

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS – AFINIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 15
TERCER TRIMESTRE DE 2024**

**ANEXO 1
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES
TERCER TRIMESTRE DE 2024**

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	29
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.....	41
1.4.	Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía.....	45
1.5.	Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico	64
1.6.	Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario	77
1.7.	Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE)	92
1.8.	Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) y las Zonas de Díficil Gestión (ZDG).....	106

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 en el SDL aprobadas en el plan de inversión

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL

Fórmula del indicador:

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

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%	90,5%	CUMPLE

Tabla 2. Cálculo del Indicador

Porcentaje Real Acumulado Julio	6%
Porcentaje Real Acumulado Agosto	51%
Porcentaje Real Acumulado Septiembre	57%

Fuente: Elaboración DTGE con información de AFINIA

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

Beneficios y recursos asociados.

- Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el tercer trimestre del año.
- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de SDL.
- Usuarios beneficiados con la ejecución de todas las actividades 3 Trimestre: 226.986
- Departamentos beneficiados: Atlántico, Magdalena y Guajira.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Durante el tercer trimestre de 2024, se cumplieron las metas de ejecución de inversión en los circuitos prioritarios de las regiones de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba Norte, Córdoba Sur, Cesar, y Sucre, alcanzando 72,6 km de red intervenida en el tercer trimestre y un total acumulado de 226 km.

La inversión realizada por AFINIA, en las actividades del Plan de Gestión 2024 corresponde a \$37.522.347.903, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transportes realizados.

Estos 40 circuitos priorizados en el marco del PGLP para el año 2024 donde se realizaron las intervenciones programadas son los siguientes:

Tabla 3. Inversiones programadas en el SDL, sobre 40 circuitos priorizados en 2024 (Expresadas en kilómetros de red)

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
CIRCUITO	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN	PLAN
BECERRIL 1	0,40	0,42	0,42	0,46	0,54	0,68	0,96	1,18	1,30	1,20	1,49	1,80
BOCAGRANDE 7	0,92	1,16	1,39	0,46	0,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BAYUNCA 1	1,32	1,65	1,97	0,66	0,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BAYUNCA 3	0,78	0,98	1,17	0,39	0,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EL CARMEN 1	1,32	1,65	1,98	0,66	0,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CERETE 4	0,19	0,20	0,20	0,22	0,26	0,32	0,45	0,56	0,62	0,56	0,70	0,73
CHAMBACU 8	1,00	1,25	1,50	0,50	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GAMBOTE 5	0,81	1,01	1,21	0,40	0,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
LORICA 2	0,18	0,19	0,19	0,21	0,24	0,30	0,43	0,53	0,59	0,54	0,67	0,69
MARIALABAJA 2	1,10	1,38	1,65	0,55	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RIO SINU 3	0,22	0,23	0,23	0,25	0,30	0,37	0,53	0,65	0,72	0,66	0,82	0,85
TERNERA 6	0,78	0,98	1,17	0,39	0,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BOSTON 2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,63	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CHINU PLANTA 1	1,65	1,74	1,76	1,92	2,26	2,82	3,98	4,88	5,42	4,96	6,20	6,41

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

MORROA	0,13	0,14	0,14	0,15	0,18	0,22	0,32	0,39	0,43	0,39	0,49	0,51
SAN SEBASTIAN	0,11	0,12	0,12	0,13	0,16	0,19	0,27	0,34	0,37	0,34	0,43	0,44
SAN ANTONIO	1,03	1,09	1,10	1,20	1,41	1,76	2,48	3,05	3,38	3,10	3,87	4,50
VALENCIA DE JESUS URBANO	0,10	0,11	0,11	0,12	0,14	0,18	0,25	0,31	1,92	1,92	1,92	1,92
VALLEDUPAR 4	0,07	0,08	0,08	0,09	0,10	0,13	0,18	0,22	0,25	0,22	0,28	0,29
MARIANGOLA 1	0,08	0,08	0,08	0,09	0,11	0,13	0,19	0,23	0,50	0,50	0,50	0,50
UNIÓN	0,03	0,04	0,04	0,04	0,05	0,06	0,08	0,10	2,89	2,89	2,89	2,89
CALAMAR 1	0,20	0,25	0,29	0,10	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
LORICA 4	0,67	0,71	0,72	0,78	0,92	1,15	1,62	1,99	2,21	2,02	2,53	3,00
CENTRO	0,44	0,47	0,47	0,52	0,61	0,76	1,07	1,31	1,46	1,34	1,67	1,73
SAN PABLO	0,15	0,16	0,16	0,17	0,21	0,26	0,36	0,44	0,49	0,45	0,56	0,58
MARIALABAJA 1	0,35	0,44	0,53	0,18	0,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PUEBLO NUEVO 2	0,33	0,35	0,35	0,38	0,45	0,56	0,79	0,97	4,52	4,52	4,52	4,30
PLANETA RICA 1	2,35	2,49	2,52	2,74	3,24	4,03	0,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PLANETA RICA 2	2,40	2,54	2,57	2,80	3,30	4,11	5,81	7,13	7,90	7,24	9,04	9,36
RIO SINU 1	0,31	0,33	0,33	0,36	0,43	0,53	0,75	0,92	1,02	0,94	1,17	1,21
CAIMITO	0,41	0,43	0,44	0,48	0,56	0,70	0,99	1,22	4,20	4,20	4,20	4,20
SINCE 3030 (SINCE)	0,39	0,41	0,41	0,45	0,53	0,66	0,94	1,15	1,28	1,17	1,46	1,51
SALGUERO 3	0,05	0,06	0,06	0,06	0,08	0,09	0,13	0,16	0,18	0,17	0,21	0,21
SALGUERO 4	0,17	0,18	0,18	0,20	0,24	0,29	0,42	0,51	0,57	0,52	0,65	0,67
SF3040	0,25	0,27	0,27	0,29	0,35	0,43	0,61	0,75	0,83	0,76	1,00	1,20
TOLU	0,30	0,32	0,32	0,35	0,42	0,52	0,73	0,90	1,00	0,92	1,14	1,18
CALAMAR 2	0,99	1,23	1,48	0,49	0,74	0,00	0,00	0,00	0,50	0,50	0,50	0,50
ZARAGOCILLA 7	0,62	0,77	0,93	0,31	0,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CHAMBACU 11	0,39	0,49	0,59	0,20	0,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PRADERA 7	0,40	0,42	0,43	0,47	0,55	0,69	0,97	1,19	1,32	1,21	2,00	2,00
Total general	23,40	26,78	29,58	20,22	25,56	23,57	26,22	31,08	45,86	43,23	50,92	53,19

Fuente: Elaboración DTGE con información de AFINIA

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

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

Tabla 4. Ejecución de circuitos en el Tercer trimestre

CIRCUITO	TERRITORIAL	PLAN ACUM	REAL ACUM	JUL		AGOS		SEPT	
				PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL
BECERRIL 1	Cesar	10,9	2,9	0,96	0,28	1,18	1,29	1,30	0,51
BOCAGRANDE 7	Bolívar Norte	4,6	4,2	0,00		0,00		0,00	
BAYUNCA 1	Bolívar Norte	6,6	10,7	0,00		0,00	0,53	0,00	
BAYUNCA 3	Bolívar Norte	3,9	5,3	0,00		0,00		0,00	
EL CARMEN 1	Bolívar Norte	6,6	7,3	0,00		0,00		0,00	1,05
CERETE 4	Córdoba Norte	5,0	1,2	0,45	1,02	0,56		0,62	0,19

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

CHAMBACU 8	Bolívar Norte	5,0	1,0	0,00	0,20	0,00	0,46	0,00	
GAMBOTE 5	Bolívar Norte	4,0	6,1	0,00		0,00		0,00	
LORICA 2	Córdoba Norte	4,8	7,9	0,43	0,78	0,53	1,25	0,59	2,17
MARIALABAJA 2	Bolívar Norte	5,5	6,4	0,00		0,00		0,00	
RIO SINU 3	Córdoba Norte	5,8	5,5	0,53		0,65		0,72	
TERNERA 6	Bolívar Norte	3,9	4,1	0,00		0,00		0,00	
BOSTON 2	Sucre	1,6	4,8	0,00		0,00		0,00	
CHINU PLANTA 1	Sucre	44,0	17,7	3,98	1,87	4,88	3,24	5,42	1,47
MORROA	Sucre	3,5	4,4	0,32		0,39	0,20	0,43	
SAN SEBASTIAN	Bolívar Sur	3,0	0,6	0,27	0,60	0,34		0,37	
SAN ANTONIO	Sucre	28,0	9,7	2,48	1,33	3,05	1,18	3,38	1,64
VALENCIA DE JESUS URBANO	Cesar	9,0	6,1	0,25	2,97	0,31	2,00	1,92	1,17
VALLEDUPAR 4	Cesar	2,0	0,8	0,18		0,22		0,25	
MARIANGOLA 1	Cesar	3,0	4,2	0,19	1,48	0,23	0,70	0,50	2,00
UNIÓN	Córdoba sur	12,0	1,4	0,08	0,70	0,10		2,89	0,65
CALAMAR 1	Bolívar Norte	1,0	1,8	0,00		0,00		0,00	
LORICA 4	Córdoba Norte	18,3	5,6	1,62	0,31	1,99	0,60	2,21	0,16
CENTRO	Bolívar Sur	11,8	3,1	1,07		1,31		1,46	1,90
SAN PABLO	Bolívar Sur	4,0	2,4	0,36		0,44		0,49	0,94
MARIALABAJA 1	Bolívar Norte	1,8	3,1	0,00		0,00		0,00	
PUEBLO NUEVO 2	Córdoba sur	22,0	2,3	0,79	0,82	0,97		4,52	1,46
PLANETA RICA 1	Córdoba Sur	18,3	10,0	0,90	2,44	0,00		0,00	
PLANETA RICA 2	Córdoba Sur	64,2	26,4	5,81	2,39	7,13	1,88	7,90	2,49
RIO SINU 1	Córdoba Norte	8,3	3,2	0,75	0,66	0,92		1,02	
CAIMITO	Córdoba sur	22,0	2,0	0,99	2,00	1,22		4,20	
SINCE 3030 (SINCE)	Sucre	10,4	7,8	0,94	3,03	1,15	1,55	1,28	0,22
SALGUERO 3	Cesar	1,5	0,9	0,13		0,16		0,18	0,37
SALGUERO 4	Cesar	4,6	6,0	0,42	0,77	0,51	0,07	0,57	
SF3040	Sucre	7,0	8,1	0,61		0,75		0,83	
TOLU	Sucre	8,1	8,2	0,73	0,63	0,90		1,00	
CALAMAR 2	Bolívar Norte	6,9	14,1	0,00		0,00	8,83	0,50	5,24
ZARAGOCILLA 7	Bolívar Norte	3,1	3,2	0,00		0,00		0,00	
CHAMBACU 11	Bolívar Norte	2,0	1,9	0,00		0,00		0,00	
PRADERA 7	Córdoba Norte	11,6	4,0	0,97	0,23	1,19	0,63	1,32	
Total general		400	226,2	26,22	24,51	31,08	24,41	45,86	23,63

Fuente: Elaboración DTGE con información de AFINIA

Para este tercer trimestre se ejecutaron un total de 72,6 km de red.

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

Tabla 5. Avance por mes

	Julio	Agosto	Septiembre
km planeado	26	31	46
km ejecutado	24.5	24.4	23.6
Porcentaje Avance	93%	80%	52%

Fuente: Elaboración DTGE con información de AFINIA

El indicador está dado en km de red construidos en los 40 circuitos establecidos.

El aporte de este Tercer trimestre corresponde a un **18.1%**.

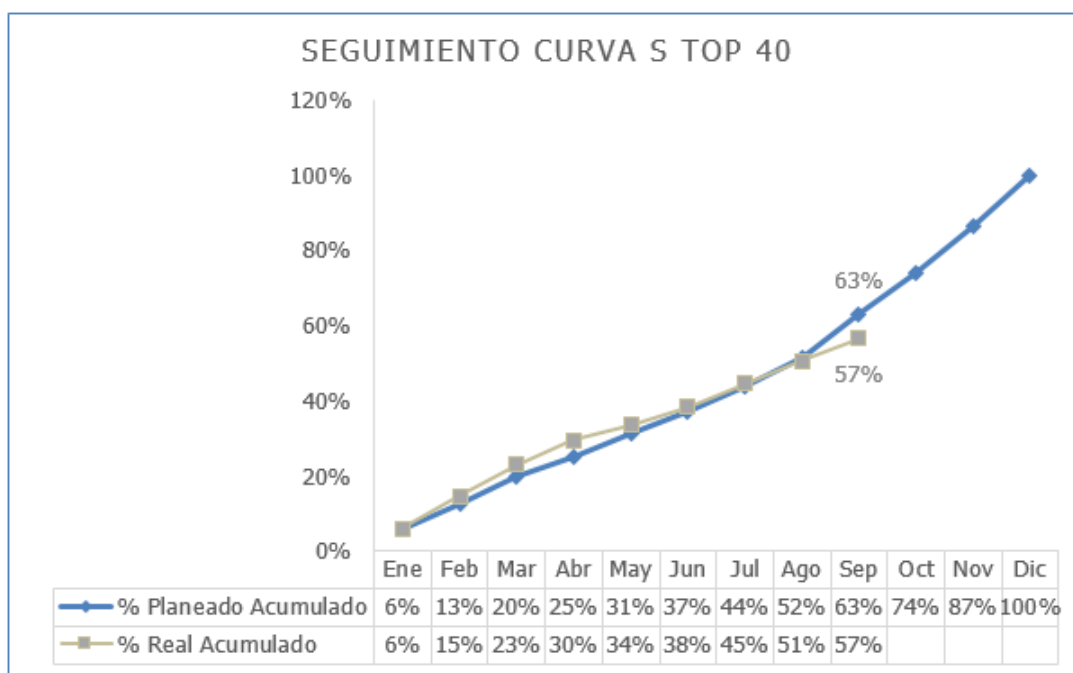
$$\text{Trimestre 3: } 6.1\% + 6.1\% + 5.9\% = 18,1\%$$

Al cierre de septiembre, el cumplimiento acumulado del primer, segundo y tercer trimestre alcanza un **57%**, en comparación con el **63%** acumulado planificado. Esto representa un cumplimiento del 90% respecto a la meta acumulada de este indicador.

$$\text{Acumulado Trimestre 1, 2 y 3: } 23\% + 16\% + 18,1 = 57,1\%$$

En la siguiente gráfica muestra el avance de los circuitos y su porcentaje real acumulado. Evidenciando un cumplimiento de la meta en km propuestas por AFINIA en estos nueve meses.

Figura 1. Curva S Inversiones SDL



Fuente: AFINIA

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

En el anexo 1 (1.1.1 Inversiones SDL_Metas 2024 informe Tercer trimestre) se registra la planificación y ejecución mensual que desde AFINIA se realiza a los circuitos de este indicador.

La curva “S” se construye de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

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.

Mediante el radicado 20255294925672 del día 25/11/2025, AFINIA hizo entrega de la información solicitada, la cual era necesaria para el cálculo del indicador.

Análisis de la SSPD:

A pesar de las condiciones climáticas adversas en agosto y septiembre, que ocasionaron reprogramaciones de trabajo, el avance trimestral refleja un cumplimiento acumulado del 57% respecto a las metas establecidas. La inversión total destinada a estas intervenciones es de \$37.522.347.903, cubriendo durante el tercer trimestre de 2024 las metas de ejecución de inversión en los circuitos prioritarios de las regiones de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba Norte, Córdoba Sur, Cesar, y Sucre, alcanzando 72,6 km de red intervenida en el tercer trimestre y un total acumulado de 226 km.

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	98 %	CUMPLE

Beneficios:

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

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

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el tercer trimestre del 2024 en actividades de mantenimiento de circuitos ascendieron a \$708.449.287,78, para un total de inversiones en mantenimientos acumuladas en los tres primeros trimestres del año 2024 de \$2.585.386.758,31. Teniendo en cuenta que en el mismo periodo del año 2023 se ejecutaron trabajos que suman \$5.475.052.791,06, el valor acumulado de ejecución hasta el tercer trimestre de 2024 corresponde al 47% de la inversión que fue ejecutada durante el mismo periodo del año 2023.

Información utilizada para el seguimiento:

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

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

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 7. 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 para el año 2024, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 8. Actividades de poda programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024

CIRCUITO	TRIMESTRE I (km)	TRIMESTRE II (km)	TRIMESTRE III (km)	TRIMESTRE IV (km)	TOTAL (km)
MARIALABAJA 1	0,00	0,00	23,46	0,00	23,46
CALAMAR 1	0,00	0,00	0,00	10,79	10,79
MARIALABAJA 2	144,88	0,00	0,00	0,00	144,88
EL CARMEN 1	0,00	119,00	4,28	0,00	123,28
GAMBOTE 5	0,00	60,73	0,00	0,00	60,73
ZARAGOCILLA 7	0,00	21,99	0,00	0,00	21,99
BAYUNCA 1	129,96	0,00	0,00	0,00	129,96
BOCAGRANDE 7	0,00	0,00	29,38	0,00	29,38
CHAMBACU 11	0,00	20,41	0,00	0,00	20,41
BAYUNCA 3	0,00	96,45	0,00	0,00	96,45
TERNERA 6	0,00	39,50	0,00	0,00	39,50
CHAMBACU 8	0,00	0,00	4,66	0,00	4,66
ZARAGOCILLA 4	0,00	0,00	0,00	8,25	8,25
CENTRO	0,00	0,00	0,00	28,47	28,47
BANCO II	0,00	0,00	0,00	19,50	19,50
SAN PABLO	0,00	0,00	0,00	13,73	13,73
VALLEDUPAR 4	0,00	0,00	26,08	0,00	26,08
VALLEDUPAR 5	0,00	0,00	0,00	27,62	27,62
VALLEDUPAR 2	0,00	45,19	0,00	0,00	45,19
VALLEDUPAR 6	0,00	0,00	37,77	0,00	37,77

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

SALGUERO 4	0,00	49,95	0,00	0,00	49,95
SALGUERO 3	0,00	0,00	0,00	33,55	33,55
BECERRIL 1	0,00	99,20	0,00	0,00	99,20
PRADERA 5	0,00	0,00	0,00	40,35	40,35
RIO SINU 3	0,00	0,00	296,24	0,00	296,24
PRADERA 7	0,00	0,00	0,00	23,68	23,68
RIO SINU 4	0,00	0,00	0,00	24,47	24,47
RIO SINU 1	0,00	0,00	0,00	13,42	13,42
CHINU PLANTA 1	40,50	64,38	0,00	0,00	104,88
LORICA 2	170,69	0,00	0,00	0,00	170,69
CERETE 4	0,00	0,00	0,00	24,32	24,32
LORICA 4	0,00	0,00	0,00	23,50	23,50
PLANETA RICA 2	0,00	168,20	0,00	0,00	168,20
PLANETA RICA 1	0,00	0,00	175,67	0,00	175,67
MORROA	0,00	67,66	0,00	0,00	67,66
SINCE 3030 (SINCE)	0,00	0,00	0,00	24,45	24,45
SF3040	0,00	0,00	0,00	16,36	16,36
SAN ANTONIO	0,00	0,00	63,88	0,00	63,88
BOSTON 2	0,00	0,00	88,77	0,00	88,77
TOLU	0,00	0,00	0,00	12,72	12,72
TOTAL	486,03	852,65	750,18	345,18	2434,04

Fuente: AFINIA

TERMOGRAFÍA

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de termografía para el año 2024, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 9. Actividades de termografía programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024

CIRCUITO	TRIMESTRE I (No.)	TRIMESTRE II (No.)	TRIMESTRE III (No.)	TRIMESTRE IV (No.)	TOTAL (No.)
MARIALABAJA 1	1	0	0	0	1
CALAMAR 1	1	0	0	0	1
MARIALABAJA 2	0	1	0	0	1
EL CARMEN 1	0	1	0	0	1
GAMBOTE 5	1	0	0	0	1
ZARAGOCILLA 7	1	0	0	0	1
BAYUNCA 1	0	1	0	0	1
BOCAGRANDE 7	0	1	0	0	1
CHAMBACU 11	0	0	1	0	1

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

BAYUNCA 3	0	0	1	0	1
TERNERA 6	0	0	1	0	1
CHAMBACU 8	0	0	1	0	1
ZARAGOCILLA 4	0	0	0	1	1
CENTRO	1	0	0	0	1
BANCO II	0	1	0	0	1
SAN PABLO	0	0	0	1	1
VALLEDUPAR 4	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 5	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 2	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 6	0	1	0	0	1
SALGUERO 4	0	0	1	0	1
SALGUERO 3	0	0	0	1	1
BECERRIL 1	0	0	0	1	1
PRADERA 5	1	0	0	0	1
RIO SINU 3	0	1	0	0	1
PRADERA 7	0	1	0	0	1
RIO SINU 4	0	0	1	0	1
RIO SINU 1	0	0	0	1	1
CHINU PLANTA 1	1	0	0	0	1
LORICA 2	0	1	0	0	1
CERETE 4	0	0	1	0	1
LORICA 4	0	0	0	1	1
PLANETA RICA 2	1	0	0	0	1
PLANETA RICA 1	0	1	0	0	1
MORROA	1	0	0	0	1
SINCE 3030 (SINCE)	1	0	0	0	1
SF3040	0	0	1	0	1
SAN ANTONIO	0	0	1	0	1
BOSTON 2	0	0	1	0	1
TOLU	0	0	0	1	1
TOTAL	13	10	10	7	40

Fuente: AFINIA

RECORRIDOS

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de recorridos de circuitos para el año 2024, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

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

Tabla 10. Actividades de recorridos de circuitos programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024

CIRCUITO	TRIMESTRE I (No.)	TRIMESTRE II (No.)	TRIMESTRE III (No.)	TRIMESTRE IV (No.)	TOTAL (No.)
MARIALABAJA 1	0	0	1	0	1
CALAMAR 1	0	0	0	1	1
MARIALABAJA 2	0	1	0	0	1
EL CARMEN 1	0	0	0	1	1
GAMBOTE 5	0	0	1	0	1
ZARAGOCILLA 7	0	1	0	0	1
BAYUNCA 1	0	1	0	0	1
BOCAGRANDE 7	0	0	0	1	1
CHAMBACU 11	0	0	0	1	1
BAYUNCA 3	0	1	0	0	1
TERNERA 6	0	0	1	0	1
CHAMBACU 8	0	0	0	1	1
ZARAGOCILLA 4	0	0	0	1	1
CENTRO	0	0	0	1	1
BANCO II	0	0	0	1	1
SAN PABLO	0	0	0	1	1
VALLEDUPAR 4	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 5	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 2	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 6	1	0	0	0	1
SALGUERO 4	1	0	0	0	1
SALGUERO 3	1	0	0	0	1
BECERRIL 1	1	0	0	0	1
PRADERA 5	0	1	0	0	1
RIO SINU 3	1	0	0	0	1
PRADERA 7	0	1	0	0	1
RIO SINU 4	0	0	1	0	1
RIO SINU 1	0	0	1	0	1
CHINU PLANTA 1	0	1	0	0	1
LORICA 2	1	0	0	0	1
CERETE 4	0	0	0	1	1
LORICA 4	0	0	1	0	1
PLANETA RICA 2	0	1	0	0	1
PLANETA RICA 1	0	0	1	0	1

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

MORROA	1	0	0	0	1
SINCE 3030 (SINCE)	0	0	1	0	1
SF3040	0	1	0	0	1
SAN ANTONIO	1	0	0	0	1
BOSTON 2	0	1	0	0	1
TOLU	0	0	0	1	1
TOTAL	11	10	8	11	40

Fuente: AFINIA

LAVADO

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de lavado para el año 2024, sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 11. Actividades de lavado programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024

CIRCUITO	TRIMESTRE I (No.)	TRIMESTRE II (No.)	TRIMESTRE III (No.)	TRIMESTRE IV (No.)	TOTAL (No.)
MARIALABAJA 1	0	0	0	0	0
CALAMAR 1	0	0	0	0	0
MARIALABAJA 2	0	0	0	0	0
EL CARMEN 1	0	0	0	0	0
GAMBOTE 5	1	0	0	0	1
ZARAGOCILLA 7	1	0	0	0	1
BAYUNCA 1	1	0	0	0	1
BOCAGRANDE 7	1	0	0	0	1
CHAMBACU 11	1	0	0	0	1
BAYUNCA 3	1	0	0	0	1
TERNERA 6	1	0	0	0	1
CHAMBACU 8	1	0	0	0	1
ZARAGOCILLA 4	1	0	0	0	1
CENTRO	0	0	0	0	0
BANCO II	0	0	0	0	0
SAN PABLO	0	0	0	0	0
VALLEDUPAR 4	0	0	0	0	0
VALLEDUPAR 5	0	0	0	0	0
VALLEDUPAR 2	0	0	0	0	0
VALLEDUPAR 6	0	0	0	0	0
SALGUERO 4	0	0	0	0	0
SALGUERO 3	0	0	0	0	0

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

BECERRIL 1	0	0	0	0	0
PRADERA 5	0	0	0	0	0
RIO SINU 3	0	0	0	0	0
PRADERA 7	0	0	0	0	0
RIO SINU 4	0	0	0	0	0
RIO SINU 1	0	0	0	0	0
CHINU PLANTA 1	0	0	0	0	0
LORICA 2	0	0	0	0	0
CERETE 4	0	0	0	0	0
LORICA 4	0	0	0	0	0
PLANETA RICA 2	0	0	0	0	0
PLANETA RICA 1	0	0	0	0	0
MORROA	0	0	0	0	0
SINCE 3030 (SINCE)	0	0	0	0	0
SF3040	0	0	0	0	0
SAN ANTONIO	0	0	0	0	0
BOSTON 2	0	0	0	0	0
TOLU	0	0	0	0	0
TOTAL	9	0	0	0	9

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con la información enviada por AFINIA se puede concluir que al finalizar el Trimestre III de 2024, la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 98% en la evaluación del indicador parcial de mantenimiento por circuitos y cumple la meta prevista en el PGLP.

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

PODAS

En la Tabla 12 se presenta el seguimiento a la actividad de poda reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2024. Se presentan las metas programadas para cada uno de los circuitos para el año 2024 hasta el Trimestre III, la ejecución acumulada hasta el mismo y los avances respecto a las metas del trimestre y anual.

Se evidencia que, durante el trimestre en análisis y los anteriores, no se ejecuta la actividad de poda de acuerdo con lo programado; presentándose en algunos casos adelanto de actividades y en otros un atraso. Por ejemplo, se observa adelanto de actividades en los circuitos CALAMAR 1, SAN PABLO, SALGUERO 3, PRADERA 5, PRADERA 7 Y LÓRICA 4, mientras hay atraso en las actividades en el circuito RÍO SINÚ 3.

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

Tabla 12. Avances de actividad de poda hasta el Trimestre III

CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO (km)	PROGRAMADO HASTA EL TRIMESTRE III (km)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (km)	AVANCE RESPECTO A LA META DEL TRIMESTRE III	AVANCE RESPECTO A LA META ANUAL
MARIALABAJA 1	23,45	23,45	23,45	100%	100%
CALAMAR 1	10,78	0	6,2	N/A	57%
MARIALABAJA 2	144,88	144,88	144,88	100%	100%
EL CARMEN 1	123,28	123,28	123,28	100%	100%
GAMBOTE 5	60,72	60,72	60,72	100%	100%
ZARAGOCILLA 7	21,99	21,99	21,90	100%	100%
BAYUNCA 1	129,95	129,95	129,95	100%	100%
BOCAGRANDE 7	29,37	29,37	29,37	100%	100%
CHAMBACU 11	20,41	20,41	20,41	100%	100%
BAYUNCA 3	96,44	96,44	96,55	100%	100%
TERNERA 6	39,49	39,49	39,68	100%	100%
CHAMBACU 8	4,65	4,65	4,65	100%	100%
ZARAGOCILLA 4	8,25	0	0	N/A	0%
CENTRO	28,46	0	0	N/A	0%
BANCO II	19,50	0	0	N/A	0%
SAN PABLO	13,72	0	5,70	N/A	42%
VALLEDUPAR 4	26,07	26,07	26,07	100%	100%
VALLEDUPAR 5	27,62	0	0	N/A	0%
VALLEDUPAR 2	45,18	45,18	45,18	100%	100%
VALLEDUPAR 6	37,77	37,77	37,77	100%	100%
SALGUERO 4	49,95	49,95	49,95	100%	100%
SALGUERO 3	33,55	0	29,91	N/A	89%
BECERRIL 1	99,19	99,19	99,48	100%	100%
PRADERA 5	40,34	0	14,50	N/A	36%
RIO SINU 3	296,23	296,23	125,27	42%	42%
PRADERA 7	23,68	0	9,80	N/A	41%
RIO SINU 4	24,46	0	0	N/A	0%
RIO SINU 1	13,42	0	0	N/A	0%
CHINU PLANTA 1	104,88	104,88	104,88	100%	100%
LORICA 2	170,68	170,68	170,68	100%	100%
CERETE 4	24,32	0	0	N/A	0%
LORICA 4	23,50	0	6,00	N/A	26%
PLANETA RICA 2	168,20	168,20	169,00	100%	100%
PLANETA RICA 1	175,66	175,66	175,66	100%	100%
MORROA	67,65	67,65	67,70	100%	100%

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

SINCE 3030 (SINCE)	24,44	0	0	N/A	0%
SF3040	16,36	0	0	N/A	0%
SAN ANTONIO	63,88	63,88	63,88	100%	100%
BOSTON 2	88,77	88,77	88,77	100%	100%
TOLU	12,72	0	0	N/A	0%
TOTAL	2434,03	2088,85	1991,32	95%	82%

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de poda, se encuentra que hasta el Trimestre III se ejecutó el 95% de lo programado y esto representa un 82% de avance respecto a la meta anual.

TERMOGRAFÍAS

En la Tabla 13 se presenta el seguimiento a la actividad de termografía reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2024. Se presentan la programación para cada uno de los circuitos para el año 2024, la programación hasta el Trimestre III, la ejecución acumulada hasta el mismo y los avances respecto a las metas del trimestre y anual.

Tabla 13. Avances de la actividad de termografía hasta el Trimestre III

CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO (No.)	PROGRAMADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	AVANCE RESPECTO A LA META DEL TRIMESTRE III	AVANCE RESPECTO A LA META ANUAL
MARIALABAJA 1	1	1	1	100%	100%
CALAMAR 1	1	1	1	100%	100%
MARIALABAJA 2	1	1	1	100%	100%
EL CARMEN 1	1	1	1	100%	100%
GAMBOTE 5	1	1	1	100%	100%
ZARAGOCILLA 7	1	1	1	100%	100%
BAYUNCA 1	1	1	1	100%	100%
BOCAGRANDE 7	1	1	1	100%	100%
CHAMBACU 11	1	1	1	100%	100%
BAYUNCA 3	1	1	1	100%	100%
TERNERA 6	1	1	1	100%	100%
CHAMBACU 8	1	1	1	100%	100%
ZARAGOCILLA 4	1	0	0	N/A	0%
CENTRO	1	1	1	100%	100%
BANCO II	1	1	1	100%	100%
SAN PABLO	1	0	0	N/A	0%
VALLEDUPAR 4	1	1	1	100%	100%
VALLEDUPAR 5	1	1	1	100%	100%
VALLEDUPAR 2	1	1	1	100%	100%

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

VALLEDUPAR 6	1	1	1	100%	100%
SALGUERO 4	1	1	1	100%	100%
SALGUERO 3	1	0	0	N/A	0%
BECERRIL 1	1	0	1	N/A	100%
PRADERA 5	1	1	1	100%	100%
RIO SINU 3	1	1	1	100%	100%
PRADERA 7	1	1	1	100%	100%
RIO SINU 4	1	1	1	100%	100%
RIO SINU 1	1	0	0	N/A	0%
CHINU PLANTA 1	1	1	1	100%	100%
LORICA 2	1	1	1	100%	100%
CERETE 4	1	1	1	100%	100%
LORICA 4	1	0	0	N/A	0%
PLANETA RICA 2	1	1	1	100%	100%
PLANETA RICA 1	1	1	1	100%	100%
MORROA	1	1	1	100%	100%
SINCE 3030 (SINCE)	1	1	1	100%	100%
SF3040	1	1	1	100%	100%
SAN ANTONIO	1	1	1	100%	100%
BOSTON 2	1	1	1	100%	100%
TOLU	1	0	0	N/A	0%
TOTAL	40	33	34	103%	85%

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de termografía, se encuentra que hasta el Trimestre III se ejecutó el 103% de lo programado y esto representa un 85% de avance respecto a la meta anual.

RECORRIDOS

En la Tabla 14 se presenta el seguimiento a la actividad de recorridos de circuitos reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2024. Se presentan la programación para cada uno de los circuitos para el año 2024, la programación hasta el Trimestre III, la ejecución acumulada hasta el mismo y los avances respecto a las metas del trimestre y anual.

Tabla 14. Avances de la actividad de termografía hasta el Trimestre III

CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO (No.)	PROGRAMADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	AVANCE RESPECTO A LA META DEL TRIMESTRE III	AVANCE RESPECTO A LA META ANUAL
MARIALABAJA 1	1	1	1	100%	100%
CALAMAR 1	1	0	0	N/A	0%
MARIALABAJA 2	1	1	1	100%	100%

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

EL CARMEN 1	1	0	0	N/A	0%
GAMBOTE 5	1	1	1	100%	100%
ZARAGOCILLA 7	1	1	1	100%	100%
BAYUNCA 1	1	1	1	100%	100%
BOCAGRANDE 7	1	0	0	N/A	0%
CHAMBACU 11	1	0	0	N/A	0%
BAYUNCA 3	1	1	1	100%	100%
TERNERA 6	1	1	1	100%	100%
CHAMBACU 8	1	0	0	N/A	0%
ZARAGOCILLA 4	1	0	0	N/A	0%
CENTRO	1	0	0	N/A	0%
BANCO II	1	0	0	N/A	0%
SAN PABLO	1	0	0	N/A	0%
VALLEDUPAR 4	1	1	1	100%	100%
VALLEDUPAR 5	1	1	1	100%	100%
VALLEDUPAR 2	1	1	1	100%	100%
VALLEDUPAR 6	1	1	1	100%	100%
SALGUERO 4	1	1	1	100%	100%
SALGUERO 3	1	1	1	100%	100%
BECERRIL 1	1	1	1	100%	100%
PRADERA 5	1	1	1	100%	100%
RIO SINU 3	1	1	1	100%	100%
PRADERA 7	1	1	1	100%	100%
RIO SINU 4	1	1	1	100%	100%
RIO SINU 1	1	1	1	100%	100%
CHINU PLANTA 1	1	1	1	100%	100%
LORICA 2	1	1	1	100%	100%
CERETE 4	1	0	0	N/A	0%
LORICA 4	1	1	1	100%	100%
PLANETA RICA 2	1	1	1	100%	100%
PLANETA RICA 1	1	1	1	100%	100%
MORROA	1	1	1	100%	100%
SINCE 3030 (SINCE)	1	1	1	100%	100%
SF3040	1	1	1	100%	100%
SAN ANTONIO	1	1	1	100%	100%
BOSTON 2	1	1	1	100%	100%
TOLU	1	0	0	N/A	0%
TOTAL	40	29	29	100%	73%

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

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

Trimestre III se ejecutó el 100% de lo programado y esto representa un 73% de avance respecto a la meta anual.

LAVADO

En la Tabla 15 se presenta el seguimiento a la actividad de lavado reportada por AFINIA hasta el Trimestre III de 2024. Se presentan la programación para cada uno de los circuitos para el año 2024, la programación hasta el Trimestre III, la ejecución acumulada hasta el mismo y los avances respecto a las metas del trimestre y anual.

Tabla 15. Avances de la actividad de termografía hasta el Trimestre III

CIRCUITO	PROGRAMADO AÑO (No.)	PROGRAMADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	EJECUTADO HASTA EL TRIMESTRE III (No.)	AVANCE RESPECTO A LA META DEL TRIMESTRE III	AVANCE RESPECTO A LA META ANUAL
MARIALABAJA 1	0	0	0	N/A	N/A
CALAMAR 1	0	0	0	N/A	N/A
MARIALABAJA 2	0	0	0	N/A	N/A
EL CARMEN 1	0	0	0	N/A	N/A
GAMBOTE 5	1	1	1	100%	100%
ZARAGOCILLA 7	1	1	1	100%	100%
BAYUNCA 1	1	1	1	100%	100%
BOCAGRANDE 7	1	1	1	100%	100%
CHAMBACU 11	1	1	1	100%	100%
BAYUNCA 3	1	1	1	100%	100%
TERNERA 6	1	1	1	100%	100%
CHAMBACU 8	1	1	1	100%	100%
ZARAGOCILLA 4	1	1	1	100%	100%
CENTRO	0	0	0	N/A	N/A
BANCO II	0	0	0	N/A	N/A
SAN PABLO	0	0	0	N/A	N/A
VALLEDUPAR 4	0	0	0	N/A	N/A
VALLEDUPAR 5	0	0	0	N/A	N/A
VALLEDUPAR 2	0	0	0	N/A	N/A
VALLEDUPAR 6	0	0	0	N/A	N/A
SALGUERO 4	0	0	0	N/A	N/A
SALGUERO 3	0	0	0	N/A	N/A
BECERRIL 1	0	0	0	N/A	N/A
PRADERA 5	0	0	0	N/A	N/A
RIO SINU 3	0	0	0	N/A	N/A
PRADERA 7	0	0	0	N/A	N/A
RIO SINU 4	0	0	0	N/A	N/A

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

RIO SINU 1	0	0	0	N/A	N/A
CHINU PLANTA 1	0	0	0	N/A	N/A
LORICA 2	0	0	0	N/A	N/A
CERETE 4	0	0	0	N/A	N/A
LORICA 4	0	0	0	N/A	N/A
PLANETA RICA 2	0	0	0	N/A	N/A
PLANETA RICA 1	0	0	0	N/A	N/A
MORROA	0	0	0	N/A	N/A
SINCE 3030 (SINCE)	0	0	0	N/A	N/A
SF3040	0	0	0	N/A	N/A
SAN ANTONIO	0	0	0	N/A	N/A
BOSTON 2	0	0	0	N/A	N/A
TOLU	0	0	0	N/A	N/A
TOTAL	9	9	9	100%	100%

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de recorridos, se encuentra que hasta el Trimestre III se ejecutó el 100% de lo programado y esto representa un 100% de avance respecto a la meta anual. Es importante detallar que sólo se ha programado lavado para 9 de los 40 circuitos priorizados y estos se programaron para los Trimestres I y II de 2024; en el Trimestre III de 2024 no se programó la actividad de lavado. Teniendo en cuenta que son 40 los circuitos priorizados, solo se ha realizado la actividad de lavado en el 22,5% de estos.

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 al tercer trimestre de 2024.

Tabla 16. Resultado del indicador

ACTIVIDAD	APORTE AL PLAN DE MANTENIMIENTO	AVANCE HASTA EL TRIMESTRE III	APORTE CON FACTOR DE PONDERACIÓN
Poda	35%	95%	33%
Lavado	1%	103%	1%
Termografía	21%	100%	21%
Recorrido	43%	100%	43%
TOTAL	100%		98%

Fuente: Superservicios

Se obtuvo un resultado de 98% de cumplimiento del indicador, por lo cual para el tercer trimestre de 2024 se supera la meta establecida para el mismo.

Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: El operador no reportó dificultades en la ejecución para el cumplimiento de este indicador.
Evidencias que soportan la ejecución: Ver en Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito”.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

Cantidad Total Eventos por Grupo Evaluación $_T$: Cantidad total de eventos atendidos en el periodo T

Resultado del indicador:

Tabla 17. 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
$\geq 78\%$	74,03 %	NO CUMPLE

Beneficios:

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

Recursos asociados:

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

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:

Para el tercer trimestre de 2024, en el reporte de atención de fallas AFINIA indica lo mostrado en las siguientes tablas:

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

Tabla 18. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias en el tercer trimestre de 2024 (julio, agosto, septiembre)

Duración de las interrupciones (Horas)	Cantidad de interrupciones (No.)	Frecuencia de las interrupciones	Frecuencia Acumulada de las interrupciones
0,001-2,001	4935	26,97%	26,97%
2,001-4,001	5561	30,40%	57,37%
4,001-6,001	3047	16,66%	74,03%
6,001-8,001	1640	8,97%	82,99%
8,001-10,001	988	5,40%	88,39%
10,001-12,001	531	2,90%	91,30%
12,001-14,001	357	1,95%	93,25%
14,001-16,001	256	1,40%	94,65%
16,001-18,001	190	1,04%	95,69%
18,001-20,001	185	1,01%	96,70%
20,001-22,001	97	0,53%	97,23%
22,001-24,001	97	0,53%	97,76%
24,001-26,001	81	0,44%	98,20%
26,001-28,001	66	0,36%	98,56%
28,001-30,001	50	0,27%	98,84%
30,001-32,001	25	0,14%	98,97%
32,001-34,001	32	0,17%	99,15%
34,001-36,001	13	0,07%	99,22%
36,001-38,001	17	0,09%	99,31%
38,001-40,001	6	0,03%	99,34%
40,001-42,001	8	0,04%	99,39%
42,001-44,001	12	0,07%	99,45%
44,001-46,001	8	0,04%	99,50%
46,001-48,001	7	0,04%	99,54%
48,001-50,001	10	0,05%	99,59%
50,001-52,001	8	0,04%	99,63%
52,001-54,001	5	0,03%	99,66%
54,001-56,001	6	0,03%	99,69%
56,001-58,001	1	0,01%	99,70%
58,001-60,001	3	0,02%	99,72%
60,001-62,001	3	0,02%	99,73%
62,001-64,001	2	0,01%	99,74%
64,001-66,001	4	0,02%	99,76%
66,001-68,001	2	0,01%	99,78%
68,001-70,001	1	0,01%	99,78%

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

70,001-72,001	1	0,01%	99,79%
72,001-74,001	2	0,01%	99,80%
74,001-76,001	1	0,01%	99,80%
76,001-78,001	4	0,02%	99,82%
78,001-80,001	1	0,01%	99,83%
80,001-82,001	1	0,01%	99,84%
84,001-86,001	2	0,01%	99,85%
86,001-88,001	1	0,01%	99,85%
88,001-90,001	1	0,01%	99,86%
92,001-94,001	1	0,01%	99,86%
94,001-96,001	1	0,01%	99,87%
96,001-98,001	1	0,01%	99,87%
100,001-102,001	1	0,01%	99,88%
104,001-106,001	5	0,03%	99,91%
114,001-116,001	1	0,01%	99,91%
128,001-130,001	2	0,01%	99,92%
132,001-134,001	1	0,01%	99,93%
138,001-140,001	2	0,01%	99,94%
158,001-160,001	1	0,01%	99,95%
164,001-166,001	1	0,01%	99,95%
178,001-180,001	1	0,01%	99,96%
198,001-200,001	1	0,01%	99,96%
202,001-204,001	1	0,01%	99,97%
258,001-260,001	2	0,01%	99,98%
278,001-280,001	1	0,01%	99,98%
292,001-294,001	1	0,01%	99,99%
364,001-366,001	1	0,01%	99,99%
422,001-424,001	1	0,01%	100,00%
Total	18294	100,00%	

Fuente: AFINIA

Tabla 19. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias acumuladas hasta el tercer trimestre de 2024 (de enero a septiembre)

Duración de las interrupciones (Horas)	Cantidad de interrupciones (No.)	Frecuencia de las interrupciones	Frecuencia Acumulada de las interrupciones
0,001-2,001	15172	30,78%	30,78%
2,001-4,001	16163	32,81%	63,60%
4,001-6,001	7526	15,30%	78,90%
6,001-8,001	3818	7,77%	86,66%

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

8,001-10,001	2144	4,36%	91,03%
10,001-12,001	1176	2,39%	93,42%
12,001-14,001	770	1,57%	94,99%
14,001-16,001	581	1,18%	96,17%
16,001-18,001	400	0,81%	96,98%
18,001-20,001	338	0,69%	97,67%
20,001-22,001	223	0,45%	98,13%
22,001-24,001	187	0,38%	98,51%
24,001-26,001	146	0,30%	98,80%
26,001-28,001	123	0,25%	99,05%
28,001-30,001	83	0,17%	99,22%
30,001-32,001	50	0,10%	99,33%
32,001-34,001	49	0,10%	99,43%
34,001-36,001	19	0,04%	99,46%
36,001-38,001	29	0,06%	99,52%
38,001-40,001	10	0,02%	99,54%
40,001-42,001	11	0,02%	99,57%
42,001-44,001	17	0,03%	99,60%
44,001-46,001	19	0,04%	99,64%
46,001-48,001	15	0,03%	99,67%
48,001-50,001	19	0,04%	99,71%
50,001-52,001	15	0,03%	99,74%
52,001-54,001	12	0,02%	99,76%
54,001-56,001	10	0,02%	99,78%
56,001-58,001	7	0,01%	99,80%
58,001-60,001	4	0,01%	99,81%
60,001-62,001	4	0,01%	99,81%
62,001-64,001	4	0,01%	99,82%
64,001-66,001	7	0,01%	99,84%
66,001-68,001	2	0,00%	99,84%
68,001-70,001	3	0,01%	99,85%
70,001-72,001	2	0,00%	99,85%
72,001-74,001	3	0,01%	99,86%
74,001-76,001	3	0,01%	99,86%
76,001-78,001	6	0,01%	99,88%
78,001-80,001	3	0,01%	99,88%
80,001-82,001	1	0,00%	99,88%
82,001-84,001	1	0,00%	99,89%
84,001-86,001	4	0,01%	99,89%
86,001-88,001	2	0,00%	99,90%

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

88,001-90,001	3	0,01%	99,90%
92,001-94,001	3	0,01%	99,91%
94,001-96,001	2	0,00%	99,91%
96,001-98,001	2	0,00%	99,92%
100,001-102,001	1	0,00%	99,92%
102,001-104,001	2	0,00%	99,92%
104,001-106,001	5	0,01%	99,93%
106,001-108,001	2	0,00%	99,94%
112,001-114,001	1	0,00%	99,94%
114,001-116,001	2	0,00%	99,94%
128,001-130,001	3	0,01%	99,95%
132,001-134,001	1	0,00%	99,95%
136,001-138,001	1	0,00%	99,96%
138,001-140,001	2	0,00%	99,96%
142,001-144,001	1	0,00%	99,96%
150,001-152,001	1	0,00%	99,96%
158,001-160,001	1	0,00%	99,97%
164,001-166,001	1	0,00%	99,97%
174,001-176,001	1	0,00%	99,97%
178,001-180,001	1	0,00%	99,97%
186,001-188,001	1	0,00%	99,97%
198,001-200,001	1	0,00%	99,98%
200,001-202,001	1	0,00%	99,98%
202,001-204,001	1	0,00%	99,98%
248,001-250,001	1	0,00%	99,98%
258,001-260,001	2	0,00%	99,99%
278,001-280,001	1	0,00%	99,99%
292,001-294,001	1	0,00%	99,99%
314,001-316,001	1	0,00%	99,99%
364,001-366,001	1	0,00%	99,99%
368,001-370,001	1	0,00%	100,00%
422,001-424,001	1	0,00%	100,00%
504,001-506,001	1	0,00%	100,00%
Total	49231	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.

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

2. Se filtran y retiran de la base de los datos las interrupciones asociadas a eventos programados (La base de datos solo tiene interrupciones no programadas).

Análisis de la SSPD:

A partir de los reportes hechos por AFINIA para los tres primeros trimestres de 2024, se puede resumir lo indicado en la siguiente tabla:

Tabla 20. Cálculo indicador tercer trimestre de 2024

Descripción	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Acumulado hasta el trimestre III
Interrupciones no programadas	12451	18486	18294	49231
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	10766	14552	13543	38861
Porcentaje de interrupciones atendidas en 6 horas o menos	86,47%	78,72%	74,03%	78,94%

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 atendidas en un tiempo menor a 6 horas, de tal manera que para el trimestre en evaluación se incumple la meta del 78%.

Sin embargo, teniendo en cuenta el acumulado de las interrupciones durante el año, el indicador es superado con un valor del 78,94% de las interrupciones no programadas atendidas en menos de 6 horas.

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:

Ver Anexo "Evidencias - Indicador parcial 1.1 Inversiones SDL".

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 21. 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 %	101 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

- AFINIA programó intervenir las líneas Bolívar - Villa Estrella (LN639) y Bolívar – Bayuca (LN640), ambas con nivel de tensión 66 kV; estos proyectos permiten ampliar la capacidad de transporte de potencia y atender el crecimiento de la demanda de la Zona Norte (Manzanillo) de Cartagena.
- Adicionalmente, mejoran la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR, beneficiando a 54.284 clientes.

Recursos asociados:

- En relación con la línea a línea Bolívar – Bayuca, con corte a tercer trimestre de 2024, se finalizó la etapa de ingeniería y se finalizaron las obras civiles, hincado de postes, tendido de cable de guarda y conductor de fase. Se continua con actividades de flechado y pruebas del sistema de puesta a tierra, de I.

En relación con la línea Villa Estrella – Bolívar, a tercer trimestre de 2024, se encuentra finalizada la etapa de ingeniería y se avanzó en la construcción de cimentaciones, completando un total de 84 unidades.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2024
- 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 ejecución de las líneas Bolívar - Villa Estrella y Bolívar – Bayuca.
- Curva S de las inversiones adelantadas en el STR.
- Informe del programa de inversiones en el STR, a tercer trimestre de 2024, enviado por AFINIA, adjunto al oficio 20245294847132 de 31 de octubre de 2024.

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 en las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca, energizadas a 66 kV. La **Tabla 22** presenta el estado de avance de las obras civiles, montaje y tendido conductores y sistema de puesta a tierra, relacionados con este trabajo de reposición, con corte a tercer trimestre de 2024; la **Tabla 23** compara el porcentaje de avance mensual de los trabajos programados versus los ejecutados.

Tabla 22. Avance de actividades relacionadas con el plan de inversión para el STR 2025

LINEA STR	TRAYECTO	CIMENTACIONES EJECUTADAS (UNIDAD)				
		TOTAL	MAR	JUN	SEP	DIC
		PROYECTO				
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLIVAR	92	0	60	24	8
LN640	BOLIVAR - BAYUNCA	96	0	90	6	0

LINEA STR	TRAYECTO	ESTRUCTURAS INSTALADAS (UNIDAD)				
		TOTAL	MAR	JUN	SEP	DIC
		PROYECTO				
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLIVAR	92	0	11	0	81
LN640	BOLIVAR - BAYUNCA	96	0	57	39	0

LINEA STR	TRAYECTO	TENDIDO DE CABLE DE GUARDA Y CONDUCTOR (km)				
		TOTAL	MAR	JUN	SEP	DIC
		PROYECTO				
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLIVAR	10	0	0	0	10
LN640	BOLIVAR - BAYUNCA	10	0	0	10	0

Fuente: AFINIA

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

Para el tercer trimestre de 2024, en relación con la línea Bolívar – Bayuca, se reportó la finalización de las etapas de ingeniería, adquisiciones, obra civil, montaje y tendido. La intervención sobre esta línea contempló la construcción de 96 cimentaciones, el hincado de 96 estructuras y el tendido de conductor y cable de guarda de diez kilómetros de línea.

En relación con la línea Villa Estrella – Bolívar, AFINIA finalizó la construcción de 84 cimentaciones, queda pendiente por construir 8 cimentaciones programadas para el cuarto trimestre de 2024. Se reporta la finalización de la etapa de ingeniería y adquisición de suministros.

La siguiente tabla resume el porcentaje mensual, en el 2024, de avance programado y ejecutado, relacionado con las inversiones a nivel de STR.

Tabla 23. Porcentaje mensual programado y ejecutado de inversiones a nivel de STR.

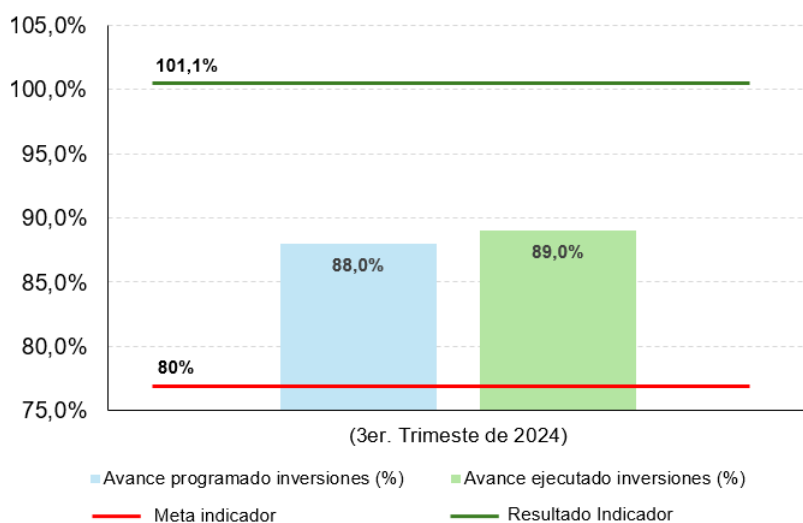
	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Planeado (%)	23%	28%	36%	45%	54%	63%	72%	82%	88%	94%	98%	100%
Ejecutado(%)	23%	29%	35%	42%	53%	66%	72%	82%	89%			

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que, a tercer trimestre de 2024, el avance programado del total de inversiones destinadas a la intervención de las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayuca, destinadas a mejorar la calidad del servicio en el STR alcanzó el 88%, frente al 89% programado, lo que arroja un resultado, para el indicador “2.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR” de 101,1%.

Figura 2. Resultado indicador – Ejecución inversiones orientadas a calidad en el STR



Fuente: Elaboración Superservicios

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

Para la línea Bolívar – Bayuca, se programaba para el cuarto trimestre de 2024, la finalización de actividades relacionadas con obras civiles, montaje electromecánico y tendido de conductor; sin embargo, con corte a tercer trimestre de 2024, AFINIA reporta la finalización de estas actividades.

Por otra parte, en relación con la línea Villa Estrella – Bolívar, AFINIA reportó que no fue posible adelantar labores de montaje y tendido, debido a la ausencia de autorización de consignación por parte de XM causada por la debilidad operativa del sistema ocasionada por contingencias N-3 en el área Sub-Bolívar.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA reportó que por la debilidad operativa del sistema ocasionada por contingencias N-3 en el área Sub-Bolívar, no fue posible realizar las consignaciones necesarias para llevar a cabo las labores de hincado de postes y tendido de conductores de la línea Bolívar - Villa Estrella, lo cual incidió negativamente en el cronograma programado de esta obra.

Evidencias que soportan la ejecución:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2024 y registro fotográfico, enviado por AFINIA, mediante correo electrónico del 31 de octubre de 2024, con radicado número 20245294847132.

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:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{\% \text{mantenimiento_programado} - \% \text{matenimiento_real}}{\% \text{mantenimiento_programado}} \right) \times 100\%$$

Donde:

%mantenimiento_programado: Porcentaje planeado para la ejecución del cronograma de actividades de mantenimiento.

%matenimiento_real: Porcentaje ejecutado del cronograma de las actividades de mantenimiento.

Resultado del indicador

Tabla 24. Evaluación del indicador Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	84 %	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 19 líneas del STR operado por AFINIA

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, 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 y iii) lavado de líneas del STR con el fin de eliminar polución que se acumula en los aisladores afectando su capacidad de aislamiento fase-tierra.

La siguiente tabla presenta el costo en el tercer trimestre de 2024, 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 25. Costos de las actividades relacionadas con mantenimiento activos STR

Actividad	Costo
Inspecciones Termográficas	\$ 22.204.946
Poda y trocha	\$ 398.884.874
Lavado de líneas	0
Total facturado en el cuarto trimestre	\$ 421.089.820

Fuente: AFINIA

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2024
- 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 – 2024, a tercer trimestre de 2024, enviado por AFINIA, adjunto al oficio 20245294847132 de 31 de octubre de 2024

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, ii) trabajos de poda y trocha a lo largo de las servidumbres de las líneas del STR y iii) lavado de estructuras y aisladores.

i) Inspección termográfica

La siguiente tabla lista las 19 líneas del STR sobre las cuales AFINIA programó realizar inspecciones termográficas en el 2024. Para el tercer trimestre de 2024, se fijó como meta realizar inspecciones termográficas sobre las líneas: BOSQUE - CHAMBACU 1, PROELECTRICA - MAMONAL 1, TERNERA - MAMONAL 1, VALLEDUPAR - CODAZZI y CHINU - SINCE 1.

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

Tabla 26. Programación inspección termográfica a líneas del STR 2024

Línea	Código	KM	Línea programada para Inspección termográfica			
			1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4o. Trim.
Bosque - Chambacu 1 66 KV	LN-628	3,00			x	
Proelectrica - Mamonal 1 66 KV	LN-624	9,90			x	
Tenera - Mamonal 1 66 KV	LN-612	13,30			x	
Bocagrande - Bosque 1 66 KV	LN-620	5,00		x		
Tenera - Gambote 1 66 KV	LN-615	30,90		x		
Magangue - Mompox 1 110 KV	LN-715	45,00		x		
Calamar - Tcalamar 1 66 KV	LN-614	103,20		x		
El Carmen - Zambrano 1 66 KV	LN-613	32,70		x		
Codazzi (Cesar) - La Jagua 1 110 KV	LN-745	54,90	x			
El Paso - El Banco 1 110 KV	LN-752	90,70		x		
El Paso - El Copey 1 110 KV	LN-750	55,40				x
Valledupar - Codazzi (Cesar) 1 110 KV	LN-749	51,00			x	
El Carmen - Tolviejo 1 110 KV	LN-761	58,60	x			
Sierra Flor - Tolviejo 1 110 KV	LN-737	17,80				x
Chinu - San Marcos (Sucre) 1 110 KV	LN-730	66,00	x			
Boston - Chinu 2 110 KV	LN-768	21,60		x		
Chinu - Since 1 110 KV	LN-713	37,90			x	
Rio Sinu - Tierra Alta 1 110 KV	LN-758	66,90				x
Boston - Chinu 1 110 KV	LN-731	21,60		x		
Total líneas programadas / inspeccionadas inspección termográfica			3	8	5	3

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El reporte de inspecciones termográficas ejecutadas en el tercer trimestre refleja un cumplimiento de 100%. El avance acumulado de inspecciones termográficas ejecutadas a tercer trimestre de 2024 corresponde a 84,2%.

Tabla 27. Reporte a tercer trimestre de inspecciones termográficas 2024

Actividad	Avance programado (%)			Avance ejecutado (%)		
	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.
i) Inspección termográfica	15,8%	57,9%	84,2%	15,8%	57,9%	84,2%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Tabla 28. Costos de la actividad inspecciones termográficas en el tercer trimestre de 2024

Línea	Código	Costo (\$)
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kv	LN-628	\$ 1.316.224
TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	LN-612	\$ 3.948.673
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kv	LN-749	\$ 6.817.588
CHINU - SINCE 1 110 kv	LN-713	\$ 8.806.236
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kv	LN-624	\$ 1.316.224
5 líneas		\$ 22.204.946

Fuente: AFINIA

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

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 2024, AFINIA programó actividades de poda y trocha, sobre los corredores de 16 líneas de su STR, las cuales acumulan una longitud de 748,84 kilómetros. Para el tercer trimestre de 2024 se tenían programadas 249 consignaciones, que permitían efectuar actividades de poda y trocha a lo largo de 189,7 kilómetros, como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 29. Programación actividad de poda y trocha en líneas del STR 2024

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

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

La siguiente tabla presenta los avances trimestrales de la actividad de poda y trocha, en lo corrido del 2024.

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

Tabla 30. Ejecución actividad de poda y trocha en líneas del STR – 3er. T 2024

Línea	Código	Consignaciones realizadas			Km. intervenidos poda y trocha			
		1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	Total	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	1	2	0	1,8	0,6	1,2	0,0
TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	LN-612	6	7	0	8,6	4,0	4,7	0,0
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	6	13	13	22,0	4,1	8,9	8,9
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	17	20	0	27,3	12,5	14,8	0,0
EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	LN-614	9	10	3	75,7	31,0	34,4	10,3
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	LN-613	9	5	4	19,6	9,8	5,4	4,4
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 Kv	LN-745	28	39	43	54,4	13,8	19,3	21,2
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	33	33	33	90,7	30,2	30,2	30,2
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	41	28	30	55,4	22,9	15,7	16,8
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	LN-749	51	38	42	51,0	19,9	14,8	16,4
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	6	5	6	45,3	16,0	13,3	16,0
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	12	6	6	14,2	7,1	3,6	3,6
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	12	5	5	53,8	29,3	12,2	12,2
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	5	12	23	29,2	3,6	8,7	16,8
RIO SINU - TIERRALTA 1 110 kV	LN-758	18	5	6	53,9	33,5	9,3	11,2
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	18	11	11	16,3	7,3	4,5	4,5
Total ejecutado	16	272	239	225	619,1	245,8	201,0	172,4
Nro. de líneas en las que se realizó la actividad de poda y trocha						16	16	13
Avance trimestral ejecutado (%)						32,8%	26,8%	23,0%
Avance anual acumulado ejecutado (%)						32,8%	59,7%	82,7%

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

A tercer trimestre de 2024, se realizaron 225 consignaciones, que permitieron desarrollar actividades de poda y trocha en los corredores de 13 líneas, que alcanzan una longitud de 172,4 kilómetros, reflejando, en esta actividad, un cumplimiento sobre la meta de 82,7%.

Tabla 31. Reporte trimestral actividad poda y trocha en STR 3er. T 2024

Actividad	Avance programado (%)			Avance ejecutado (%)		
	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.
ii) Actividades de poda y trocha	33,7%	60,7%	86,0%	32,8%	59,7%	82,7%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

A continuación, se presentan los costos asociados con la ejecución de la actividad de poda y trocha en el tercer trimestre de 2024.

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

Tabla 32. Costos actividad de poda y trocha primer trimestre 2024

Línea	Código	Costo (\$)
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	\$ 36.032.710
EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	LN-614	\$ 92.542.262
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	LN-613	\$ 1.457.220
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 Kv	LN-745	\$ 52.830.888
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	\$ 30.228.748
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	\$ 48.594.695
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	LN-749	\$ 59.990.856
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	\$ 7.180.198
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	\$ 5.983.498
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	\$ 7.180.198
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	\$ 35.009.663
RIO SINU - TIERRALTA 1 110 kV	LN-758	\$ 9.528.764
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	\$ 12.325.174
13 líneas		\$ 398.884.874

Fuente: AFINIA

1. Lavado en líneas del STR.

La actividad de lavado de líneas tiene el propósito de preservar la rigidez dieléctrica de los aisladores, retirando la polución y contaminación salina que se acumula en las cadenas de aisladores, afectando su capacidad dieléctrica, generando riesgo de falla fase – tierra en las líneas del STR.

Para el año 2024, AFINIA programó efectuar labores de lavado en las líneas: Bosque - Chambacú 1 66 KV, Proeléctrica - Mamonal 1 66 KV, Ternera - Mamonal 1 66 KV, Bocagrande - Bosque 1 66 KV; actividad que tenía previsto finalizar en el segundo trimestre de 2024, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 33. Programación de actividad de lavado de líneas del STR 2024

Línea	Código	Actividades programadas				Porcentaje		
		Total año	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	10	5	5	0	50%	50%	0%
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	LN-624	10	5	5	0	50%	50%	0%
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	10	5	5	0	50%	50%	0%
BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	LN-620	20	10	10	0	50%	50%	0%
Total		50	25	25	0	50%	50%	0%

Fuente: AFINIA

Para el tercer trimestre de 2024, AFINIA no programó ni ejecutó labores de lavado de líneas del STR; el avance de esta actividad con corte a tercer trimestre de 2024 es del 85%.

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

Tabla 34. Ejecución de actividad de lavado líneas tercer trimestre 2024

Línea	Código	Actividades ejecutadas				Porcentaje		
		Total año	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	8	3	5	0	30%	50%	0%
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	LN-624	9	4	5	0	40%	50%	0%
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	9	4	5	0	40%	50%	0%
BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	LN-620	16	6	10	0	30%	50%	0%
Total		42	17	25	0	35%	50%	0%

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Tomando en consideración los trabajos ejecutados por AFINIA, relacionados con inspecciones termográficas, poda y trocha y lavado de líneas, el indicador del PGLP “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”, con corte a tercer trimestre de 2024, alcanza un valor de 84%, menor al valor de 90,1% programado, como se resume en la siguiente tabla.

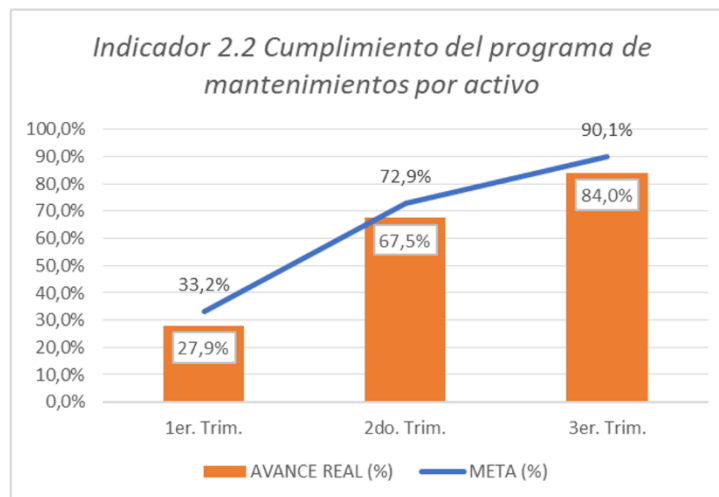
Tabla 35. Evaluación actividades mantenimiento activos STR – 2024

Actividad	Avance programado (%)			Avance ejecutado (%)		
	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.
i) Inspección termográfica	15,8%	57,9%	84,2%	15,8%	57,9%	84,2%
ii) Actividades de poda y trocha	33,7%	60,7%	86,0%	32,8%	59,7%	82,7%
iii) Lavado de líneas	50,0%	100,0%	100,0%	35,0%	85,0%	85,0%
Valor indicador 2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	33,2%	72,9%	90,1%	27,9%	67,5%	84,0%

Fuente: AFINIA

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

Figura 3. Avance trimestral del programa de mantenimiento activos STR 2024



Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador del servicio informa que la desviación en el plan de lavado de líneas es atribuible a restricciones logísticas presentadas en el mes de enero, señala además que se prevé un plan de acción de ejecución de lavados en el segundo semestre del año; no obstante, en lo corrido del tercer trimestre del año no se programó ni ejecutó actividad alguna relacionada con el lavado de líneas.

Evidencias que soportan la ejecución:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2024 y registro fotográfico, enviado por AFINIA, mediante correo electrónico del 31 de octubre de 2024, con radicado número 20245294847132.

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80%	95,5%	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 SDL.
- Usuarios beneficiados una vez se finalicen la totalidad de los trabajos: 5.802 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba y Cesar.

Recursos asociados:

La proyección de recursos para el año 2024 es de \$21.830.080.266. Para el segundo semestre se tenía un acumulado de \$13.664.300.000, sin embargo, para el tercer trimestre no se reportó el acumulado de los montos asociados a las inversiones ejecutadas por AFINIA.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Informe de ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión
- Curva S tercer trimestre consolidada 2024

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó que las inversiones programadas para el año 2024 orientadas a la calidad de la potencia en los activos de los niveles de tensión 4, 3 y 2, contemplan la ejecución de los siguientes 4 proyectos

Tabla 37. Listado de proyectos de inversión orientados a la calidad de la potencia planificados por AFINIA para el año 2024 (Valores en COP)

Planificado x Trimestre	Valor Total Proyecto	Peso
2do TR SE Sahagún 34.5/13.8 kV 12.5 MVA	6.647.254.873	30%
2do TR SE Sampués 34.5/13.8 kV 5 MVA	4.044.587.324	19%
Nuevo circuito Corozal 4	1.889.245.714	9%
Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita	9.248.992.355	42%
Total	21.830.080.266	100%

Fuente: AFINIA

El valor de inversiones proyectadas para el año 2024 son similares a las reportadas en la vigencia 2023 (en 3 proyectos), superiores a las ejecutadas en 2022 (2 proyectos), pero inferiores a las efectuadas en la vigencia 2021, año en el cual AFINIA desarrolló 10 proyectos con una inversión de alrededor de \$ 63.511.200.00.

En la siguiente tabla se presenta el plan de ejecución de los proyectos en cada trimestre del 2024, indicando el porcentaje de avance en cada periodo.

Tabla 38. Planeación de los proyectos orientados a la calidad de la potencia año 2024

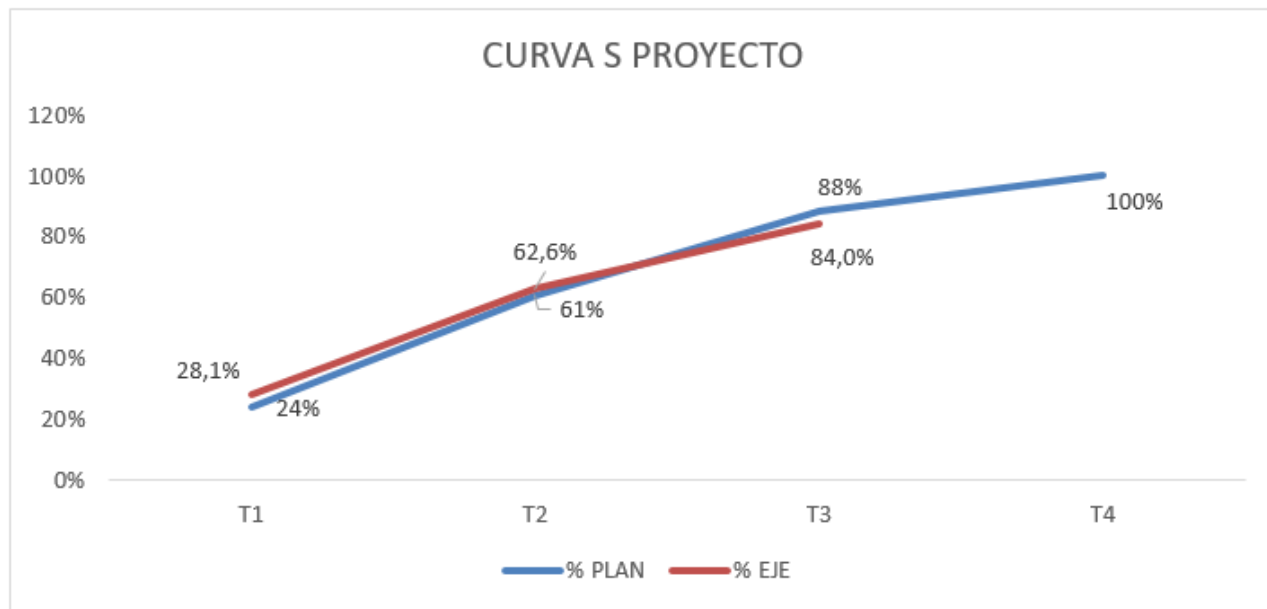
Planificado Acumulado	Peso	Planificado			
		T1	T2	T3	T4
2do TR SE Sahagún 34.5/13.8kV 12.5MVA	30%	23%	57%	94%	100%
2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA	19%	26%	76%	98%	100%
Nuevo circuito Corozal 4	9%	9%	61%	85%	100%
Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita	42%	27%	57%	81%	100%
Total	100%	23,9%	60,8%	88,5%	100,0%

Fuente: AFINIA

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

En la siguiente figura se muestra la curva S de los proyectos, con la planeación anual y la ejecución hasta el semestre en evaluación.

Figura 4. Curva S de los proyectos



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

En la siguiente tabla se presentan los porcentajes planeados y ejecutados hasta el trimestre en evaluación.

Figura 5. 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	
		Planeado	Ejecutado	Planeado	Ejecutado	Planeado	Ejecutado
2do TR SE Sahagún 34.5/13.8kV 12.5MVA	30%	23%	24%	57%	58%	94%	95%
2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA	19%	26%	25%	76%	74%	98%	89%
Nuevo circuito Corozal 4	9%	9%	7%	61%	47%	85%	75%
Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita	42%	27%	37%	57%	64%	81%	76%
Total	100%	24%	28%	61%	63%	88%	84%

Fuente: Elaboración Superservicios

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.

Aplicando la fórmula de evaluación del indicador se obtiene un resultado de 95%, dado que el indicador se supera con un cumplimiento igual o mayor al 80%, se obtiene que para el tercer trimestre de 2024 se cumple el indicador en cuestión.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver en Anexo 2 “Evidencias - 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.”

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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 39. Evaluación del Indicador Parcial 4.1, Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90 %	*NPC	NO CUMPLE

***NPC**: No es posible calcular el porcentaje de logro del indicador debido a la insuficiencia de la evidencia entregada por AFINIA. Sin embargo, a partir de la información parcial de evidencias presentada; así como el avance y resultado del indicador reportado por el OR (resultado del 23%), se establece que el resultado de este indicador es: No cumple.

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía.

Recursos asociados:

Recursos del CONPES 3966 del año 2019 aprobado por el Gobierno Nacional.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP al tercer trimestre de 2024, enviado mediante el radicado SSPD 20245294847132 de 31 de octubre de

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

2024.

- 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.
- Respuesta de AFINIA a observaciones de la SSPD; radicado No. 20255294953192 del 26/11/2025.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Como inversiones proyectadas acumuladas, con corte a septiembre de 2024, se tiene 15.566 MCO\$, por otra parte, las acciones proyectadas acumuladas alcanzaron un valor de 11.514 con mismo corte a septiembre.

Como inversiones ejecutadas acumuladas con corte a septiembre de 2024 el OR reporta 3.584 MCO\$, para ese mismo corte, las acciones ejecutadas acumuladas alcanzaron un valor de 2.700. Ver tabla ejecución inversiones. Se anexa registro fotográfico para una muestra de 60 actuaciones del operador de red.

Para este indicador el OR AFINIA presenta la curva “S” relacionando una inversión ejecutada de 3.584 MCO\$ de 2017, ver gráfica curva S.

Con base en lo anterior, el OR informa que los proyectos de aseguramiento de red e instalación de medida apalancados con recursos CONPES 3.966 presento una ejecución del 23% en inversión incurrida y de 23% en acciones ejecutadas hasta el tercer trimestre del 2024.

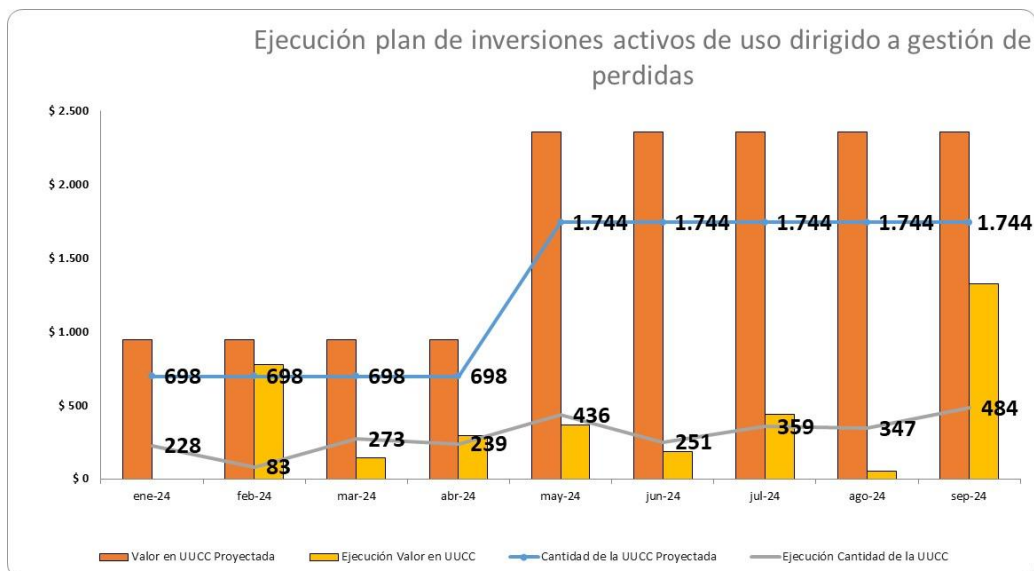
Tabla 40. Actividades particulares reportadas por el Prestador – Indicador Parcial 4.1

Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	Total
Inversión Proyectada (\$ MCOP)	943	943	943	943	2.358	2.358	2.358	2.358	2.358	15.566
Acciones Proyectadas	698	698	698	698	1.744	1.744	1.744	1.744	1.744	11.514
Inversión Ejecutada (\$ MCOP)		778	142	295	365	185	439	52	1.328	3.584
Acciones Ejecutadas	228	83	273	239	436	251	359	347	484	2.700
Porcentaje de cumplimiento Inversión	0%	82%	15%	31%	15%	8%	19%	2%	56%	
Porcentaje de cumplimiento Acciones	33%	12%	39%	34%	25%	14%	21%	20%	28%	

Fuente: AFINIA

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

Figura 6. Curva S CONPES 3966



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Las observaciones que se presentan a continuación, referentes al cumplimiento del indicador, se han realizado con base en la información suministrada por AFINIA conformada por: el informe del tercer trimestre de 2024 y la respuesta a observaciones de la SSPD, mediante el radicado No. 20255294953192 del 26/11/2025.

La Empresa aportó evidencia parcial e incompleta, la cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado; incumpliendo lo establecido en el numeral 5 de “LAS CONDICIONES GENERALES PARA EL SEGUIMIENTO”, del documento oficial del Plan de Gestión de Largo Plazo; lo anterior se debe a la falta de evidencia suficiente y adecuada; necesarios para validar el porcentaje de cumplimiento declarado por el OR (23%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el nivel real de avance del objetivo; a continuación, se describen los aspectos de información faltantes, que conllevan a esta situación:

- No se suministró reporte con la relación individual de acción ejecutada e inversión asociada, cuya consolidación corresponda con los valores consolidados reportados.
- No se suministró evidencia soporte de la inversión realizada en las diferentes acciones ejecutadas que se reportan, tal como actas de pago de materiales y mano de obra donde se puedan identificar a qué clientes (acciones) corresponden dichos pagos; este requerimiento fue informado al OR en reunión virtual del 31/10/2025, y socializados mediante envío del archivo AFINIA 3T 2025.ppt.
- La cantidad de evidencia suministrada es insuficiente; en reunión virtual del 6/11/2025, a

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

solicitud de AFINIA por dificultades asociadas con el tamaño de información, se acordó que suministraría una muestra de por lo menos 10% de las acciones ejecutadas para que SSPD realizara validación por muestreo estadístico. Pese a lo anterior, AFINIA solo remitió registro fotográfico de 60 acciones de 1190 ejecutadas en el trimestre.

- No se suministró el desglose general, de actividades de ejecución que se desarrollaron en las diferentes acciones ejecutadas (diseño eléctrico, normalización de red MT y/o BT, adecuación y/o cambio de acometidas; instalación de medida).

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Durante los primeros 9 meses persistió la problemática de orden público para la finalización y cierre de estos proyectos, lo que ha generado constante atraso en su ejecución planificada, los proyectos más relevantes siguen siendo ejecutados en la zona insular de Tierra Bomba en la ciudad de Cartagena y en menor medida Astrea en el departamento del Cesar.

Tanto para ejecución presupuestal como en acciones se observa una subejecución significativa, esto radica en que las comunidades no se oponen a la construcción y mejoramiento de las redes en media y baja tensión, pero si a la normalización de la medida individual, esto impacta de manera directa la correcta evolución en la ejecución de lo planificado.

Evidencia que soportan la ejecución:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al tercer trimestre de 2024 y registro fotográfico, enviado por AFINIA, mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2025, con radicado número 20255294953192.

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:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80 %	115,1%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía.

Recursos asociados:

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

Información utilizada para el seguimiento:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al TERCER trimestre de 2024 y registro fotográfico de acciones ejecutadas, enviado por AFINIA, mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2025, con radicado número 20255294953192.

Información de evidencia suministrada por AFINIA, mediante enlace de acceso a carpeta compartida del 15 de mayo de 2026.

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó que durante el tercer trimestre del 2024 adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías i) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, ii) gestión de grandes consumidores e iii) instalación de macromedida. Las acciones particulares en cada caso son:

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

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, información de balances de energía de macromedidores, etc. Esta gestión permite identificar y normalizar la medida de usuarios con anomalías en la medida y/o acometida que impidan el registro efectivo de la energía.

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.

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).

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

Tabla 42. Reporte de resultado del indicador 4.2.a Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios tercer trimestre de 2024

4.2.a	Concepto	jul-24	ago-24	sep-24	Total
Campañas Sistemáticas en Consumidores Regulados y Medios	Acciones Proyectadas	9.062	9.062	9.062	27.185
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	3.689.398	4.130.618	4.536.541	12.356.557
	Acciones Ejecutadas	10.037	8.920	9.441	28.398
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	1.490.801	3.241.352	1.585.182	6.317.335
	% Ejecución	111%	98%	104%	104%

Fuente: AFINIA

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

Tabla 43. Reporte de resultado del indicador: 4.2.b Gestión de grandes consumidores

4.2.b	Concepto	jul-24	ago-24	sep-24	Total
Gestión grandes consumidores	Acciones Proyectadas	501	536	398	1.435
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	2.405.053	3.244.186	4.382.443	10.031.682
	Acciones Ejecutadas	1.392	1.765	1.168	4.325
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	12.207.246	15.063.788	14.995.405	42.266.439
	%Ejecución	278%	329%	293%	301%

Fuente: AFINIA

Tabla 44. Reporte de resultado del indicador: 4.2.c Instalación de Macromedidas.

4.2.c	Concepto	jul-24	ago-24	sep-24	Total
Instalación de Macromedida	Acciones Proyectadas	570	542	549	1.661
	Acciones Ejecutadas	976	3.007	805	4.788
	% Ejecución	171%	555%	147%	288%

Fuente: AFINIA

Tabla 45. Reporte de resultado general del indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c)

TOTAL	Concepto	jul-24	ago-24	sep-24	Total
Total 4.2 Control de Pérdidas	Acciones Proyectadas	10.133	10.140	10.009	30.282
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	6.094.452	7.374.304	8.918.934	22.388.240
	Acciones Ejecutadas	12.405	13.682	11.414	37.511
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	13.688.047	18.305.140	16.530.536	48.523.723
	% cumplimiento de ejecución de acciones	122%	135%	114%	124%
	% cumplimiento de energía aflorada	225%	248%	186%	217%

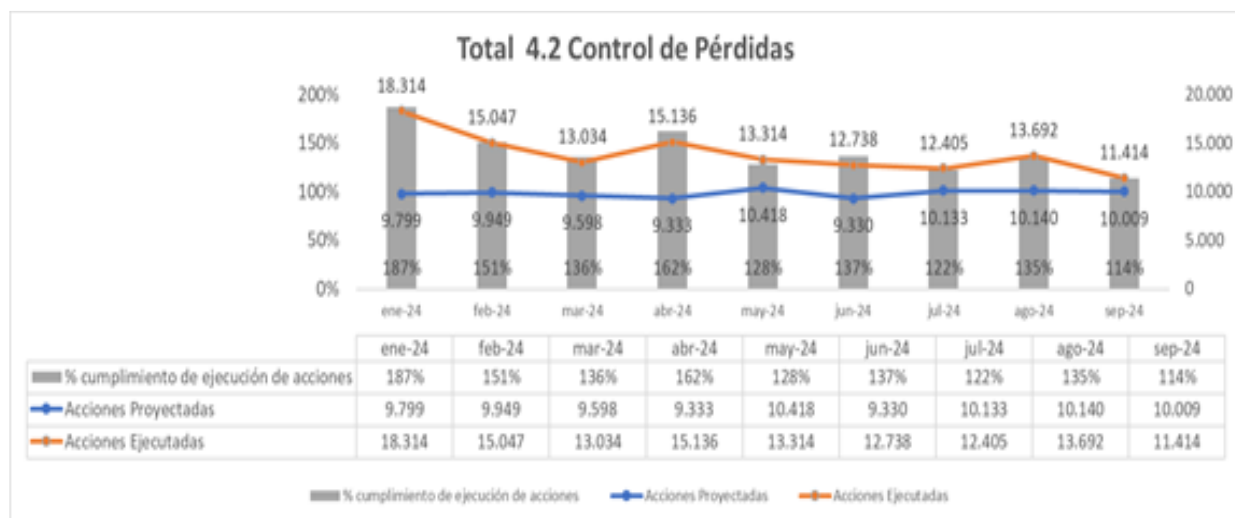
Fuente: AFINIA

AFINIA informó que el porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Perdidas en el tercer trimestre del 2024 es 124%, con 37.511 acciones ejecutadas con respecto a 30.282 proyectadas, con una energía aflorada acumulada de 48.58 GWh.

Adicionalmente informa, que el porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Perdidas en acumulado del 2024 (enero-septiembre) es 141%, con 125.094 acciones ejecutadas con respecto a 88.708 proyectadas, el afloramiento acumulado de los planes aplicados en estas acciones asciende a los 82.99 GWh.

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

Figura 7. Curva S Ejecución del programa de control pérdidas – tercer trimestre de 2024



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Con base en la información suministrada por AFINIA según acuerdos de reunión del 11 de mayo de 2026, en la cual se acordó con AFINIA la complementación de la información de evidencia, acorde al criterio estadístico de nivel de tamaño de la muestra para un nivel de confianza del 95% y error del 5%; a continuación, se resume la información de evidencia suministrada:

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Actividad del indicador parcial 4.2		
	4.2.a	4.2.b	4.2.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	28398	4325	4788
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con niv confianza 95% y error del 5%.	379	353	356
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	386	213	350
Muestra válida que coincide con elementos población	381	212	325

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

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

confianza del 95%, se realiza la identificación de la población total reportada, el tamaño de muestra requerido, la muestra efectivamente suministrada y la clasificación de cada acción como conforme o no conforme. Con estos datos se calcula la proporción muestral de acciones conformes, el error estándar, el valor crítico de confianza, el margen de error observado y el intervalo de confianza aplicable; adicional, se aplica la corrección por población finita para ajustar la incertidumbre estadística. El resultado permite estimar qué porcentaje de las acciones reportadas se encuentra debidamente soportado y conformes.

A continuación, resumen de las fórmulas utilizadas:

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 46. 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))	28398	4325	4788
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	379	353	356
Muestra suministrada/revisada (n real)	386	213	350
Acciones conformes (p)	381	212	325
Acciones no conformes (q)	5	1	25
Muestra evaluada conservadora	379	353	356
Acciones no acreditadas	5	141	31
Proporción acreditada vs requerida	100,53%	60,06%	91,29%
Proporción no acreditada	1,32%	39,94%	8,71%
Corrección por población finita (FPC)	0,993322	0,9584	0,9622
Error estándar de la proporción (SE)	0,005876	0,0249	0,0143
Margen de error (ME)	1,15%	4,90%	2,82%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	99,38%	55,16%	88,47%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	100,00%	64,95%	94,11%
Acciones acreditables estimadas en la población	28.548	2.597	4.371
Acciones acreditables estimadas límite inferior	28.221	2.386	4.236
Acciones programadas	27.185	1.435	1.661
Acciones acreditables estimadas límite superior	28.398	2.809	4.506
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	115,1%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	117,9%		

Fuente: Elaboración SSPD

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportan dificultades por el OR.

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

Evidencia que soportan la ejecución:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al tercer trimestre de 2024 y registro fotográfico, enviado por AFINIA, mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2025, con radicado número 20255294953192.

Información de evidencia suministrada por AFINIA, mediante enlace de acceso a carpeta compartida del 15 de mayo de 2026.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador

Tabla 47. Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

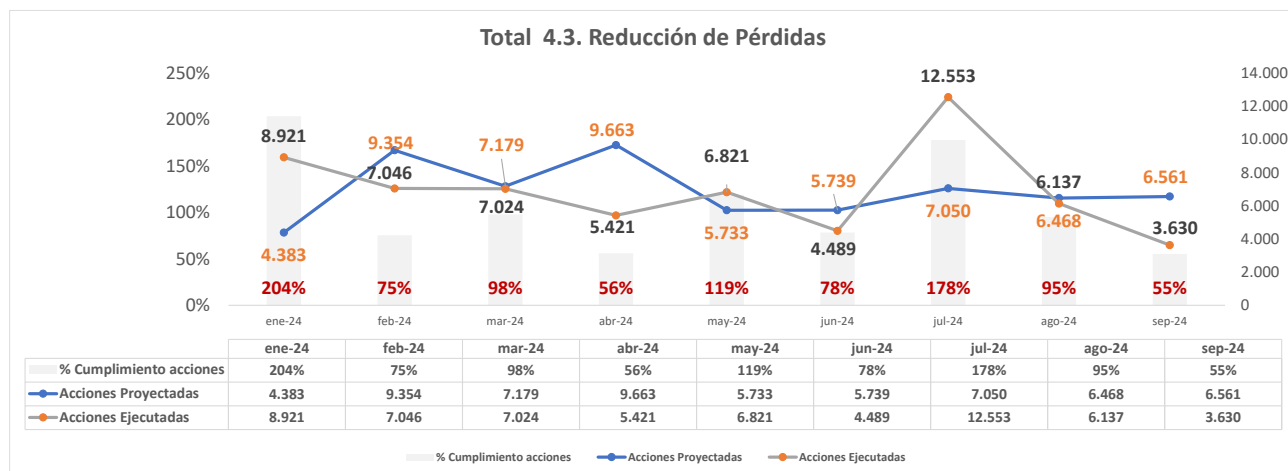
Meta	Evaluación	Resultado
80%	99,8%	CUMPLE

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Con la información presentada por el prestador del servicio y la curva S se evidencia el comportamiento del indicador parcial de control de pérdidas para tercer trimestre y acumulado del año hasta el mismo trimestre del año 2024:

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

Figura 8. Curva S ejecución del programa de reducción de pérdidas – acumulado a tercer trimestre 2024



Fuente: AFINIA

Tabla 48. Acciones Pérdidas III T 2024

Descripción	Unidades
Acciones proyectadas	62.129
Acciones ejecutadas	62.042

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Evolución en el período de medición

Tabla 49. Acciones Evaluables Pérdidas III T 2024

Concepto	jul-24	ago-24	sep-24	Total
Acciones Proyectadas	7.050	6.468	6.561	62.129
Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	1.834.461	2.083.817	2.281.836	11.338.345
Acciones Ejecutadas	12.553	6.137	3.630	62.042
Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	884.223	1.340.070	1.321.583	6.904.764
% Cumplimiento acciones	178%	95%	55%	100%
% Cumplimiento Energía Aflorada	48%	64%	58%	61%

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Para el cumplimiento acumulado del primer semestre se lleva un cumplimiento del 99.9% con respecto a las acciones, donde se han ejecutado 62.042 de 62.129 proyectados, con una energía

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

recuperada acumulada de 6.9 GWh.

Tabla 50. Acciones Evaluables Pérdidas Año 2024

Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	Total
Acciones Proyectadas	4.383	9.354	7.179	9.663	5.733	5.739	7.050	6.468	6.561	62.129
Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	0	245.319	755.484	1.020.573	1.490.904	1.625.952	1.834.461	2.083.817	2.281.836	11.338.345
Acciones Ejecutadas	8.921	7.046	7.024	5.421	6.821	4.489	12.553	6.137	3.630	62.042
Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	0	265.951	474.534	349.388	1.052.036	1.216.979	884.223	1.340.070	1.321.583	6.904.764
Porcentaje Cumplimiento acciones	204%	75%	98%	56%	119%	78%	178%	95%	55%	100%
Porcentaje Cumplimiento Energía Aflorada	0%	108%	63%	34%	71%	75%	48%	64%	58%	61%

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La SSPD evidencia con la información suministrada por el prestador del servicio que las acciones del plan de reducción de pérdidas ejecutadas en el tercer trimestre de 2024 equivalen al 111 % de las programadas, realizándose 22.320 acciones de las 20.079 programadas, de igual forma, la ejecución de las acciones del indicador de reducción de pérdidas acumuladas al tercer trimestre del mismo año es 99.9%; se ejecutaron 62.042 acciones con respecto a 62.130 programadas, cumpliendo así con la meta definida el indicador parcial "ejecución del programa de reducción de pérdidas" (resultado que es superior a la senda de la meta para el año 2024:>80%).

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.

Mediante el radicado 20255294953192 del día 26/11/2025, AFINIA hizo entrega de la información solicitada, la cual era necesaria para el cálculo del indicador.

Las evidencias se encuentran en el archivo Anexo 2 EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2024.
- 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 pérdidas adelantadas por AFINIA.
- Informe del programa mantenimiento por activo STR – 2024, a tercer trimestre de 2024, enviado por AFINIA, en noviembre de 2024.

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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	89%	CUMPLE

Tabla 52. Cálculo Indicador

	UCC	Valor UCC
Proyectada	35.668	72.533.629.708
Ejecutada	63.491	64.244.958.813
% Cumplimiento	178,0%	88,6%

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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 perdidas” 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 (UC) reconocidas.

La ejecución del tercer trimestre del 2024 se ve reflejada en la siguiente tabla:

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

Figura 9. Ejecución plan de inversiones tercer trimestre 2024

Concepto	jul-23	ago-23	sep-23	Total
Cantidad de la UGCC Proyectada	4.350	4.808	4.808	13.967
Valor en UGCC Proyectada	\$ 8.846.826.448	\$ 9.778.071.338	\$ 9.778.071.338	\$ 28.402.969.123
Ejecución Cantidad de la UGCC	9.296	8.434	3.827	21.557
Ejecución Valor en UGCC	\$ 6.909.786.294	\$ 8.306.550.831	\$ 4.319.944.942	\$ 19.536.282.066
% de cumplimiento de Valor en UGCC	101,3%	85,0%	44,2%	68,8%
% de cumplimiento de Cantidad de la UGCC	193,2%	175,4%	79,6%	154,3%

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Para el tercer trimestre, se refleja una ejecución en valor de UGCC del 68.8%, donde se incurrieron \$ 19.536 MCOP de \$ 28.402 MCOP proyectados. Por otro lado, se ejecutaron 21.557 acciones de 13.967 proyectadas lo que equivale al 154.3%.

Figura 10. Ejecución plan de inversiones acumulado al tercer trimestre 2024

Concepto	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	Total
Cantidad de la UGCC Proyectada	2.137	3.053	3.918	3.206	4.808	4.579	4.350	4.808	4.808	35.668
Valor en UGCC Proyectada	4.345.809.483	6.208.299.261	7.967.317.386	6.518.714.225	9.778.071.337	9.312.448.893	8.846.826.448	9.778.071.338	9.778.071.338	72.533.629.708
Ejecución Cantidad de la UGCC	16.780	621	185	6.013	9.877	8.458	9.296	8.434	3.827	63.491
Ejecución Valor en UGCC	18.226.869.383	862.876.278	393.971.789	7.244.285.799	7.719.134.699	10.261.538.799	6.909.786.294	8.306.550.831	4.319.944.942	64.244.958.813
% de cumplimiento de Valor en UGCC	420,2%	13,9%	4,9%	111,1%	78,9%	110,2%	101,3%	85,0%	44,2%	88,6%
% de cumplimiento de Cantidad de la UGCC	789,5%	20,5%	4,7%	187,6%	205,4%	184,7%	193,2%	175,4%	79,6%	178,0%

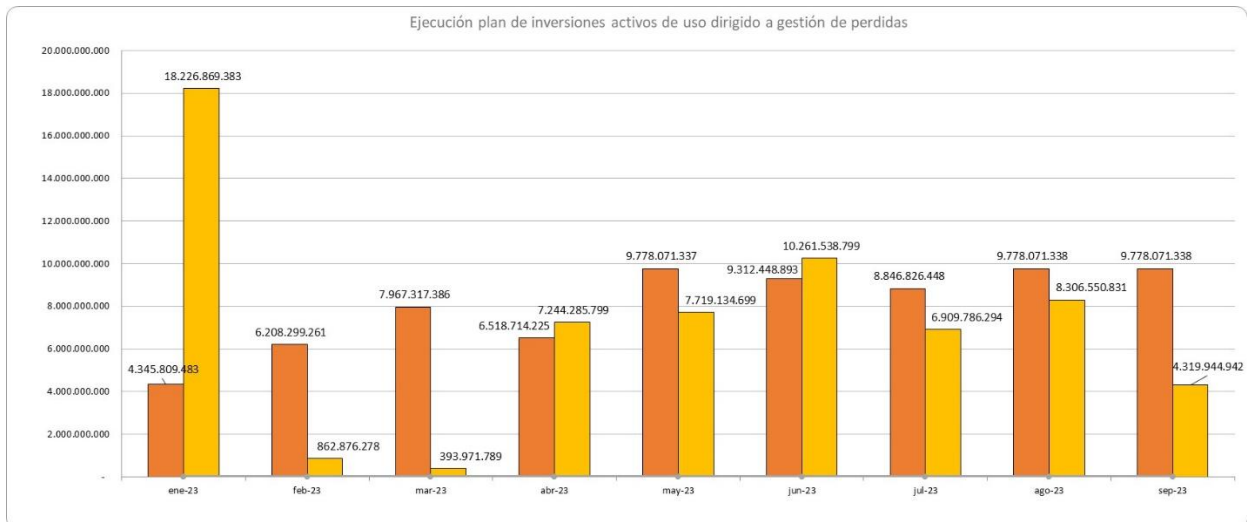
Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

La ejecución de los proyectos de inversión en activos de uso reportados a la CREG está enmarcada en seis ámbitos de gestión: Macro medida en niveles de tensión ≥ 2 (Zonas Especiales), macro medida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones), macro medida en transformadores de distribución (Nivel de tensión1) proyectos de aseguramiento de la red, adecuaciones menores de la red en baja tensión en sectores no protegidos y con altas pérdidas, así como la instalación y adecuación de redes separación de sectores subnormales de sectores de mercado convencional o normalizado.

Se verificó el valor presentado en UC versus el reporte entregado por el operador de red.

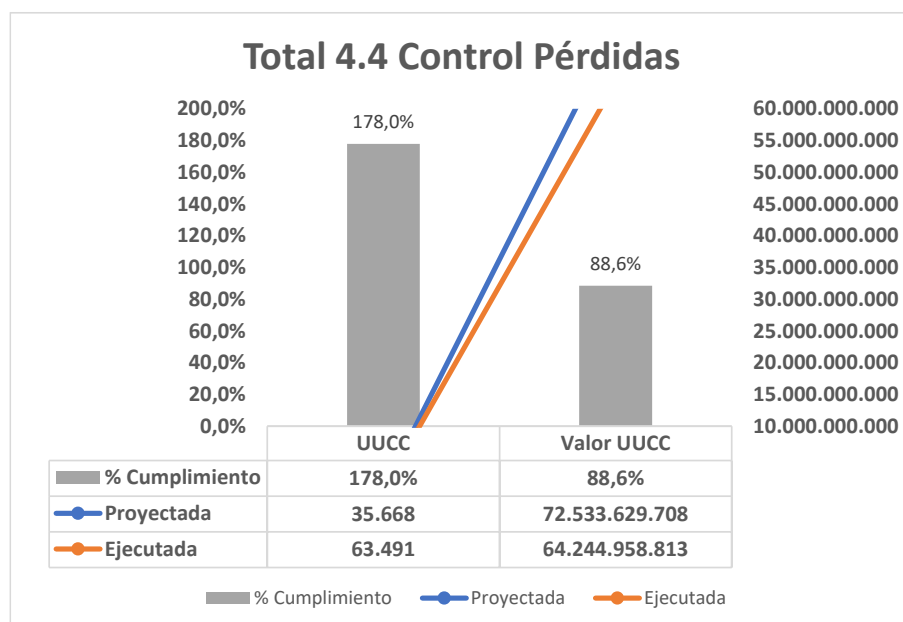
Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Figura 11. Ejecución Plan de Inversiones Pérdidas



Fuente: AFINIA

Figura 12. Curva S - Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas al tercer trimestre 2024



Fuente: AFINIA

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

Análisis de la SSPD:

El análisis de la información presentada por el prestador del servicio permite verificar por parte de la SSPD la ejecución del plan de inversiones dirigidas a la gestión de pérdidas en el tercer trimestre del año 2024.

La ejecución acumulada hasta el tercer trimestre muestra un avance, para la línea de cumplimiento de valor UCC se tiene un cumplimiento de 88.6% donde se han incurrido \$ 64.244 MCOP de \$ 72.533 MCOP proyectados. Para el cumplimiento de la cantidad de UCC se ejecutaron 63.491 de 35.668 Proyectadas.

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.

Mediante el radicado 20255294925672 del día 25/11/2025, AFINIA hizo entrega de la información solicitada, la cual era necesaria para el cálculo del indicador.

“Información Indicador 1.1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio, aprobadas en el plan de inversión – Afinia”.

Las Evidencias se encuentran en el archivo Anexo 2 EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2024.
- 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 pérdidas adelantadas por AFINIA.
- Informe del programa mantenimiento por activo STR – 2024, a tercer trimestre de 2024, enviado por AFINIA, oficio 20245294847132 de 31 de octubre de 2024.

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.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 53. 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	NO CUMPLE

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

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)

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 general periódico estado indicadores plan de gestión AFINIA - SSPD con radicado 20245294847132 del 01 de noviembre de 2024.

Figura 13. Captura de pantalla informe 1



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	
INFORME GENERAL PERIÓDICO ESTADO INDICADORES PLAN DE GESTIÓN AFINIA - SSPD	
Periodo de medición:	Trimestre 3 2024

Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado bajo el radicado 20245294847132

- Informe para el objetivo 5 de RIESGO ELÉCTRICO para el tercer trimestre del 2024.

Figura 14. Captura de pantalla informe 2



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 3 2024

Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado bajo el radicado 20245294847132

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)

- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2024”.
- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2024 (3)”.
- Archivo Word “5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico Tercer Trimestre”.
- Archivo Zip “5.1.1 Soportes”.
- Acta de reunión “Reunión Revisión Indicadores 5.1.1., 5.2.1. PGLP AFINIA” del 02 de diciembre de 2025.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Para el tercer trimestre de 2024, 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.

Tabla 54. Actividades de sensibilización a la comunidad

1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana
1.1	AFINIA en Cercanía a las comunidades
1.1.1	Campaña Antifraude y riesgo eléctrico + Familia Polo a tierra: seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)
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)
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)
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

Fuente: Tabla tomada del documento de Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2024 (3)”

1.1 AFINIA en Cercanía a las comunidades

1.1.1 Campaña Antifraude y riesgo eléctrico + Familia Polo a tierra: seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)

AFINIA aporta un informe del plan de comunicaciones con corte a septiembre de 2024, en el cual se indica que se realizaron 109 publicaciones en Instagram, Facebook y TikTok, con un alcance de 242.000 usuarios únicos. Las publicaciones abordaron temas como las consecuencias de la defraudación de fluidos, ofertas comerciales, denuncias, uso eficiente y seguro de la energía, sensibilización sobre pérdidas de energía y canales de denuncia.

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

1.1.2 Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros (1), Vocales de Control (1)

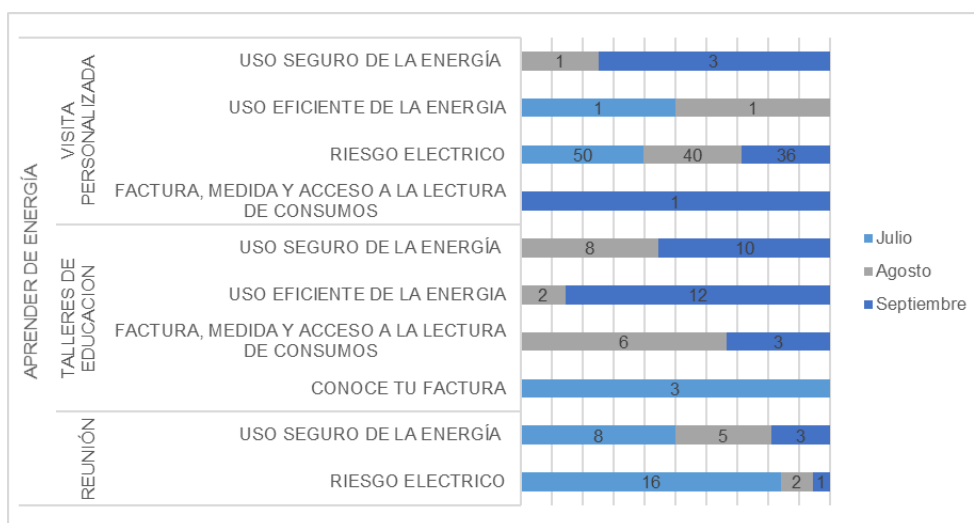
Esta actividad tiene planeada su ejecución para el cuarto trimestre de 2024.

1.1.3 Taller de formación en uso seguro de la energía

Respecto a esta actividad, AFINIA reporta la sensibilización de un total de 6.411 personas. Para ello, se llevaron a cabo tres tipos de acciones: reuniones, talleres de educación y visitas personalizadas. En el trimestre efectuaron 212 actividades, de las cuales 183 (86%) estaban orientadas a riesgo eléctrico y uso seguro de la energía.

En la Figura 15, se muestra el detalle de lo ejecutado en los meses de julio, agosto y septiembre.

Figura 15. Detalle de las actividades de formación de uso seguro de la energía



Fuente: Elaboración 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 2024-T3-5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico 1., AFINIA reporta diferentes publicaciones realizadas durante el tercer trimestre. En la Tabla 55 se recopilan algunos ejemplos de las notas publicadas.

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)

Tabla 55. Publicaciones riesgo eléctrico en Facebook e Instagram

Medio	Mes	Contenido
Instagram	Julio	Alertamos a los usuarios sobre los riesgos de dejar los electrodomésticos conectados.
Facebook	Julio	Recordamos la importancia de no introducir objetos extraños en el enchufe para así evitar accidentes.
Instagram	Julio	Recordamos la importancia de no introducir objetos extraños en el enchufe para así evitar accidentes.
Facebook	Julio	Recalcamos la importancia de denunciar la manipulación ilegal de redes eléctricas.
Instagram	Julio	Recalcamos la importancia de denunciar la manipulación ilegal de redes eléctricas.
Facebook	Julio	Recordamos la importancia de no exceder la capacidad de carga eléctrica de los enchufes para prevenir riesgos.
Facebook	Agosto	Se advierte a la comunidad sobre la importancia de ubicar correctamente los cables y dispositivos eléctricos cuando hay niños y mascotas en casa.
Instagram	Agosto	Recordamos a los usuarios la importancia de suspender el fluido eléctrico antes de cambiar una bombilla para prevenir riesgos eléctricos.
Facebook	Agosto	Alertamos a los usuarios de los riesgos de ubicar incorrectamente el cableado en el hogar.
Instagram	Agosto	Recordamos a nuestros usuarios la importancia de utilizar cables de extensión de calidad para prevenir riesgos eléctricos.
Facebook	Agosto	Advertimos a la comunidad sobre la importancia de tomar precauciones ante señales de riesgo eléctrico.
Instagram	Agosto	Recordamos a la comunidad no manipular cableado con las manos húmedas para prevenir riesgos eléctricos.
Facebook	Septiembre	Recordamos la importancia de desconectar los aparatos eléctricos que no están en uso para evitar accidentes.
Instagram	Septiembre	Recalcamos la importancia de realizar los reportes a través de la línea de atención.
Facebook	Septiembre	Recordamos la importancia de realizar mantenimiento periódico a la red eléctrica de nuestros hogares para prevenir riesgos eléctricos.
Instagram	Septiembre	Se alerta sobre el riesgo eléctrico que representa dejar conectados los cargadores al irse a dormir.
Facebook	Septiembre	Recordamos a nuestros usuarios la importancia de no manipular cables al descubierto y así prevenir riesgos eléctricos.
Instagram	Septiembre	Recordamos a nuestros usuarios que los cables de extensión son solo de uso temporal para prevenir riesgos eléctricos.

Fuente: Elaboración Superservicios

Tabla 56. Actividades de sensibilización a la comunidad

2	Fortalecimientos la Seguridad Operacional
2.1	Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados
2.1.1	Certificación por Competencias al personal operativo de AFINIA acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA (continuidad del proceso)
2.1.2	Implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019
2.1.3	Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo 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)

2.1.4	Capacitación en seguridad operacional al personal del COR
2.1.5	Festival enfocado en la prevención del riesgo, dirigido a personal propio y aliados estratégicos
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 de MT
2.3	Aseguramiento de proceso
2.3.1	Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas (10 subestaciones)
2.3.2	Realizar auditoria mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 5 llamadas, se entregará informe de lo realizado
2.3.3	Control operacional de aliados estratégicos del core del negocio mediante Inspecciones Documentadas de seguridad- Informe de eficacia de acción

Fuente: Tabla tomada del documento de Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2024 (3)”

2.1 Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados

2.1.1 Certificación por Competencias al personal operativo de AFINIA acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA (continuidad del proceso)

No se aportó información referente a esta actividad.

2.1.2 Implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019

AFINIA aporta el documento “*Procedimiento de Habilidadación de Personal para Trabajos con Exposición a Riesgo Eléctrico*”, orientado a “*definir los requisitos y medidas organizativas requeridas para establecer y reconocer el perfil profesional y la habilitación correspondiente de los trabajadores propios que realizan trabajos con riesgo eléctrico en instalaciones y lugares definidos por Caribemar de la Costa S.A.S E.S.P.*”. En el documento se establecen auditorias anuales por parte de los profesionales de seguridad y salud en el trabajo con el fin de validar el cumplimiento de la normatividad asociada. Fecha de emisión del documento: 30 de junio de 2024.

2.1.3 Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico

No se aportó información referente a esta actividad.

2.1.4 Capacitación en seguridad operacional al personal del COR

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)

No se aportó información referente a esta actividad.

2.1.5 Festival enfocado en la prevención del riesgo, dirigido a personal propio y aliados estratégicos

AFINIA aporta registro fotográfico de actividades desarrolladas en Cartagena, Montería y Valledupar.

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 de MT

- Capacitación en riesgo eléctrico “arcos eléctricos”: 72 colaboradores capacitados.
- Informe de intervención del riesgo eléctrico tercer trimestre del año 2024.
- Capacitación “uso y manejo del LoadBuster”: 29 colaboradores capacitados.
- Capacitación “riesgo eléctrico”: 39 colaboradores capacitados.

2.3 Aseguramiento de proceso

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

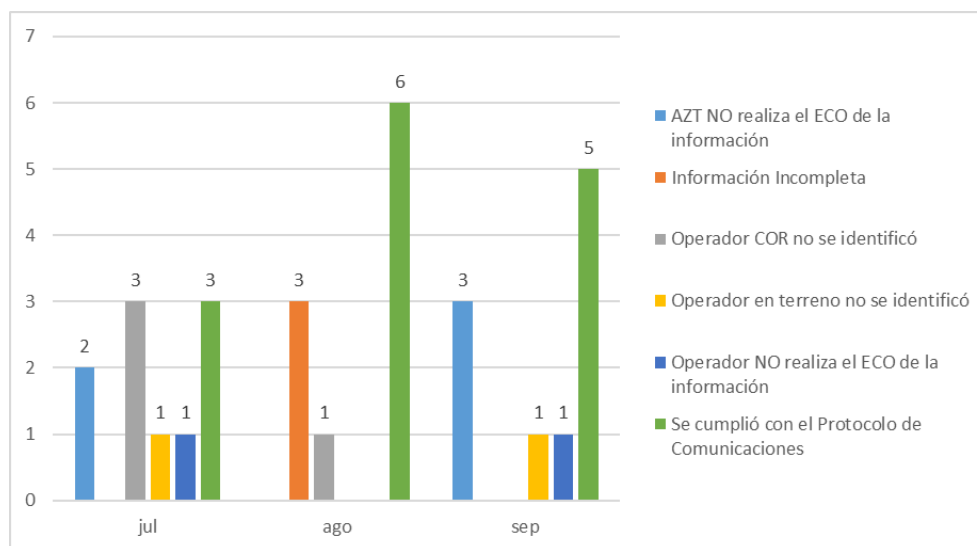
No se aportó información referente a esta actividad.

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

La Figura 16 muestra el detalle del resultado obtenido en la auditoría realizada durante los meses de julio, agosto y septiembre a algunas de las llamadas previas a la realización de maniobras.

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 16. Auditoria mensual de llamadas



Fuente: Elaboración Superservicios

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

AFINIA envió el informe de inspección SST del tercer trimestre de 2024. Se evidencia que en total se ejecutaron 30 inspecciones de seguridad en las cinco territoriales, de las cuales 13 (43.3%) inspecciones resultaron con hallazgos.

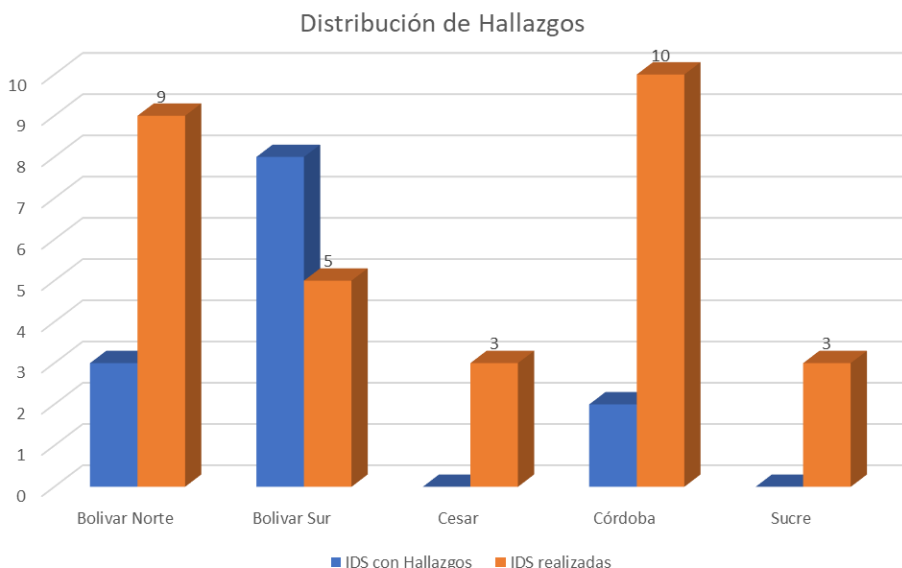
Tabla 57. Actividades de sensibilización a la comunidad

TERRITORIAL	IDS con Hallazgos	IDS realizadas
Bolívar Norte	3	9
Bolívar Sur	8	5
Cesar	0	3
Córdoba	2	10
Sucre	0	3
Total Hallazgos	13	30

Fuente: INFORME CONTROL OPERACIONAL 3ER. TRIMESTRE 2024 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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 17. Distribución por de hallazgos por Territorial



Fuente: INFORME CONTROL OPERACIONAL 3ER. TRIMESTRE 2024 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Análisis de la SSPD:

Con base en la información remitida por AFINIA y en el plan previsto para dar cumplimiento al objetivo 5 del PGLP, se evidencia que, aunque la empresa ejecutó diversas actividades, estas no están asociadas a una meta anual concreta y cuantificable. Esta ausencia de objetivos definidos limita la trazabilidad de las acciones realizadas y dificulta la verificación objetiva de los soportes presentados.

A continuación, se analiza en detalle los soportes entregados para cada una de las actividades:

1 Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana

1.1 AFINIA en Cercanía a las comunidades

1.1.1 Campaña Antifraude y riesgo eléctrico + Familia Polo a tierra: seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)

Para el mes de julio no se evidencia un reporte de los indicadores asociados a las publicaciones realizadas por AFINIA. En el informe se presentan tres métricas principales: alcance, clics e impresiones. En relación con el alcance, es importante señalar que, aunque este dato refleja la cantidad de personas que visualizaron el contenido, no garantiza que dichas personas hayan interactuado plenamente con la publicación ni que hayan leído la totalidad de su contenido.

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 su parte, el número de impresiones reportado para los meses de agosto y septiembre únicamente indica la cantidad de veces que el contenido fue mostrado en pantalla, sin que ello implique una interacción efectiva por parte de los usuarios. Además, debe considerarse que un mismo usuario puede generar varias impresiones al visualizar el mismo contenido en más de una ocasión.

En relación con la campaña Familia Polo a Tierra, se evidencia que nuevamente no fue posible ejecutarla durante el tercer trimestre, a pesar de que en el segundo trimestre de 2024 el prestador se comprometió a reprogramarla. La ausencia de ejecución de esta actividad en los tres primeros trimestres del año hace necesario que AFINIA evalúe su modificación o sustitución, dado que la reiterada imposibilidad de llevarla a cabo impide aportar al cumplimiento del objetivo 5 del PGLP.

Asimismo, es importante resaltar que la falta de una estrategia clara que permita normalizar la ejecución de la campaña, orientada al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el PGLP, evidencia una ausencia de acciones efectivas por parte del prestador para instruir a los usuarios en temas relacionados con la seguridad eléctrica.

Finalmente, el enfoque de la campaña estaba orientado a los barrios, y se evidencia que no hay soportes de demuestren la creación de una estrategia dirigida a educar usuarios en barrios específicos.

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)

La actividad adquiere especial relevancia a la luz de lo dispuesto en el artículo 26 de la Resolución 90708 de 2013 (derogada por la Resolución 40117 de 2024, mediante la cual se modifica el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE–, publicada en el Diario Oficial No. 52.716 del 3 de abril de 2024 y vigente desde su publicación). Dicho artículo establece la obligación de mantener informados a los usuarios sobre los riesgos asociados al uso de la electricidad.

Aunque el reglamento no define una periodicidad específica para la divulgación de la cartilla de seguridad, corresponde a la empresa prestadora del servicio garantizar su difusión amplia y continua entre los usuarios.

Nota: El 2 de abril de 2024, el Ministerio de Minas y Energía expidió la Resolución 40117 de 2024 por la cual se modificó el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, modificada por la Resolución 40304 de 2025. Si bien dichas resoluciones establecen un periodo transitorio para la aplicación de las disposiciones de la modificación, no se evidenció dentro de los documentos aportados y específicamente dentro del Plan de Gestión Riesgo Eléctrico, mención ninguna, en relación a la continuidad de la aplicación del RETIE 2013 o la aplicación de las nuevas disposiciones.

1.1.3 Taller de formación en uso seguro de la energía

Respecto a la formación enfocada al uso seguro de la energía, es pertinente resaltar que en

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)

la información enviada por AFINIA se incluyen datos de actividades orientadas a uso eficiente de la energía y facturación. Ahora bien, pese a que las actividades encaminadas en estas temáticas resultan importantes para los usuarios finales, se presume que no están relacionadas con el objetivo que pretende el programa para este apartado, toda vez que no se aporta, por ejemplo, copia de una factura en la cual permita ver las recomendaciones de seguridad que hace AFINIA a sus usuarios o en volantes anexos a esta.

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

Se evidencia que AFINIA siguió un cronograma de publicación de contenido continuo asociado a la prevención de los riesgos eléctricos en diferentes redes sociales como Facebook e Instagram.

2 Fortalecimientos la Seguridad Operacional

2.1 Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados

2.1.1 Certificación por Competencias al personal operativo de AFINIA acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA (continuidad del proceso)

No se aportó información referente a esta actividad.

2.1.2 Implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019

Se aporta el documento denominado “Procedimiento de habilitación de personal propio AFINIA”; no obstante, no se evidencian soportes que permitan verificar la implementación efectiva de dicho procedimiento, en coherencia con la actividad descrita en el Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico.

En este sentido, la actividad descrita corresponde a la implementación del nuevo procedimiento y no únicamente a la elaboración o formulación del documento; sin embargo, no se evidencian acciones, registros o soportes que permitan verificar la materialización y aplicación efectiva de dicho procedimiento.

2.1.3 Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico

No se aportó información referente a esta actividad.

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)

2.1.4 Capacitación en seguridad operacional al personal del COR

No se aportó información referente a esta actividad.

2.1.5 Festival enfocado en la prevención del riesgo, dirigido a personal propio y aliados estratégicos.

Se anexaron 3 carpetas con registro fotográfico para 3 ciudades (Cartagena, Montería y Valledupar) en los cuales se evidencian diversas actividades que no se pueden vincular directamente con la actividad denominada *“Festival enfocado en la prevención del riesgo”*. Adicionalmente, dicho material carece de información contextual mínima, tales como fecha, lugar específico, descripción de la actividad, objetivo o propósito, número de actividades realizadas y caracterización de los participantes.

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 de MT.

Se aportan ocho (8) carpetas, de las cuales dos (2) contienen archivos dañados, cuatro (4) no presentan información y únicamente dos (2) incluyen archivos que soportan la ejecución de las formaciones. En consecuencia, se evidencia el cumplimiento de la actividad correspondiente al *seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas de MT*.

No obstante, se precisa que el archivo denominado *“SEGUIMIENTO_FORMACIONES__RIESGO_ELECTRICO”* se encuentra dañado, lo cual impide su verificación y análisis.

2.3 Aseguramiento de proceso

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

No se aportó información referente a esta actividad.

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

Se aportan tres (3) archivos que evidencian la realización de diez (10) llamadas mensuales correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, las cuales soportan la ejecución de las auditorías mediante llamadas telefónicas. En consecuencia, se verifica el cumplimiento de la actividad denominada *“Realizar auditoría mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento del Protocolo de Comunicación, inicialmente cinco (5) llamadas”*.

No obstante, es pertinente precisar que, si bien la actividad contempla la grabación de las llamadas, dichas grabaciones no fueron aportadas; sin embargo, para esta

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)

Superintendencia, el reporte en formato Excel se considera un soporte válido para acreditar el cumplimiento de la actividad.

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

Se aportan treinta (30) archivos en formato PDF que contienen *“Inspecciones documentadas de condiciones de seguridad en trabajos”*, así como una presentación en formato PPT correspondiente al *“Informe de inspección SST – III trimestre de 2024”*. A partir de dicha información, se evidencia la ejecución de acciones asociadas al control operacional de aliados estratégicos.

Sin embargo, no es posible realizar una verificación objetiva del avance de la actividad, dado que no se establece una meta total ni parcial que sirva como línea base para efectuar el respectivo cálculo de cumplimiento; adicionalmente, no se identifica el indicador asociado a la actividad.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

En relación con este aspecto, AFINIA nuevamente informa que “Las jornadas de los Poloatierra y la campaña Antifraude no han podido gestionarse debido a temas de contratación, esperamos puedan programarse para último trimestre.”. Sin embargo, la empresa de servicios públicos no ha presentado una propuesta concreta, viable y realizable que permita la ejecución de una campaña similar encaminada a cumplir con el objetivo establecido en el PGLP.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver documento ANEXO 2. EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES – AFINIA. INFORME DE SEGUIMIENTO No. 15 TERCER TRIMESTRE – 2024.

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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 58. 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
Mayor o igual a 80%	100%	CUMPLE

Beneficios:

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

Información utilizada para el seguimiento:

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

Para cumplir el indicador, la empresa debía presentar la estrategia y las actividades para su cumplimiento, lo cual fue remitido en el cuarto informe trimestral 2023 por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) - Curva S.

Dentro del proceso de revisión de dicha información, se encontró que la empresa desarrolló la estrategia de optimización de trámites oportunos, mediante el establecimiento de 4 actividades principales, como son:

- i) Plan de Cultura del servicio Fase II.
- ii) Proceso formativo (normativa de Atención al Cliente).
- iii) Relacionamiento con Públicos de Interés
- iv) Posicionamiento del Asistente Virtual Alix.

Para que dichas actividades puedan desarrollarse correctamente, se requiere del despliegue de tareas complementarias que han venido siendo ejecutadas por la empresa, de lo cual presentó un cronograma actividades.

Se realizó la verificación de la información reportada esta entidad durante el tercer trimestre de 2024, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

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

1. Plan de Cultura del servicio fase II.

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

para el tercer trimestre de 2024 se avanzaron en los siguientes hitos:

1.1 Formación en desarrollo de habilidades para los agentes comerciales

Se manifiesta por parte de Afinia que, se revisaron los Diseños de Contenidos de Formación elaborados en el segundo trimestre, donde la empresa realizó reuniones con su equipo de Talento humano y Servicio al Cliente para definir y presentar el contenido final de este adelantando la fase de formación.

- Fase de formación

La empresa informó, que esta fase realizó a partir del 4 de julio del 2024, donde realizaron formaciones presenciales a más de 340 colaboradores de los territorios de Valledupar, Planeta Rica, Sincelejo, Magangué, Montería y Cartagena.

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

Tabla 59. Cronograma de Formación por Territorial - AFINIA

FECHA	TERRITORIAL	CIUDAD	CANTIDAD FORMADOS
4 DE JULIO 2024	Cesar	Valledupar	27
5 DE JULIO 2024	Cesar	Valledupar	26
17 DE JULIO 2024	Córdoba Sur	Planeta Rica	33
18 DE JULIO 2024	Córdoba	Montería	29
19 DE JULIO 2024	Córdoba	Montería	14
23 DE JULIO 2024	Bolívar Sur	Magangué	37
24 DE JULIO 2024	Sucre	Sincelejo	30
12 DE AGOSTO 2024	Bolívar	Cartagena	21
13 DE AGOSTO 2024	Bolívar	Cartagena	27
14 DE AGOSTO 2024	Bolívar	Cartagena	32
15 DE AGOSTO 2024	Bolívar	Cartagena	38
16 DE AGOSTO 2024	Bolívar	Cartagena	27

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

Figura 18. Formación en la territorial Córdoba Norte- AFINIA



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

1.2 Aseguramiento a la implementación de la estrategia de experiencia del cliente

La empresa indicó que esta es la última fase del Plan de Cultura de Servicio en la experiencia del cliente, la cual inició con varias actividades que les permiten replicar el conocimiento a todos los colaboradores de la empresa así:

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

- Train de Trainers

Esta Actividad se realizó el 16 de agosto del 2024, siendo dirigida a 28 colaboradores de AFINIA, donde su objetivo es entrenar entrenarlos y replicar la sensibilización transformando la experiencia del cliente al interior de Afinia.

Figura 19. Formación y listado de Asistencia en Train de Trainers - AFINIA



LISTA DE ASISTENCIA PERSONAL CARIBEMAR DE LA COSTA

Nombre de la acción formativa: Taller de Experiencia de clientes- Train de Trainers

Impartido por: Edilson Alvarado/ Viviana Cifuentes

Firma de Formador: _____

Lugar de impartición: Hotel Corales de Indias

F. Inicio: 16/08/2024
F. Fin: 16/08/2024
Horario: 09:00 PM - 04:00 PM

Señale el instrumento utilizado de calificación		Evaluación Escrita ☐	Desempeño Sesión ☐	Prueba Práctica ☐	Otro ☐	Espacio exclusivo del formador
Nº	CÉDULA	NOMBRE	FIRMA	OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN*	
1		CARLOS				
2		A KAROL				
3	B	KELLY ESTELLA				
4	B	IVETH MARIA				
5		MARIA TERESA				
6	CC	JAIR ANDRES				
7						

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

- Webinar: Liderando La Experiencia

Esta actividad fue reportada por la empresa como realizada el 13 de septiembre estuvo dirigida a 118 líderes de Afinia con el objetivo de afianzar las formaciones realizadas en los meses de Julio y Agosto del 2024 e involucrar a los líderes en los temas relacionados con la Experiencia del cliente, casos de éxitos entre otros.

- Roadmap del proyecto y cronograma

Esta actividad representa los avances en la consecución de los objetivos de la empresa implementado en el tercer trimestre de 2024, sentando las bases sólidas para la siguiente etapa del plan.

A partir de los meses siguientes se implementará el cronograma para llegar a todos los colaboradores

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

de Afinia en el 2024 y al personal tercerizado en el año 2025 que hace parte de los contratistas de Afinia.

Tabla 60. Cronograma de colaboradores AFINIA para e 2024

Colaboradores de Afinia 2024									
	Train de Trainers	Público objetivo	No. Formaciones	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Train de Trainers					1				
Bolívar Norte	8	728	24		4				
Bolívar Sur	2	75	3	1					
Cesar	3	165	6	2					
Córdoba Norte	3	217	7	2					
Córdoba Sur	2	60	2	1					
Sucre	2	110	4	1					
	20	1355	45						

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

1.2.1 Formaciones adicionales en normatividad y procesos

La empresa informó que adelanto como actividades la formación en temas relevantes del proceso de atención al cliente que fortalecen los conceptos regulatorios y refuerzan sus planes para mejorar la experiencia del cliente, como lo son los cambios regulatorios que se dieron en la resolución CREG 105 007 de 2024, por lo cual realizaron una acción formativa de desviaciones significativas en los canales de atención telefónico, escrito y presencial y refuerzos de formación en temas relacionado con los procesos que nos ayudaron a fortalecer en la atención de nuestros clientes en las oficinas comerciales.

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 20. Formación Desviación significativa Resolución CREG 105_007 del 2024



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

2. Proceso formativo (Normativa de Atención al Cliente)

La empresa implementó esta actividad como cumplida en el segundo trimestre de 2024.

3. Relacionamiento con públicos de interés.

3.1 Formación de vocales de control y participación en mesas de trabajo con la SSPD

Para este tercer trimestre de 2024 la empresa informó que se realizaron las siguientes actividades de relacionamiento con vocales de control:

- (i) *Mesas de trabajo Operativas con territorios:* Estas mesas de trabajo se realizaron por territorio cuyo objetivo es la socialización y avances del plan de los planes de inversión que actualmente AFINIA está desarrollando para la mejora de la calidad del servicio, las iniciativas comerciales, los avances de gestión social.

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 21. Mesas de Trabajo vocales de Control 2024 AFINIA

Mesas de Trabajo Vocales de Control

Territorial Córdoba Norte y Sur



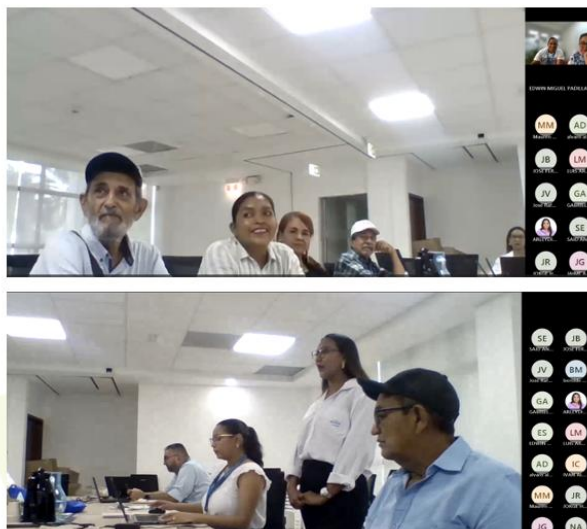
Fecha: 11 Julio

Asistentes: 20

Lugar: Oficina Comercial Afinia Montería

Temas:

- ☐ Socialización Plan de Inversión realizado durante el primer semestre del año 2024 en los departamentos que son atendidos desde la territorial Córdoba norte/sur y los principales retos para el despliegue de este plan en el segundo semestre del año.
- ☐ Principales resistencias de los usuarios en la implementación de proyectos de inversión.
- ☐ Socialización Gestión Social.
- ☐ Socialización iniciativa comercial "Solo cupón".
- ☐ Refuerzo equipos de medida Bicuerpo



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

- (ii) *Talleres formativos:* la empresa informó que se generan estos espacios de formación para la actualización normativa y de procedimientos, por lo que este taller se enfocó sobre la Resolución CREG 105 007, así mismo la empresa se reforzó conocimientos sobre la tecnología de los equipos de medida (Bicuerpo) que actualmente se están instalando en los usuarios por proyectos de inversión con la finalidad de que conozcan de primera mano las bondades de esta tecnología.
- (iii) *Encuentro Regional Vocales de control:* la empresa manifestó que se realizó el evento comercial y de relacionamiento con públicos de interés, que contribuye al fortalecimiento de las relaciones de confianza con los vocales de control. Dado que los vocales son veedores de la relación entre Afinia y las comunidades en lo referente a la prestación del servicio de energía en cada área de influencia. Su objetivo es fortalecer sus competencias de liderazgo, contribuyendo al ejercicio de sus funciones y al mejoramiento del servicio de energía en la región. El encuentro tuvo lugar los días 14 y 15 agosto de 2024.

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 22. Tercer Encuentro Regional de vocales de Control 2024 AFINIA

Tercer Encuentro Regional de Vocales de Control 2024



Objetivo: Conocer la percepción de los vocales de control y la voz de los clientes en su representación sobre las fortalezas y debilidades que tiene Afinia en los aspectos como: calidad de servicio, uso legal, cultura de pago y licencia social.

Fecha: 14 y 15 de agosto

Lugar: Hotel GHL Montería

Participantes: 43 vocales de control y 17 funcionarios Afinia

Departamento	Asistentes
Bolívar	12
Cesar	9
Córdoba	13
Magdalena	1
Sucre	8
Afinia	17
Total	60



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

4. Posicionamiento del Asistente Virtual Alix.

La empresa informó que, desde el lanzamiento de Alix, la asistente virtual de Afinia, en su página web www.afinia.com.co, han atendido a más de 52,000 clientes mediante los servicios de chat, videollamada y llamada virtual.

4.3 Implantación de Asistente virtual en el aplicativo Móvil

La empresa informó con el fin de mejorar la experiencia de sus usuarios y fortalecer la omnicanalidad, diseño la funcionalidad de su asistente virtual de Afinia en la aplicación móvil, esta integración permitirá que sus clientes accedan de manera más sencilla a servicios claves como el chat virtual, la llamada virtual, la video llamada y el servicio de lengua de señas, facilitando de esta forma la interacción con la empresa, sino que también garantizará que sus clientes, independientemente de sus necesidades o capacidades, puedan encontrar soluciones rápidas y accesibles desde un solo punto de contacto.

La empresa informó que su estrategia de transformación digital, que busca no solo la optimización de los canales de atención, sino también una mayor personalización y accesibilidad. Al incorporar la asistente virtual en la aplicación, donde se busca:

- Facilitar la experiencia del usuario, permitiendo que todos los servicios virtuales estén disponibles en un solo lugar, accesibles desde dispositivos móviles.
- Potenciar la omnicanalidad, integrando todos los puntos de contacto y permitiendo que el cliente elija el canal que mejor se adapte a sus necesidades en cada momento.

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

- Mejorar la inclusión, garantizando servicios accesibles para personas con discapacidad auditiva a través del servicio de lengua de señas.

Figura 23. Requerimientos del área de Atención al cliente a implementar en asistente virtual ALIX – AFINIA

LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS TI	Página 6 de 10
	

2 RESUMEN DE REQUERIMIENTOS

Nº	Requerimiento	Prioridad	Estado	Fecha Identificación	Solicitante
RF_01	Nueva opción Alix en APP	Alta	Aprobado	11/01/2024	Marjorie Ibañez Coronado

El detalle de cada requerimiento se describe en la sesión 7. Detalle de Requerimientos.

3 DETALLE DE REQUERIMIENTOS

3.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Nº RF_01	Nueva opción Alix en la app
Descripción Requerimiento	Yo como atención al cliente Deseo poder visualizar una nueva opción de ALIX en la aplicación móvil Para que los clientes puedan disfrutar de los servicios del asistente virtual desde la app.
Quién:	Atención al cliente
Que:	Se requiere incluir dentro de la aplicación una nueva opción de la asistente virtual Alix, teniendo en cuenta que se pueda observar la nueva funcionalidad de manera optima en las diferentes pantallas. - Incluir la opción de Alix y se muestren un sub menú con los servicio de Alix: - Chat en línea - Llamada Virtual - Llamada 1.2.2 Programar llamada - Videollamada - Lengua de Señas - Whatsapp

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA

Aunado a lo anterior la empresa informó que está adelantando una nueva contratación con el proveedor Facture by Estela debido a inconveniente internos en el proceso de compra, lo cual impacto la fecha de entrega de este desarrollo. Se esperado que para diciembre del 2024 el requerimiento esté en la aplicación.

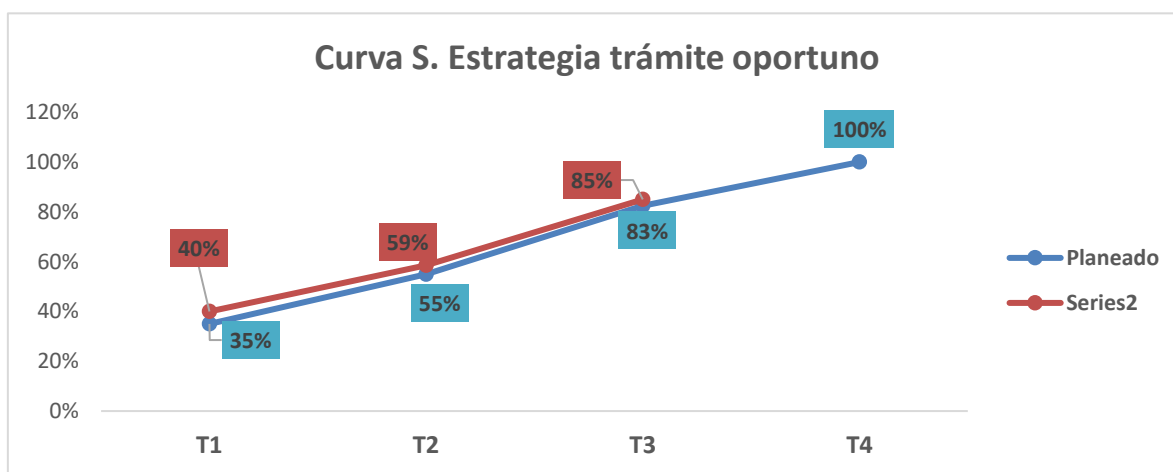
Indicador parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

Análisis de la SSPD:

Se informa que el día 13 de diciembre de 2024, se realizó mesa de trabajo virtual con el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), con el fin de validar y ampliar la información reportada esta entidad durante el tercer trimestre de 2024, en el informe para el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo – PGLP.

La empresa realizó presentación del de trabajo de Atención al cliente para ejecutarse durante la vigencia de 2024.

Figura 24. Curva S. Estrategia trámite oportuno



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del tercer trimestre de 2024

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

Tabla 61. Ejecución del cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos para el tercer trimestre de 2024

ACTIVIDAD	Porcentaje
Plan de cultura de servicio Fase II	100%
Proceso Formativo (Normativa de Atención al Cliente)	100%
Relacionamiento con Públicos de Interés	100%
Posicionamiento del Asistente Virtual Alix	100%
Promedio de cumplimiento	100%

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del tercer trimestre de 2024.

Por lo anterior es pertinente indicar que se desarrollaron en un 100% las actividades contenidas en su cronograma de optimización de trámites oportunos y de calidad de reclamaciones para el tercer trimestre del año 2024 por parte del prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

Así mismo, es pertinente tener en cuenta que el prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), realizó la ejecución del 100% anticipada del hito 1o. Fase de formación contemplado para ejecutarse en tercer trimestre de 2024 dentro de la actividad *Proceso Formativo (Normativa De Atención al Cliente)*, en el segundo trimestre de 2024, actividad ya validada.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

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

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 62. Evaluación del indicador parcial 6.2. Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente

Meta	Evaluación	Resultado
Mayor o igual a 0%	31,65%	CUMPLE

Beneficios:

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

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.

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.

Se realizó mesa de trabajo virtual con operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) el día 13 de diciembre de 2024, con el fin de validar la información reportada esta entidad durante el tercer trimestre de 2024, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

La empresa reporto un resultado obtenido en el Segundo Trimestre del año 2024 del **79 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

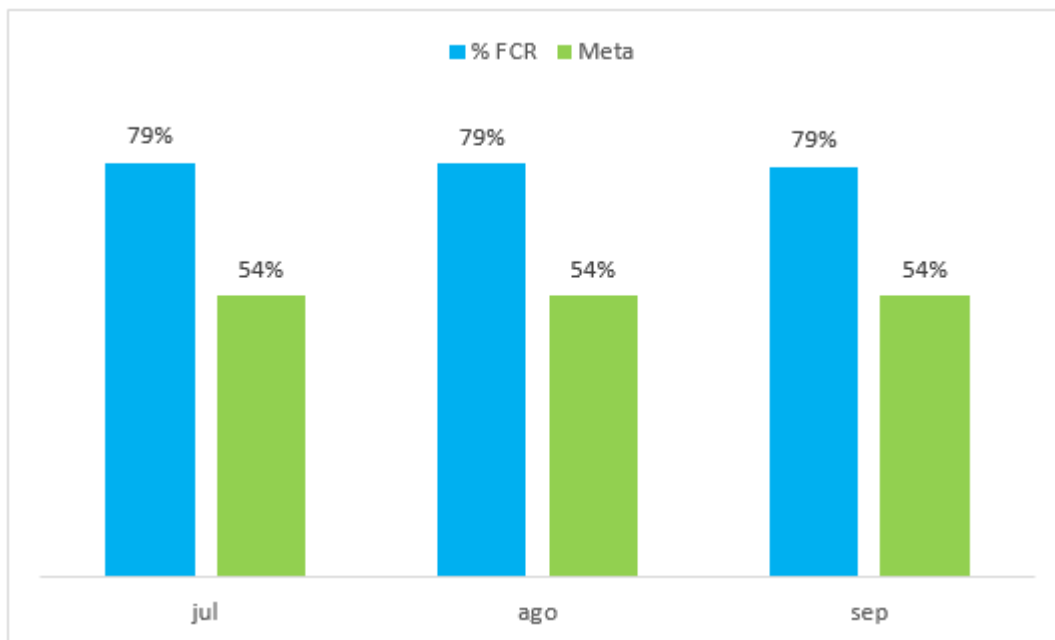
Tabla 63. Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
julio	34.341	79%	54%	8.860	21%	43.201
agosto	29.738	79%	54%	7.725	21%	37.463
septiembre	31.360	79%	54%	8.490	21%	39.850
Acumulado Tercer trimestre 2024	95.439	79%	54%	25.075	21%	120.514

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA.

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

Figura 25. Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P – AFINIA



Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA.

La empresa informó que realizó un análisis a la transacción de reclamo “*inconformidad con el consumo y producción y producción facturada*”, la cual representa en promedio el 51% de los reclamos recibidos en lo corrido del año 2024.

Donde se identificaron oportunidades de mejora con el personal de atención al cliente presencial con el fin de aumentar las cantidades de reclamos resueltos en primer contacto que son recibidos por esta causa. Para las territoriales se determinaron las siguientes cantidades promedio de reclamos recibidos por inconformidad con el consumo y producción facturas, versus la meta de cantidad de reclamos resueltos para esta causal:

Tabla 64. Análisis a tipología o transición de reclamo inconformidad con el consumo y producción y producción facturada - AFINIA

Inconformidad con el consumo o producción facturado			
Territorio	Cantidad recibida proyectada mes en oficinas	Posible FCR	%
Bolívar Norte	1.800	586	33%
Bolívar Sur	159	53	34%
Cesar	1.851	1.171	63%
Córdoba Norte	814	269	33%
Córdoba Norte	251	77	31%

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.

Sucre	545	170	31%
Total general	5.420	2.326	43%

Fuente: Informe Tercer Trimestre 2024 de AFINIA.

Análisis de la SSPD:

Durante el periodo de julio a septiembre de 2024:

1. Se registró un total de 120.514 atenciones al cliente en primer contacto. = %FRCT
2. Se resolvieron un total de 95.439 atenciones al cliente en primer contacto. =% FRCMt
3. No se resolvieron un total de 25.075 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el tercer trimestre del año 2024 la empresa alcanzó un porcentaje del 79%, es decir, un 25% más de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019 la cual corresponde a un porcentaje del 54%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

$$= \left(\frac{79\% - 54\%}{79\%} \right) * 100$$

$$= \left(\frac{25\%}{79\%} \right) * 100$$

$$= (0.31645) * 100$$

$$= 31.65\%$$

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del tercer trimestre del año 2024 remitido por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (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:

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

Donde:

%Ejecución Programado: 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 65. 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.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Indicador Parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del RSE
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:

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

Donde:

%Ejecucion Programado: Porcentaje de actividades programadas en el trimestre que se evalúa.

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

Resultado del indicador

Tabla 66. Evaluación del indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90 %	50%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Permite monitorear, con corte trimestral, el avance en la implementación de las acciones definidas en el plan de mejora del año evaluado, identificando oportunamente atrasos, desviaciones y riesgos de incumplimiento para priorizar intervenciones y asegurar la ejecución de compromisos institucionales. Asimismo, facilita el seguimiento de la efectividad de los ajustes implementados y la toma de decisiones basada en evidencia.
- Para la medición y seguimiento del indicador se requiere contar con un Plan anual/Plan de mejora formal que incluya acciones, responsables, cronograma trimestral, entregables verificables y criterios de cierre. Asimismo, se requiere una matriz de seguimiento con trazabilidad completa (acción, entregable, soporte, fecha, validación) que permita auditar el avance reportado.
- Adicionalmente, se deben disponer soportes documentales que acrediten la ejecución y validación de cada acción (actas, informes, registros, piezas, listados, entre otros), junto con recursos operativos para su gestión: personal responsable del seguimiento, herramientas ofimáticas/gestión documental y controles de calidad de la información para el reporte periódico.

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

Información utilizada para el seguimiento:

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

- 7.1.2 Hitos III Trimestre RSE Afinia.
- 7.1.2 Informe Programa RSE III Trimestre 2024.
- 7.1.2 Registro Fotográfico.
- Pacto Global Nodos 2024.
- Plan de acción Seguridad.
- Plan de voluntariado.
- Protocolos de Uso y Manejo de Armas y Fuerza Física.
- Sensibilización ODS.
- Taller reciclando y aprendiendo.
- Un café por la sostenibilidad.
- Política en DDHH
- Formaciones en DDHH
- Semana de la sostenibilidad
- Cultura Empresarial
- Escuela para pymes
- 7.1.2. Plan de trabajo RSE Afinia 2024

Actividades particulares reportadas por el prestador:

Para el análisis de las actividades particulares reportadas por el prestador, se revisó la información remitida para el III trimestre, tomando como documento base la matriz “7.1.2 Hitos III Trimestre RSE Afinia.”, la cual consolida el seguimiento de hitos bajo el esquema planeado/ejecutado y su respectiva ponderación. A partir de esta matriz se identificaron las actividades que, según el propio reporte del prestador, representan el mayor aporte al cumplimiento del periodo; posteriormente, se contrastaron con los soportes documentales y registros aportados (piezas, presentaciones, planes y evidencias fotográficas), con el fin de determinar el alcance técnico de cada evidencia y su capacidad para respaldar la ejecución de los hitos reportados.

1. Evidencia base: 7.1.2 Hitos III Trimestre RSE Afinia.xlsx (matriz de seguimiento de hitos – planeado/ejecutado)

El archivo “7.1.2 Hitos III Trimestre RSE Afinia” constituye una herramienta de seguimiento que el prestador utiliza para reportar el avance del periodo, bajo un esquema de hitos planificados vs hitos ejecutados, el reporte del trimestre y permite:

- Definir el universo de seguimiento del trimestre (qué hitos estaban programados).
- Registrar el estado de ejecución de cada hito (ejecutado/no ejecutado).
- Consolidar el avance del trimestre como un porcentaje, a partir de la sumatoria de hitos ejecutados frente a programados.
- Permite visualizar de manera estandarizada el cumplimiento de compromisos del trimestre, diferenciando lo programado de lo reportado como ejecutado.

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

Esta matriz funciona como un instrumento de control y trazabilidad interna (qué se planeó hacer y qué se reporta como realizado). Sin embargo, no constituye el Plan anual o Plan de mejora RSE formal, ni incorpora la trazabilidad necesaria (acción, entregable, soporte, fecha y validación) para auditar y verificar el porcentaje de ejecución real del trimestre evaluado.

2. Sensibilización / comunicación en sostenibilidad (ODS)

Evidencias: Sensibilización ODS. + Soporte Piezas de comunicación. + Comunicado ODS 7/8/9/10/12

- Constituye evidencia de acciones comunicacionales orientadas a divulgación y apropiación de mensajes asociados a sostenibilidad.
- Aporta trazabilidad de producto (piezas), útil para acreditar que existió un entregable comunicacional.
- Permite asociar el hito a un resultado tipo “producto entregado” (piezas elaboradas/socializadas), siempre que exista soporte de publicación/socialización (canal, fecha, alcance).

Sin embargo, el material de comunicación por sí solo no siempre permite verificar el alcance, la población impactada o la evidencia de difusión, elementos clave cuando el hito se evalúa por impacto y no únicamente por la elaboración del contenido.

3. Articulación institucional / gestión de sostenibilidad (participación en espacios estratégicos)

Evidencia: Pacto Global Nodos 2024.

- Evidencia de participación y/o gestión en espacios institucionales, lo cual soporta hitos asociados a relacionamiento, alineación estratégica y compromisos en sostenibilidad.
- Puede respaldar hitos de tipo “gestión” cuando el entregable esperado es presentación, socialización, participación o avance de agenda.

Sin embargo, se requiere soporte complementario de fecha, convocatoria, acta o registro de participación para validar que la actividad ocurrió en el trimestre evaluado.

4. Ejecución de actividades presenciales de apropiación / cultura de sostenibilidad

Evidencias: Un café por la sostenibilidad. (registros fotográficos)

- Evidencia de realización de una actividad presencial (evento), útil para hitos medidos como “actividad ejecutada”.
- Los registros fotográficos permiten verificar existencia del evento y su naturaleza, en especial cuando el entregable es una jornada interna de sensibilización.

Para efectos de verificación, se requiere complementar el registro fotográfico con soportes que acrediten la realización y alcance de la actividad, tales como acta o agenda, listado de asistencia, fecha y hora de ejecución, o un registro que permita cuantificar los participantes.

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

5. Intervención formativa/ambiental: “Taller reciclando y aprendiendo”

- Evidencia directa de ejecución de un taller (actividad verificable en territorio o con población objetivo).
- Permite soportar hitos de “ejecución” con un componente tangible (actividad desarrollada), especialmente si incluye material, participantes, y desarrollo del taller.

Se fortalece la verificabilidad si se adjunta listado de asistencia, acta de ejecución, objetivos, lugar, fecha y resultados del taller.

6. Gestión social / voluntariado

Evidencia: Plan de voluntariado.

- Soporta hitos de planeación (documento estructurado) cuando el hito esperado es “plan formulado”.
- Es útil para verificar existencia de un instrumento que orienta actividades, priorización y organización.

Si el hito del trimestre es “ejecución” (no solo planificación), se requiere evidencia de implementación: jornadas realizadas, listados, actas, fotos y reportes.

Análisis de la SSPD:

En la revisión preliminar del reporte correspondiente al tercer trimestre de 2024, el operador CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. – AFINIA fue calificado inicialmente en estado de NO CUMPLE, debido a que no remitió un Plan Anual o un Plan de Mejora de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) formalmente estructurado. En su lugar, el operador presentó como soporte una matriz de hitos en formato Excel denominada “7.1.2 Hitos III Trimestre RSE Afinia.xlsx”, mediante la cual buscaba evidenciar el avance de las actividades desarrolladas durante el periodo evaluado.

Sin embargo, tras la revisión efectuada por esta Dirección Técnica, se evidenció que dicho documento funcionaba principalmente como una herramienta interna de seguimiento y control, sin que permitiera demostrar de manera clara y verificable el cumplimiento real de las actividades reportadas.

Aunque se anexaron algunos soportes complementarios, como registros fotográficos, piezas de comunicación y evidencias aisladas, estos no contaban con la trazabilidad mínima necesaria para relacionar de forma directa cada actividad con su entregable, fecha de ejecución, evidencia técnica y validación correspondiente. Esta situación impedía verificar con certeza el porcentaje de ejecución informado por el operador frente a las actividades programadas para el trimestre.

Posteriormente, en el marco de las mesas de concertación y seguimiento técnico realizadas de manera virtual durante noviembre de 2025 y mayo de 2026, el operador aportó información adicional y nuevos soportes documentales relacionados con los hitos reportados para el tercer trimestre de 2024. A partir de esta documentación complementaria, se realizó una nueva revisión integral del cronograma denominado “Hitos Tercer Trimestre 2024”, con el fin de reevaluar el nivel de

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

cumplimiento reportado y la consistencia de las evidencias aportadas.

Para desarrollar esta nueva auditoría, se desagregó la ejecución del trimestre en cinco (5) objetivos operativos principales, asignando a cada uno una ponderación específica dentro de la evaluación general del periodo. Asimismo, se aplicó un criterio uniforme de valoración basado en tres niveles de cumplimiento: Ejecución Total (100%), Ejecución Parcial (50%) y No Realizado (0%), lo que permitió analizar de manera más objetiva el grado de avance soportado documentalmente por el operador.

Para efectos de la presente evaluación, esta Dirección Técnica aplicó la fórmula de cálculo establecida para el indicador, tomando como base el porcentaje de ejecución programado para el trimestre y el porcentaje de ejecución real verificable determinado durante el proceso de auditoría.

El porcentaje de ejecución real no fue calculado únicamente con base en las actividades reportadas por el operador, sino a partir de la validación técnica y documental de los soportes allegados para cada uno de los hitos evaluados, considerando criterios de temporalidad, suficiencia de evidencia, consistencia documental y capacidad de verificación.

En ese sentido, la evaluación del trimestre se desarrolló mediante un esquema de ponderación porcentual por numerales, asignando valores de cumplimiento total, parcial o no ejecutado conforme al nivel de acreditación documental de cada actividad reportada.

La validación cuantitativa del indicador se efectuó mediante la siguiente expresión:

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

Donde:

%Ejecucion Programado: Corresponde al total de actividades e hitos definidos para el periodo evaluado.

%Ejecucion Real: Corresponde al porcentaje de ejecución verificable determinado a partir del análisis técnico de los soportes aportados.

Para el tercer trimestre de 2024, el operador reportó un porcentaje de ejecución programado del 100%, mientras que el porcentaje de ejecución real verificable obtenido como resultado del proceso auditor correspondió al 50%, derivado de la valoración ponderada de los cinco (5) numerales evaluados.

En consecuencia, el resultado cuantitativo del indicador corresponde a:

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{100\% - 50\%}{100\%} \right) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{50\%}{100\%} \right) * 100\%$$

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

$$\text{Indicador} = (1 - 0,5) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = (0,5) * 100$$

$$\text{Indicador} = 50\%$$

ANÁLISIS TÉCNICO DETALLADO POR NUMERAL DE GESTIÓN:

Numeral 1: Ejecutar plan de formación y sensibilización para la generación de capacidades en DDHH.

- Peso asignado por el operador: 20%
- Porcentaje de Ejecución Asignado: 0%.
- Contribución ponderada al indicador: 0%.
- Hallazgos de Auditoría: El operador reportó el desarrollo de tres (3) talleres formativos y cinco (5) sesiones asociadas al Nodo Global, incluyendo una sesión presuntamente realizada el 16 de julio de 2024. Asimismo, indicó la participación de consultores especializados, entre ellos CREO Consultores y Pacto Global Red Colombia, y relacionó actividades orientadas a fortalecer conocimientos en Principios Rectores y Debida Diligencia, reportando asistencias de 25, 115 y 78 participantes.

No obstante, durante el proceso de auditoría y al revisar detalladamente las evidencias aportadas en el documento “Consolidados Formaciones DDHH.pdf” (Literal E), particularmente el cuadro consolidado de actividades y fechas de ejecución, se evidenció que las jornadas formativas efectivamente soportadas no corresponden al periodo evaluado. Las fechas verificables de realización de dichas actividades se ubican en los meses de marzo, octubre y noviembre de 2024, es decir, por fuera de la ventana de observación correspondiente al tercer trimestre de 2024.

En ese sentido, aunque el operador aportó información que permite evidenciar la realización de actividades de formación en derechos humanos y debida diligencia durante el año 2024, no fue posible acreditar que estas hubiesen sido ejecutadas dentro del periodo objeto de evaluación. Por lo tanto, y considerando el criterio de temporalidad aplicable a la auditoría, el nivel de cumplimiento verificable para este hito **corresponde al 0%**.

Numeral 2: Ejecutar los planes de tratamiento de los riesgos en DDHH priorizados.

- Peso asignado Por el operador: 30%.
- Porcentaje de Ejecución Asignado: 50%.
- Contribución ponderada al indicador: 15%.
- Hallazgos de Auditoría: Durante la revisión de la información aportada por el operador, se evidenció la estructuración de planes de acción transversales articulados entre distintas dependencias de la organización, entre ellas la Dirección Comercial y las gerencias de Talento Humano, Gestión Ambiental y Social, Servicios Empresariales (Seguridad) e Infraestructura. A

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

partir del análisis de las seis (6) líneas de acción reportadas y bajo un criterio de ponderación equitativa, esta Dirección Técnica identificó tanto avances verificables como limitaciones importantes en la capacidad de validación documental de las actividades reportadas.

Dentro de los aspectos positivos, se logró comprobar la realización de un (1) taller enfocado en política de Derechos Humanos, ejecutado el 15 de agosto de 2024, el cual cuenta con controles de asistencia y soportes básicos de participación. También se verificaron evidencias relacionadas con el acompañamiento permanente de la Fuerza Pública a las operaciones del operador, mediante consolidados de apoyos operativos y actividades de monitoreo a brigadas desarrolladas durante el periodo. De igual forma, se constató que los protocolos asociados a seguridad para contratistas, así como los lineamientos relacionados con el uso de armas de fuego y fuerza física, se encuentran actualizados a nivel documental.

Pese a la existencia de dichos documentos y lineamientos, el operador no logró demostrar de manera suficiente cómo estas directrices fueron implementadas operacionalmente ni cuál fue su incidencia concreta dentro del tercer trimestre de 2024.

En particular, la matriz denominada “Planes de Acción de Seguridad” incluye la periodicidad proyectada para las actividades de sensibilización; sin embargo, no se anexaron fechas exactas de ejecución ni soportes primarios que permitieran verificar la realización efectiva de dichas jornadas durante el periodo evaluado.

Uno de los principales soportes aportados, correspondiente a la reunión de seguridad J3 Metropolitana, presenta fecha de junio de 2024, es decir, previa al trimestre objeto de evaluación, y su contenido no permite identificar compromisos institucionales específicos, resultados verificables ni la participación o injerencia concreta de Afinia frente a las acciones desarrolladas posteriormente en el periodo auditado.

Si bien se identifican elementos que evidencian gestión y estructuración institucional en materia de seguridad y derechos humanos, persisten debilidades importantes en la consistencia documental, temporalidad y demostración de ejecución efectiva de las actividades reportadas. Por tal motivo, el nivel de cumplimiento verificable para este componente se determina como una ejecución parcial **equivalente al 50%**.

Numeral 3: Desarrollar la Semana de la Sostenibilidad promoviendo el comportamiento responsable y la asimilación de los ODS.

- Peso asignado Por el operador: 20%.
- Porcentaje de Ejecución Asignado: 100%.
- Contribución ponderada al indicador: 20%.
- Hallazgos de Auditoría: Este hito alcanzó una calificación de **cumplimiento del 100%**, dado que la documentación aportada con posterioridad a las mesas técnicas permitió subsanar de manera integral las observaciones y dudas planteadas inicialmente por el equipo auditor. La

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

información revisada evidenció que las actividades fueron ejecutadas entre el 23 y el 27 de septiembre de 2024 bajo un esquema descentralizado en las distintas territoriales del operador. En el marco de la iniciativa “Reciclando y Aprendiendo”, se verificó la realización de talleres orientados a economía circular en articulación con organizaciones locales de reciclaje. Los soportes allegados permitieron identificar un alcance cuantificable de participantes por territorial, registrándose asistencia en Córdoba Norte (20), Bolívar Norte (15), Córdoba Sur (22), Sucre (10), Cesar (12) y Bolívar Sur (35).

También se constató la ejecución del evento “Un Café por la Sostenibilidad”, desarrollado el 24 de septiembre de 2024 en la sede de Cartagena, dirigido presencialmente a líderes de proceso y retransmitido mediante Microsoft Teams para colaboradores de otras sedes, alcanzando una conexión aproximada de 200 participantes.

La agenda técnica del evento incluyó paneles y espacios de participación con representantes de entidades externas como Surtigas, Aguas de Cartagena, Cardique y el Establecimiento Público Ambiental (EPA), fortaleciendo el componente interinstitucional y técnico de la actividad.

La revisión documental permitió evidenciar una estructura organizada de soportes y mecanismos de seguimiento consistentes de las actividades ejecutadas. Entre los soportes aportados se encontraron metodologías de los talleres, cartas formales de invitación, evidencias de divulgación a través de canales institucionales como correo corporativo y grupos de WhatsApp, registros fotográficos detallados, resultados de encuestas de satisfacción aplicadas mediante códigos QR y la respectiva minuta de retroalimentación elaborada por el equipo organizador. Estos elementos permitieron verificar de manera suficiente la ejecución, alcance y seguimiento de las actividades reportadas para el periodo evaluado.

Numeral 4: Participación de Afinia en 5 reuniones y espacios de concertación en el Nodo Bolívar de Pacto Global.

- Peso Asignado por el operador: 10%.
- Porcentaje de Ejecución Asignado: 50%.
- Contribución ponderada al indicador: 5%.
- Hallazgos de Auditoría: Para este componente se aplicó un criterio de evaluación flexible sobre los soportes remitidos con posterioridad al término inicialmente establecido, realizando una valoración independiente de cada una de las actividades reportadas dentro del numeral evaluado.

En relación con las reuniones del Nodo Bolívar, el operador únicamente aportó dos (2) capturas de pantalla correspondientes a sesiones realizadas el 9 de agosto y el 2 de septiembre de 2024. Sin embargo, no se anexaron ayudas de memoria, actas formales, listas de asistencia ni documentos que permitieran identificar los compromisos adquiridos, los temas técnico-

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

estratégicos tratados o la participación efectiva de los asistentes. Esta limitación impidió verificar de manera integral el alcance y desarrollo de las actividades reportadas.

Situación similar se evidenció frente al “I Foro Inclusión, Diversidad y Empresa”, respecto del cual no se encontró evidencia documental que acreditara la participación, coordinación o injerencia efectiva de Afinia en el desarrollo de la jornada. Durante la revisión no se identificaron registros fotográficos, listados de asistencia, piezas de divulgación, memorias técnicas ni soportes institucionales que permitieran validar la ejecución de la actividad dentro del periodo evaluado.

Por otra parte, sí fue posible validar de manera satisfactoria la coordinación y ejecución de la II Cohorte de la Escuela de Desarrollo Sostenible para Pymes, iniciada en agosto de 2024. La documentación aportada permitió verificar convocatorias realizadas por la Gerencia de Comunicaciones, listados de asistencia, programación de actividades y diseño metodológico del proceso formativo.

La carpeta correspondiente a Formación en Derechos Humanos también presentó un nivel adecuado de organización y consistencia documental, incluyendo registros de asistencia, encuestas aplicadas a participantes y piezas de divulgación institucional, elementos que permitieron acreditar suficientemente la ejecución y seguimiento de las actividades reportadas. En términos generales, la evaluación evidenció un comportamiento mixto entre actividades suficientemente soportadas y otras sin evidencia documental suficiente para validar su ejecución, razón por la cual el resultado consolidado para el presente numeral corresponde a un **cumplimiento parcial equivalente al 50%**.

Numeral 5: Diseño del programa de voluntariado de la compañía.

- Peso asignado por el operador: 10%.
- Porcentaje de Ejecución Asignado: 100%.
- Contribución ponderada al indicador: 10%.
- Hallazgos de Auditoría: El presente hito se califica con cumplimiento total, toda vez que la documentación y los soportes aportados por el operador cumplen con los criterios mínimos de trazabilidad, consistencia y verificabilidad requeridos dentro del proceso de auditoría regulatoria.

La revisión permitió evidenciar que el programa evaluado se encuentra articulado a la estrategia comercial “Vive la buena energía / Afinia en tu barrio”, integrando acciones de participación comunitaria y voluntariado corporativo desarrolladas en territorio. En particular, el operador logró demostrar la ejecución de pruebas piloto en la territorial Bolívar Norte, aportando evidencias suficientes sobre la planeación, convocatoria y desarrollo de las actividades realizadas.

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

Entre los soportes revisados se identificaron piezas de divulgación interna utilizadas para la convocatoria de voluntarios, registros audiovisuales de las jornadas de bienestar comunitario y una base de datos estructurada que consolida información detallada de las actividades ejecutadas. Dicha base incluye variables asociadas a la línea estratégica intervenida, localización de las jornadas, fechas de ejecución, duración de los eventos y registros individualizados de los voluntarios participantes, tanto personal propio del operador como aliados externos.

Asimismo, se evidenció la existencia de mecanismos de seguimiento y medición de resultados mediante un tablero gráfico interactivo, a través del cual el operador relaciona los impactos obtenidos frente a la fórmula del indicador corporativo definido para el programa. La integralidad de los soportes aportados permitió verificar adecuadamente la ejecución, alcance y mecanismos de seguimiento de las actividades reportadas durante el periodo evaluado, razón por la cual el hito alcanza un nivel de **cumplimiento del 100%**.

En la siguiente gráfica, se detalla el balance matemático resultante de contrastar las metas programadas frente a la realidad evidenciada en la auditoría:

Figura 26. Validación cuantitativa del indicador 7.2 – Tercer Trimestre 2024

Resumen por trimestre descripción cualitativa de avance planes							
TRIMESTRES 2024	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	EVALUACION SSPD	HITOS EJECUTADOS TERCER TRIMESTRE	EVALUACION INDICADOR TERCER TRIMESTRE
TRIMESTRE III	1	1,00	100%	30%	0%	0,00	0%
	1	1,00	100%	30%	50%	0,50	15%
	1	1,00	100%	20%	100%	1,00	20%
	1	1,00	100%	10%	50%	0,50	5%
	1	1,00	100%	10%	100%	1,00	10%
Número Hitos Trim III	5	5		100%		3,00	50%
Número Acum Hitos Trim III	13	13		29%			18%

Fuente: Elaboración de la SSPD a partir de información de Afinia

Con fundamento en el análisis documental, técnico y metodológico efectuado sobre la información remitida por el operador, esta Dirección determina que el indicador parcial 7.2 correspondiente al tercer trimestre de 2024 se mantiene en estado de **NO CUMPLE**.

Como resultado del proceso de validación efectuado por esta Superintendencia, los hitos evaluados para el tercer trimestre alcanzaron un nivel de ejecución verificable equivalente al 50%. No obstante,

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

al aplicar la ponderación definida dentro de la estructura anual del indicador, dicho resultado representa un aporte efectivo del 18% al acumulado anual de cumplimiento, valor inferior al 29% proyectado y reportado inicialmente por el operador para el periodo evaluado.

La revisión permitió evidenciar avances importantes en algunos de los componentes evaluados, especialmente en lo relacionado con la Semana de la Sostenibilidad (Numeral 3) y el Programa de Voluntariado (Numeral 5), respecto de los cuales el operador logró subsanar de manera satisfactoria las observaciones inicialmente formuladas, aportando soportes con un nivel adecuado de trazabilidad, organización y consistencia técnica. En ambos casos se verificó la ejecución efectiva de las actividades reportadas y la existencia de mecanismos de seguimiento alineados con los criterios de auditoría aplicados.

No obstante, las debilidades identificadas en materia de temporalidad, soporte documental y validación de ejecución impiden acreditar de manera integral el cumplimiento efectivo de varios de los hitos reportados por el operador para el periodo evaluado.

El porcentaje consolidado de ejecución obtenido se ubica por debajo del umbral mínimo aprobatorio definido para este indicador. A ello se suma que, pese a los requerimientos efectuados en diferentes etapas del proceso de seguimiento, el operador continúa sin remitir un Plan Anual de Mejoras RSE formalizado y aprobado, así como una línea base institucional que permita contrastar de manera objetiva las metas programadas frente a la ejecución efectivamente reportada durante el periodo evaluado.

En razón de lo anterior, y considerando el resultado global de la evaluación realizada, se mantiene la calificación desfavorable de NO CUMPLE para el indicador parcial 7.2 correspondiente al tercer trimestre de 2024.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador No reporta dificultades para el cumplimiento del indicador

Evidencias que soportan la ejecución:

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

- 7.1.2 Hitos III Trimestre RSE Afinia
- 7.1.2 Informe Programa RSE III Trimestre 2024
- 7.1.2 Registro Fotográfico
- Pacto Global Nodos 2024
- Plan de acción Seguridad
- Plan de voluntariado
- Protocolos de Uso y Manejo de Armas y Fuerza Física
- Sensibilización ODS
- Taller reciclando y aprendiendo
- Un café por la sostenibilidad
- Política en DDHH

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

- Formaciones en DDHH
- Semana de la sostenibilidad
- Cultura Empresarial
- Escuela para pymes
- 7.1.2. Plan de trabajo RSE Afinia 2024

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:

Evaluar el avance por parte del operador en la definición del diseño y la implementación del Programa de Acompañamiento Social a las comunidades, que permita mejorar los índices de pérdidas técnicas y no técnicas en estas áreas espaciales, desarrollar la normalización de Barrios Subnormales y lograr la implementación de la medición prepago en las áreas de difícil Gestión ZDG y BSN, como estrategia definida por el operador.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

%Actividades programadas: Porcentaje de actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador

Tabla 67. Evaluación del Indicador Parcial 8.1. Ejecución plan de acompañamiento social.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	89 %	CUMPLE

Tabla 68. Cálculo del Indicador

CALCULO DEL INDICADOR	
Meta Acumulada	105.711
Real Acumulado	94.281
% Ejecutado	89%

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

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 el cálculo del indicador el prestador reportó las siguientes cantidades de actividades de formación de acuerdo al tipo de capacitación:

1. Número de personas formadas en uso responsable y seguro de la energía de las áreas especiales ARMD – ZDG

Tabla 69. Ejecución plan de acompañamiento social. Taller Uso responsable

Taller uso responsable (personas educadas): N°. personas educadas en ZDG -ARMD	Línea de acción	Indicador	Meta Año	Real Año	Por cumplir
				94%	6%
Territorio	Aprender de energía	No. De Personas formadas URE/USE ARMD-ZDG	29.064	27.289	1.775
Bolívar Norte	Taller URE	Personas educadas	6.394	6.048	346
Bolívar Sur	Taller URE	Personas educadas	4.068	4.205	(137)
Cesar	Taller URE	Personas educadas	5.814	6.609	(795)
Córdoba Norte	Taller URE	Personas educadas	5.232	3.981	1.251
Córdoba Sur	Taller URE	Personas educadas	2.906	2.753	153
Sucre	Taller URE	Personas educadas	4.650	3.693	957

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Se presentaron las actas de asistencia a los talleres de Uso responsable y seguro de la energía. Estos talleres presentaron recomendaciones para el correcto uso del servicio de energía.

Los talleres de la energía que implementó AFINIA en estos barrios se realizaron mediante convocatoria. Así mismo, con la masificación de los mensajes mediante imágenes ilustrativas, testimoniales y videos informativos los grupos de relacionamiento con líderes, entes de control y comunidad en general recibieron la información en una forma directa y sencilla.

En los meses de julio, agosto y septiembre del 2024, el equipo de gestión social de AFINIA continuó en conversaciones con los usuarios explicando la importancia del ahorro de la energía y enseñando a los participantes la importancia de ajustar su consumo de los electrodomésticos conforme a la capacidad económica de las familias.

Como foco de atención en AFINIA para poder lograr apalancamiento en bajar las pérdidas de energía y subir los niveles de recaudo, se continuaron estas formaciones en los barrios planificados con acciones puntuales dentro del programa de acompañamiento social, en este indicador para las zonas de difícil gestión y áreas rurales de menor desarrollo.

Los avances en este indicador durante los meses de julio, agosto y septiembre en este tercer trimestre dieron como resultados el 147% y se ajustó a las actividades planificadas para este año.

A continuación, se presenta el cumplimiento del indicador por mes y por 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.

Tabla 70. Ejecución plan de acompañamiento social. Territorial

Territorial	Julio		Agosto		Septiembre	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	107%		134%		201%	
	2.966	3.164	2.966	3.974	2.966	5.963
Bolívar Norte	660	675	660	981	660	1.203
Bolívar Sur	411	415	411	756	411	767
Cesar	604	650	604	804	604	2.365
Córdoba Norte	528	532	528	531	528	534
Córdoba Sur	294	325	294	427	294	616
Sucre	469	567	469	475	469	478

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

2. Número de personas formadas en uso responsable y seguro de la energía en barrios eléctricamente subnormales

Tabla 71. Talleres Barrios Eléctricamente Subnormales

Taller uso responsable N°. personas educadas en BSN y PRONE	Líneas	Indicador	Meta Año	Real Año	Por cumplir Año
				77%	23%
Territorio	Aprender de energía	N°. de personas educadas en BSN	31.970	24.599	7.371
Bolívar Norte	Taller URE	Personas educadas	7.034	5.583	1.451
Bolívar Sur	Taller URE	Personas educadas	4.476	3.608	868
Cesar	Taller URE	Personas educadas	6.392	4.741	1.651
Córdoba Norte	Taller URE	Personas educadas	5.755	4.402	1.353
Córdoba Sur	Taller URE	Personas educadas	3.198	2.525	673
Sucre	Taller URE	Personas educadas	5.115	3.740	1.375

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Para formar las personas usuarias del servicio de energía en los barrios eléctricamente subnormales se debió ajustar el discurso a un modelo habitacional, estas comunidades que se formaron por desplazamientos e invasiones que marcaron un crecimiento urbanístico desorganizado, lo que agudizó la prestación del servicio, dado que se enmarcó en la regulación y para empezar su legalización se partió de las voluntades de las gobernanzas locales para expedir certificaciones que los acreditaron y las firmas de acuerdos de prestación del servicio que permiten unos deberes y derechos en la forma de adquirirlo.

AFINIA continúa haciendo presencia en los barrios conforme a la planificación comercial con nuevas

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.

formas de lograr acuerdos de pago que les permitan al usuario mediante las estrategias comerciales conciliar y pagar flexiblemente su deuda.

Con los talleres educativos mediante visitas personalizadas, mensajes en redes y convocatorias grupales se continuó con las formas de seguir interiorizando los procesos formativos para trabajar por la reducción del consumo de la energía y aumentar el recaudo en los barrios subnormales, con las jornadas integrales donde el usuario se acercó al punto de atención.

A continuación, se presenta el cumplimiento del indicador por mes y por territorial:

Tabla 72. Talleres Territorial

Territorial	Julio		Agosto		Septiembre	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	102%		95%		101%	
	3.347	3.417	3.347	3.170	3.347	3.395
Bolívar Norte	760	767	760	734	760	718
Bolívar Sur	452	454	452	550	452	534
Cesar	684	691	684	611	684	704
Córdoba Norte	612	647	612	622	612	619
Córdoba Sur	323	335	323	323	323	325
Sucre	516	523	516	330	516	495

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

3. Número de personas socializadas en normas y leyes vigentes de las áreas especiales ARMD y ZDG.

Tabla 73. Talleres Socialización Normativas vigentes

Socializaciones normativas vigentes reglamentación y	Líneas	Indicador	Meta Año	Real Año	Por cumplir Año
				78%	22%
Territorio	Aprender de energía	N°. de personas socializados en normas y leyes (ZDG – ARMD)	21.798	17.010	4.788
Bolívar Norte	Normas y leyes	Personas educadas	4.796	3.597	1.199
Bolívar Sur	Normas y leyes	Personas educadas	3.050	2.375	675
Cesar	Normas y leyes	Personas educadas	4.360	3.451	909
Córdoba Norte	Normas y leyes	Personas educadas	3.924	3.206	718
Córdoba Sur	Normas y leyes	Personas educadas	2.180	1.708	472
Sucre	Normas y leyes	Personas educadas	3.488	2.673	815

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

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.

Las socializaciones de normas y leyes vigentes que se realizan en las áreas especiales tienen como objeto brindar información en una relación cordial y asertiva para poder interiorizar a los individuos pertenecientes a la zona especial de unas disposiciones definidas para un conjunto de personas que habitan el sector.

Esta normativa es muy importante poder divulgarla dado que las áreas especiales parten de necesidades de AFINIA y la comunidad.

Las formaciones se continúan con reuniones, visitas personalizadas, espacios en las jornadas comerciales y cualquier convocatoria a nivel de las entidades gubernamentales donde se pueda desarrollar las socializaciones de normas y leyes vigentes.

Se continua con la renovación de los acuerdos comunitarios de las áreas especiales en lo que respecta a la actualización de los documentos en los acuerdos comunitarios de las áreas rurales de menor desarrollo el avance es del 95%, las zonas de difícil gestión 93% y 85% en barrios eléctricamente subnormales. Durante este tercer trimestre el avance del indicador de socialización en normas y leyes vigentes es del 99%.

A continuación, se presenta el cumplimiento del indicador por mes y por territorial:

Tabla 74. Talleres Socialización Normativas vigentes Territorial

Territorial	Julio		Agosto		Septiembre	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	102%		97%		98%	
	2.261	2.298	2.261	2.195	2.261	2.221
Bolívar Norte	508	510	508	341	508	432
Bolívar Sur	304	305	304	307	304	306
Cesar	462	475	462	497	462	478
Córdoba Norte	415	428	415	466	415	428
Córdoba Sur	220	225	220	230	220	225
Sucre	352	355	352	354	352	352

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

4. Socialización de proyecto comercial en medición prepagada en las áreas especiales ARMD, SUBNORMAL y 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.

Tabla 75. Socialización Proyecto Medición prepagada

Socializaciones de proyecto comercial	Líneas	Indicador	Meta Año	Real Año	Por cumplir Año
				117%	-17%
Territorio	Metodología a la medida de las comunidades	N°. de personas socializadas en medición prepagada	8.400	9.795	(1.395)
Bolívar Norte	Proyecto comercial	Personas socializadas	1.848	3.801	(1.953)
Bolívar Sur	Proyecto comercial	Personas socializadas	1.176	1.003	173
Cesar	Proyecto comercial	Personas socializadas	1.680	1.497	183
Córdoba Norte	Proyecto comercial	Personas socializadas	1.512	1.912	(400)
Córdoba Sur	Proyecto comercial	Personas socializadas	840	676	164
Sucre	Proyecto comercial	Personas socializadas	1.344	906	438

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Durante este trimestre en el tema de medición prepagada se cuenta con un esquema de medida que brinda la posibilidad a las personas visitadas de tener la visibilidad en tiempo real sobre su consumo acorde con sus capacidades económicas, lo anterior le permite al consumidor poder tomar decisiones basadas en los hábitos de su consumo y sus electrodomésticos utilizados.

La socialización es muy importante porque permite llevar al usuario a comportamientos de ahorro seguro de la energía requerida, habilitar que sus recargas sean más eficientes y no genera deudas futuras, es decir, evita que los usuarios queden en mora o paguen muy fraccionadamente las deudas acumuladas de energía.

A la fecha son aproximadamente 731 clientes de esta nueva modalidad que disfrutan de esta oferta comercial, que es el resultado de un trabajo en equipo en los territorios, con ejemplos de avances significativos en Córdoba y Bolívar.

El equipo social desde cada uno de los territorios avanza con planes priorizados de la mano con las áreas de control perdidas y comercial para lograr seguir socializando la oferta la cual es muy importante para los estratos 1, 2 y las comunidades que se forman por procesos de invasiones ya sea por desplazamientos o nuevas formas de buscar soluciones de vivienda.

En este trimestre se formaron a 3.089 personas que recibieron toda la información sobre las bondades y beneficios, diligenciamientos de los formatos de vinculación, talleres de ahorro de energía, habilitadores de vivienda entre otras formaciones; logrando un cumplimiento en el indicador del 120%.

A continuación, se presenta el cumplimiento del indicador por mes y por 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.

Tabla 76. Socialización Proyecto Medición prepagada Territorial

Territorial	Julio		Agosto		Septiembre	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	98%		112%		150%	
	804	789	878	985	878	1.315
Bolívar Norte	198	202	198	151	198	173
Bolívar Sur	117	11	117	308	117	195
Cesar	181	217	181	188	181	326
Córdoba Norte	88	132	162	253	162	400
Córdoba Sur	85	90	85	85	85	85
Sucre	135	137	135	-	135	136

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

5. Socialización de proyectos técnicos en las áreas especiales ARMD, SUBNORMAL y ZDG

Tabla 77. Socialización Obras de Inversión

Socializaciones normas y proyectos	Líneas	Indicador	Meta Año	Real Año	Por cumplir Año
				108%	-8%
Territorio	Energizando soluciones	N°. de personas socializadas en proyectos inversión técnica	14.479	15.588	(1.109)
Bolívar Norte	Proyectos inversión	Personas socializadas	4.304	3.987	317
Bolívar Sur	Proyectos inversión	Personas socializadas	1.460	2.885	(1.425)
Cesar	Proyectos inversión	Personas socializadas	3.377	3.773	(396)
Córdoba Norte	Proyectos inversión	Personas socializadas	2.684	2.463	221
Córdoba Sur	Proyectos inversión	Personas socializadas	1.355	1.078	277
Sucre	Proyectos inversión	Personas socializadas	1.299	1.402	(103)

Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Para este trimestre se continúan los procesos de socialización personalizadas de las obras de inversión en materia de aseguramiento de redes en comunidades priorizadas por los balances energéticos que han dado como resultado altas pérdidas de energía. Es por ello por lo que las socializaciones van dirigidas a proyectos muy concretos en las diferentes comunidades.

Pero es muy importante destacar que se tienen aproximadamente 22.000 medidores bi cuerpos instalados y las instalaciones en macro medidas han permitido mayor control de los transformadores que se deben intervenir masivamente o por clientes focalizados. Otro aspecto importante ha sido los

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.

acompañamientos de la institucionalidad como garante de las obras de inversión, los mensajes mediante las redes sociales que se divulgan para los líderes, vocales de control y comunidad en general y los testimonios de los usuarios afirmando las bondades y beneficios al momento de terminar los trabajos técnicos.

En este trimestre es alcanzado el indicador el 105% de cumplimiento y va de la mano con las acciones planificadas por el área de control perdidas.

A continuación, se presenta el cumplimiento del indicador por mes y por territorial:

Tabla 78. Socialización Obras de Inversión Territorial

Territorial	Julio		Agosto		Septiembre	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	101%		169%		45%	
	1.265	1.274	1.211	2.049	1.238	552
Bolívar Norte	375	272	357	321	365	-
Bolívar Sur	126	156	121	287	124	133
Cesar	292	344	280	1.102	286	190
Córdoba Norte	243	260	233	154	238	-
Córdoba Sur	117	125	112	112	115	115
Sucre	112	117	108	73	110	114

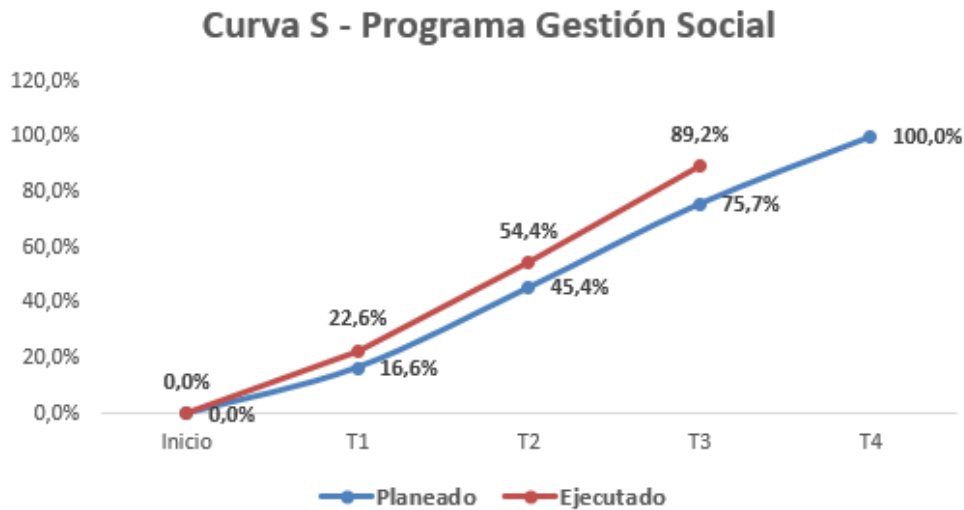
Fuente: Elaboración SSPD con información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

El análisis de la información presentada por el prestador del servicio permite verificar por parte de la SSPD la ejecución del plan de inversiones dirigidas al acompañamiento social mediante programas de acompañamiento y capacitación, en el tercer trimestre del año 2024 y al tercer trimestre del mismo año.

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 27. Curva S - Ejecución Programa Social al tercer trimestre 2024



Fuente: AFINIA

Figura 28. Programas Acompañamiento Social

LINEA DE ACCION	INDICADOR	PESO DEL PORCENTAJE	META ANUAL AFINIA	META EJECUTADO		Meta Acum.	Real Acum.	% Acumulado
				T3	T3			
APRENDER DE ENERGÍA	No. De Personas formadas URE/USE ARMD-ZDG	27,5%	29.064	8.898	13.101	29064	27289	94%
APRENDER DE ENERGÍA	Nº de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE	30,2%	31.970	10.041	9.982	31970	24599	77%
APRENDER DE ENERGÍA	Nº de personas socializados en normas y leyes ZDG -ARMD	20,6%	21.798	6.783	6.714	21798	17010	78%
METODOLOGÍA A LA MEDIDA DE LAS COMUNIDAD	Nº de personas socializadas en proyectos comerciales	7,9%	8.400	2.560	3.089	8400	9795	117%
METODOLOGÍA A LA MEDIDA DE LAS COMUNIDAD	Nº de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL)	13,7%	14.479	3.714	3.875	14479	15588	108%
TOTAL		100%	105.711	31.996	36.761	105711	94281	89%

Fuente: AFINIA

En este trimestre en la gestión documental se ha logrado avances en el apoyo jurídico y firma de aquellas Alcaldías Municipales donde aún hay negativas para las firmas de los acuerdos comunitarios, los porcentajes a corte septiembre son los siguientes:

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.

- a) Avance del 95 % en las firmas de los acuerdos comunitarios para la prestación del servicio de energía en las áreas rurales de menor desarrollo, faltando 2 documentos por firmar.
- b) Avance del 93% en las firmas de los acuerdos comunitarios para la prestación del servicio de energía para las zonas de difícil gestión, faltando por firmar 7 documentos.
- c) Avance del 85% en las firmas de los acuerdos comunitarios para la prestación del servicio de energía en los barrios eléctricamente subnormales, faltando por firmar 69 documentos.

Para concluir a nivel de todas las territoriales se cumple con la planificación de los indicadores, se continúa trabajando en desarrollar nuevas estrategias para mejorar e impulsar los niveles de recaudo apoyando las jornadas de atención comercial y disminución de las pérdidas de energía con nuevas formas de desbloquear usuarios que no permiten la revisión o cambio en los equipos de medida dañados, manipulados o por avances a nivel de las tecnologías.

Los 5 programas de acompañamiento social ejecutados en este trimestre se enfocaron en uso racional de energía, barrios subnormales, normas y leyes, proyectos comerciales y programas de inversión técnica. Cubrieron 94.281 personas capacitadas de una meta de 105.711, aportando a los objetivos de AFINIA en mejorar el recaudo, en mejorar el índice de pérdidas promulgando por su normalización y medida.

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.

Mediante el radicado 20255294951362 del día 26/11/2025, AFINIA hizo entrega de la información solicitada, la cual era necesaria para el cálculo del indicador.

“Información Indicador 1.1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio, aprobadas en el plan de inversión – AFINIA”.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 3er trimestre de 2024.
- 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 pérdidas adelantadas por AFINIA.

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.

- Informe del programa mantenimiento por activo STR – 2024, a tercer trimestre de 2024, enviado por AFINIA, en noviembre de 2024.