

## **PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO**

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 16  
CUARTO TRIMESTRE DE 2024**

**ANEXO 1  
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DEL  
CUARTO 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 .....                                       | 75  |
| 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 .....                 | 87  |
| 1.4. | Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía .....                                                                                                                                       | 91  |
| 1.5. | Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico .....                                                                                                                   | 111 |
| 1.6. | Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario .....                                                                                                                        | 130 |
| 1.7. | Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE) .....                                                                                                   | 141 |
| 1.8. | Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) y las Zonas de Dificil Gestión (ZDG) .....                                         | 149 |
| 2.   | INDICADORES DE RESULTADO .....                                                                                                                                                          | 161 |
| 2.1. | Objetivo 1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización ..... | 161 |
| 2.2. | Objetivo 2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional (STR), en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida .....                                       | 181 |
| 2.3. | Objetivo 3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III y IV .....                 | 190 |
| 2.4. | Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía .....                                                                                                                                       | 200 |
| 2.5. | Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico .....                                                                                                                   | 210 |
| 2.6. | Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario .....                                                                                                                        | 215 |
| 2.7. | Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE) .....                                                                                                   | 220 |
| 2.8. | Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) y las Zonas de Dificil Gestión (ZDG) .....                                         | 236 |

## 1. INDICADORES PARCIALES

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

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

### Objetivo del Indicador:

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

### Fórmula del indicador:

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

Donde:

*%Ejecución\_Programado*: Inversión total programada hasta el trimestre que se evalúa.

*%Ejecución\_Real*: Inversión real ejecutada hasta el trimestre que se evalúa.

### Resultado del indicador:

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

| Meta            | Evaluación | Resultado     |
|-----------------|------------|---------------|
| <b>&gt;=90%</b> | <b>91%</b> | <b>CUMPLE</b> |

**Tabla 2. Cálculo del indicador**

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| % Real Acumulado Noviembre | 76%        |
| % Real Acumulado Diciembre | 15%        |
| <b>% Real Indicador</b>    | <b>91%</b> |

Fuente: Elaboración Superservicios con información de AFINIA

### 1. Seguimiento top 40 inversión

**Metas por circuito:** Se establecieron como meta los kilómetros de red a intervenir, encaminadas a mejorar el indicador de calidad mediante la reposición de redes en media y baja tensión deterioradas,

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

además se estableció qué tipo de actividades y materiales aplican y la ubicación geográfica de los proyectos con el fin de concentrar la operativa y optimizar los tiempos de ejecución.

En septiembre se radicó la **Solicitud de Cambio de Circuitos del Indicador 1.1.1 Inversiones SDL**, en la cual se planteó una modificación de los circuitos a intervenir en el plan de inversión 2024. Esta propuesta tuvo como objetivo garantizar el cumplimiento del indicador mediante el reemplazo de circuitos que presentaron dificultades de ejecución, principalmente relacionadas con problemas de orden público y la falta de permisos por parte de las comunidades. Con esta medida, se buscó continuar con las actividades planificadas y reiterar el compromiso de Afinia de cumplir con las metas de calidad y cobertura de la red eléctrica.

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

**Tabla 3. Planificación mensual de km de red por circuito**

| CIRCUITO                    | TERRITORIA<br>L  | RATIO         | META MENSUALIZADA |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------|------------------|---------------|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                             |                  |               | ENE               | FEB  | MAR  | ABR  | MAY  | JUN  | JUL  | AGO  | SEP  | OCT  | NOV  | DIC  |
| BECERRIL 1                  | Cesar            | TENDIDO<br>MT | 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                | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                   | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                   | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                 | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                    | Córdoba<br>Norte | TENDIDO<br>MT | 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                  | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                   | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                    | Córdoba<br>Norte | TENDIDO<br>MT | 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               | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                  | Córdoba<br>Norte | TENDIDO<br>MT | 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                   | Bolívar Norte    | TENDIDO<br>MT | 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                    | Sucre            | TENDIDO<br>MT | 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              | Sucre            | TENDIDO<br>MT | 1,65              | 1,74 | 1,76 | 1,92 | 2,26 | 2,82 | 3,98 | 4,88 | 5,42 | 4,96 | 6,20 | 6,41 |
| MORROA                      | Sucre            | TENDIDO<br>MT | 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               | Bolívar Sur      | TENDIDO<br>MT | 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                 | Sucre            | TENDIDO<br>MT | 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<br>URBANO | Cesar            | TENDIDO<br>MT | 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                | Cesar            | TENDIDO<br>MT | 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                | Cesar            | TENDIDO<br>MT | 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                       | Córdoba sur      | TENDIDO<br>MT | 0,03              | 0,04 | 0,04 | 0,04 | 0,05 | 0,06 | 0,08 | 0,10 | 2,89 | 2,89 | 2,89 | 2,89 |

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

|                    |               |            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------|---------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| CALAMAR 1          | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 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           | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 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             | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 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          | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 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      | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 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     | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 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     | Córdoba Sur   | TENDIDO MT | 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     | Córdoba Sur   | TENDIDO MT | 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         | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 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            | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 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) | Sucre         | TENDIDO MT | 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         | Cesar         | TENDIDO MT | 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         | Cesar         | TENDIDO MT | 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             | Sucre         | TENDIDO MT | 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               | Sucre         | TENDIDO MT | 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          | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 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      | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 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        | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 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          | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 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 |
|                    |               |            | 6%    | 7%    | 7%    | 5%    | 6%    | 6%    | 7%    | 8%    | 11%   | 11%   | 13%   | 13%   |

Fuente: AFINIA

**Intervenciones cuarto 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 cuarto trimestre**

| CIRCUITO     | TERRITORIAL   | RATIO      | OCT  |      | NOV  |      | DIC  |      |
|--------------|---------------|------------|------|------|------|------|------|------|
|              |               |            | PLAN | REAL | PLAN | REAL | PLAN | REAL |
| BECERRIL 1   | Cesar         | TENDIDO MT | 1,20 | 1,77 | 1,49 | 1,72 | 1,80 | 4,24 |
| BOCAGRANDE 7 | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00 |      | 0,00 |      | 0,00 |      |
| BAYUNCA 1    | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00 |      | 0,00 |      | 0,00 |      |
| BAYUNCA 3    | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00 |      | 0,00 |      | 0,00 |      |
| EL CARMEN 1  | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00 |      | 0,00 |      | 0,00 |      |
| CERETE 4     | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 0,56 |      | 0,70 | 1,94 | 0,73 | 4,32 |

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

|                          |               |            |              |              |              |              |              |              |
|--------------------------|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| CHAMBACU 8               | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         | 0,48         | 0,00         | 0,48         | 0,00         | 0,32         |
| GAMBOTE 5                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         |              | 0,00         |              |
| LORICA 2                 | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 0,54         | 1,22         | 0,67         | 2,26         | 0,69         | 0,73         |
| MARIALABAJA 2            | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         |              | 0,00         |              |
| RIO SINU 3               | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 0,66         |              | 0,82         | 0,40         | 0,85         |              |
| TERNERA 6                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         |              | 0,00         |              |
| BOSTON 2                 | Sucre         | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         |              | 0,00         |              |
| CHINU PLANTA 1           | Sucre         | TENDIDO MT | 4,96         | 1,66         | 6,20         | 1,67         | 6,41         | 6,60         |
| MORROA                   | Sucre         | TENDIDO MT | 0,39         |              | 0,49         |              | 0,51         |              |
| SAN SEBASTIAN            | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 0,34         | 0,48         | 0,43         | 7,16         | 0,44         |              |
| SAN ANTONIO              | Sucre         | TENDIDO MT | 3,10         | 3,92         | 3,87         | 10,10        | 4,50         | 2,60         |
| VALENCIA DE JESUS URBANO | Cesar         | TENDIDO MT | 1,92         | 2,07         | 1,92         | 1,90         | 1,92         |              |
| VALLEDUPAR 4             | Cesar         | TENDIDO MT | 0,22         |              | 0,28         |              | 0,29         | 1,03         |
| MARIANGOLA 1             | Cesar         | TENDIDO MT | 0,50         |              | 0,50         |              | 0,50         |              |
| UNIÓN                    | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 2,89         | 1,43         | 2,89         | 0,43         | 2,89         | 3,70         |
| CALAMAR 1                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         | 0,12         | 0,00         |              |
| LORICA 4                 | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 2,02         | 0,76         | 2,53         | 0,97         | 3,00         |              |
| CENTRO                   | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 1,34         | 0,67         | 1,67         | 2,85         | 1,73         | 2,43         |
| SAN PABLO                | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 0,45         | 0,91         | 0,56         | 0,33         | 0,58         |              |
| MARIALABAJA 1            | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         |              | 0,00         |              |
| PUEBLO NUEVO 2           | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 4,52         | 4,96         | 4,52         | 3,62         | 4,30         | 12,39        |
| PLANETA RICA 1           | Córdoba Sur   | TENDIDO MT | 0,00         | 0,85         | 0,00         | 3,20         | 0,00         | 4,12         |
| PLANETA RICA 2           | Córdoba Sur   | TENDIDO MT | 7,24         | 1,94         | 9,04         | 1,56         | 9,36         | 3,39         |
| RIO SINU 1               | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 0,94         |              | 1,17         | 0,40         | 1,21         | 1,93         |
| CAIMITO                  | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 4,20         | 2,14         | 4,20         | 2,59         | 4,20         | 9,64         |
| SINCE 3030 (SINCE)       | Sucre         | TENDIDO MT | 1,17         | 0,04         | 1,46         | 1,26         | 1,51         | 0,79         |
| SALGUERO 3               | Cesar         | TENDIDO MT | 0,17         |              | 0,21         | 0,58         | 0,21         | 0,34         |
| SALGUERO 4               | Cesar         | TENDIDO MT | 0,52         |              | 0,65         |              | 0,67         |              |
| SF3040                   | Sucre         | TENDIDO MT | 0,76         |              | 1,00         |              | 1,20         |              |
| TOLU                     | Sucre         | TENDIDO MT | 0,92         | 0,28         | 1,14         |              | 1,18         |              |
| CALAMAR 2                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,50         | 3,09         | 0,50         | 1,42         | 0,50         | 2,46         |
| ZARAGOCILLA 7            | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         |              | 0,00         |              |
| CHAMBACU 11              | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 0,00         |              | 0,00         |              | 0,00         |              |
| PRADERA 7                | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 1,21         | 0,42         | 2,00         |              | 2,00         |              |
| <b>Total general</b>     |               |            | <b>43,23</b> | <b>29,08</b> | <b>50,92</b> | <b>46,95</b> | <b>53,19</b> | <b>61,03</b> |

Fuente: AFINIA

Para este cuarto trimestre se ejecutaron un total de 137,06 km de red.

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

#### Avance mensual de la ejecución:

A continuación, se detalla el porcentaje de cumplimiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre.

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

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

**Tabla 5. Avance por mes**

|                     | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---------------------|---------|-----------|-----------|
| <b>Km planeado</b>  | 43      | 51        | 53        |
| <b>Km ejecutado</b> | 29,08   | 46,95     | 61,03     |
| <b>% Avance</b>     | 67%     | 94%       | 115%      |

Fuente: AFINIA

Para la evaluación del trimestre se toma el aporte equitativo de cada mes. En la tabla 2 se observa esta distribución.

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

**Tabla 6. Distribución de cumplimiento por mes**

|                   | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-------------------|---------|-----------|-----------|
| <b>% Planeado</b> | 10,8%   | 12,7%     | 13,3%     |
| <b>% Real</b>     | 7,3%    | 11,7%     | 15,3%     |

Fuente: AFINIA

#### Construcción de la curva S

En AFINIA, se emplea la curva S para realizar el seguimiento de la ejecución de los circuitos y revisar su comportamiento en el tiempo planificado. Esta curva se obtiene con los porcentajes acumulados y ejecutados registrados en la tabla 2.

Con lo anterior, en la tabla 3 se definen los aportes de cada trimestre planificado y con el seguimiento mensual de ejecución se registran los valores reales.

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

**Figura 1. Aporte de cada trimestre en el seguimiento de la curva S**

|                      |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|----------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| % Planeado Acumulado | 6% | 13% | 20% | 25% | 31% | 37% | 44% | 52% | 63% | 74% | 87% | 100% |
| % Real Acumulado     | 6% | 15% | 23% | 30% | 34% | 38% | 45% | 51% | 57% | 64% | 76% | 91%  |

Fuente: AFINIA

**Tabla 7. Distribución Trimestral del Indicador**

| Distribución trimestral |     |     |      |
|-------------------------|-----|-----|------|
| 20%                     | 37% | 65% | 100% |
| T-1                     | T-2 | T-3 | T-4  |

Fuente: AFINIA

El aporte de este cuarto trimestre corresponde a un **34.3%**.

$$\text{Trimestre 4: } 7,3\% + 11,7\% + 15,3\% = 34,3\%$$

Al cierre de diciembre, el cumplimiento acumulado alcanza un 91,2%, en comparación con el 100% acumulado planificado. Esto representa un cumplimiento del 91,2% respecto con la meta acumulada de este indicador.

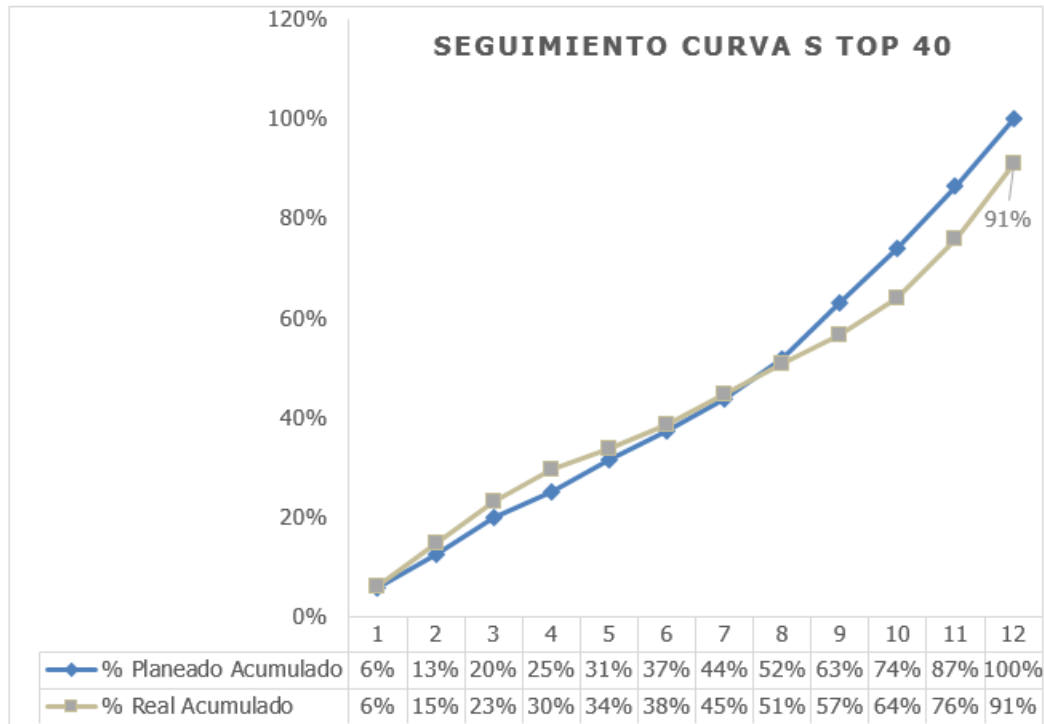
$$\text{Trimestre 1, 2, 3 y 4: } 23\% + 16\% + 18,2\% + 34,3\% = 91,5\%$$

Finalmente, la figura 1 muestra el avance de los circuitos y su porcentaje real acumulado. Evidenciando un cumplimiento de la meta en km propuestas por Afinia en el año 2024



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

**Figura 2. Seguimiento curva S Top 40**



Fuente: AFINIA

**Inversiones:** La inversión realizada por Afinia, en las actividades del Plan de Gestión 2024 se aproximan a los \$ 58.075.127.801, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transportes realizados. Los porcentajes de avance y el valor presupuestal ejecutado de los 40 circuitos se muestran en la imagen 3.

**Tabla 8. Inversiones Plan de Gestión 2024**

| CIRCUITO     | TERRITORIAL   | RATIO      | Inversiones T4 (\$2024) | Inversión total (\$2024) |
|--------------|---------------|------------|-------------------------|--------------------------|
| BECERRIL 1   | Cesar         | TENDIDO MT | 1.753.185.946,09        | 2.383.913.841,43         |
| BOCAGRANDE 7 | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                       | 792.253.967,24           |
| BAYUNCA 1    | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                       | 2.304.748.850,46         |
| BAYUNCA 3    | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                       | 709.625.492,56           |
| EL CARMEN 1  | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                       | 1.185.298.259,23         |
| CERETE 4     | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 725.261.484,55          | 859.149.464,94           |
| CHAMBACU 8   | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 260.008.522,79          | 455.401.832,33           |

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

|                          |               |            |                  |                  |
|--------------------------|---------------|------------|------------------|------------------|
| GAMBOTE 5                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                | 1.559.361.057,53 |
| LORICA 2                 | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 665.870.923,77   | 1.850.305.341,72 |
| MARIALABAJA 2            | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                | 766.453.992,82   |
| RIO SINU 3               | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 34.758.803,24    | 492.100.615,21   |
| TERNERA 6                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                | 691.243.769,67   |
| BOSTON 2                 | Sucre         | TENDIDO MT | -                | 713.256.898,96   |
| CHINU PLANTA 1           | Sucre         | TENDIDO MT | 1.131.558.733,05 | 3.050.224.088,15 |
| MORROA                   | Sucre         | TENDIDO MT | -                | 874.805.878,47   |
| SAN SEBASTIAN            | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 1.211.706.975,10 | 1.302.335.769,05 |
| SAN ANTONIO              | Sucre         | TENDIDO MT | 3.179.203.458,32 | 4.948.160.284,88 |
| VALENCIA DE JESUS URBANO | Cesar         | TENDIDO MT | 825.583.524,39   | 2.041.628.346,21 |
| VALLEDUPAR 4             | Cesar         | TENDIDO MT | 163.358.401,09   | 288.728.232,72   |
| MARIANGOLA 1             | Cesar         | TENDIDO MT | -                | 791.606.751,77   |
| UNIÓN                    | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 521.429.673,06   | 642.274.885,06   |
| CALAMAR 1                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 212.902.871,72   | 513.725.820,84   |
| LORICA 4                 | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 300.681.678,67   | 1.233.066.620,41 |
| CENTRO                   | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 1.417.276.469,43 | 2.125.063.997,98 |
| SAN PABLO                | Bolívar Sur   | TENDIDO MT | 277.023.929,06   | 789.794.796,21   |
| MARIALABAJA 1            | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                | 416.785.322,12   |
| PUEBLO NUEVO 2           | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 1.474.903.515,36 | 1.627.628.724,39 |
| PLANETA RICA 1           | Córdoba Sur   | TENDIDO MT | 2.381.714.796,79 | 5.169.197.055,90 |
| PLANETA RICA 2           | Córdoba Sur   | TENDIDO MT | 1.122.509.987,85 | 5.224.958.543,90 |
| RIO SINU 1               | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 507.652.676,54   | 1.180.246.543,51 |
| CAIMITO                  | Córdoba sur   | TENDIDO MT | 934.756.760,96   | 1.058.659.966,84 |
| SINCE 3030 (SINCE)       | Sucre         | TENDIDO MT | 343.608.320,21   | 1.559.429.056,78 |
| SALGUERO 3               | Cesar         | TENDIDO MT | 116.846.147,89   | 219.661.081,33   |
| SALGUERO 4               | Cesar         | TENDIDO MT | -                | 637.000.726,83   |
| SF3040                   | Sucre         | TENDIDO MT | -                | 1.434.164.055,08 |
| TOLU                     | Sucre         | TENDIDO MT | 60.786.309,48    | 1.753.963.593,50 |
| CALAMAR 2                | Bolívar Norte | TENDIDO MT | 859.934.665,00   | 2.513.180.649,37 |
| ZARAGOCILLA 7            | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                | 756.628.838,39   |

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

|                      |               |            |                         |                         |
|----------------------|---------------|------------|-------------------------|-------------------------|
| CHAMBACU 11          | Bolívar Norte | TENDIDO MT | -                       | 446.762.425,07          |
| PRADERA 7            | Córdoba Norte | TENDIDO MT | 70.255.323,33           | 712.332.362,54          |
| <b>Total general</b> |               |            | <b>20.552.779.897,7</b> | <b>58.075.127.801,4</b> |

Fuente: AFINIA

**Beneficios.** En esta intervención sobre los circuitos señalados en la primera parte del documento, beneficiamos a **226.986** clientes, que tras culminar las actividades podrán tener un servicio eléctrico más confiable.

**Análisis de la SSPD:**

El seguimiento a la ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio eléctrico en el cuarto trimestre de 2024 refleja un cumplimiento acumulado del 91,2% respecto a la meta planificada, alcanzando 138 km de red intervenida en el cuarto trimestre y un total acumulado de 364 km. La aplicación de la curva S permitió un seguimiento detallado, facilitando ajustes en la planificación y optimizando la distribución de recursos.

Si bien las condiciones climáticas adversas impidieron la continuidad de los trabajos en varios circuitos, este trimestre registró la mayor ejecución en comparación con los anteriores. Esto se debe a que AFINIA unificó todos sus esfuerzos en garantizar la disponibilidad de trabajo, maximizando el uso de recursos y optimizando la programación de actividades.

Los circuitos con mayor cumplimiento, como *Calamar 1*, *Lorica 2* y *Calamar 2*, superaron ampliamente sus metas, dado que, se identificaron en las visitas de replanteos que en algunos circuitos la red presenta deterioros críticos en apoyos, aisladores y redes secundarias, las cuales podían impactar las mejoras implementadas. Sin embargo, circuitos como *Chambacú 8*, *Lorica 4* y *Pradera 7* no se finalizó su ejecución, afectados principalmente por las condiciones climáticas que ocasionaron problemas logísticos y de programación de actividades.

La modificación de circuitos planteada en septiembre de 2024 permitió redirigir los esfuerzos hacia zonas con mejores condiciones operativas, evitando retrasos adicionales causados por problemas de orden público y falta de permisos comunitarios. Esta estrategia contribuyó a mejorar la eficiencia en la ejecución de los trabajos y garantizar una mayor efectividad en la inversión.

En total, la inversión ejecutada fue aproximadamente 58.075.127.801, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transporte. Como resultado, 226.986 clientes se beneficiaron con un servicio eléctrico más confiable, cumpliendo con el objetivo del indicador.

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

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

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.

### 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:

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

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

| Meta  | Evaluación | Resultado |
|-------|------------|-----------|
| >=80% | 97%        | CUMPLE    |

#### Beneficios:

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

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

#### Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el cuarto trimestre del 2024 en actividades de mantenimiento de circuitos ascendieron a \$295.757.218,99, para un total de inversiones en mantenimientos acumuladas en el año 2024 de \$2.863.868.893,31. Teniendo en cuenta que en el año 2023 se ejecutaron trabajos que suman \$5.605.640.477,25, el valor acumulado de ejecución hasta el cuarto trimestre de 2024 corresponde al 51% 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 10. 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 11. Actividades de poda programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024**

| CIRCUITO      | TRIMESTRE I<br>(km) | TRIMESTRE II<br>(km) | TRIMESTRE III<br>(km) | TRIMESTRE IV<br>(km) | TOTAL<br>(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         |

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

|                    |               |               |               |               |                |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| VALLEDUPAR 6       | 0,00          | 0,00          | 37,77         | 0,00          | 37,77          |
| 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          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>486,03</b> | <b>852,65</b> | <b>750,18</b> | <b>345,18</b> | <b>2434,04</b> |

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 12. Actividades de termografía programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024**

| CIRCUITO      | TRIMESTRE I<br>(No.) | TRIMESTRE II<br>(No.) | TRIMESTRE III<br>(No.) | TRIMESTRE IV<br>(No.) | TOTAL<br>(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              |

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

|                    |           |           |           |          |           |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| BOCAGRANDE 7       | 0         | 1         | 0         | 0        | 1         |
| CHAMBACU 11        | 0         | 0         | 1         | 0        | 1         |
| 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         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>13</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>40</b> |

Fuente: AFINIA

### RECORRIDOS

El reporte de la programación de la empresa de la actividad de recorridos de circuitos para el año 2024,



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

sobre los 40 circuitos priorizados, se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 13. Actividades de recorridos de circuitos programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024**

| CIRCUITO       | TRIMESTRE I<br>(No.) | TRIMESTRE II<br>(No.) | TRIMESTRE III<br>(No.) | TRIMESTRE IV<br>(No.) | TOTAL<br>(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              |

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

|                    |           |           |          |           |           |
|--------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| PLANETA RICA 2     | 0         | 1         | 0        | 0         | 1         |
| PLANETA RICA 1     | 0         | 0         | 1        | 0         | 1         |
| 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         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>11</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>11</b> | <b>40</b> |

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 14. Actividades de lavado programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2024**

| CIRCUITO      | TRIMESTRE I<br>(No.) | TRIMESTRE II<br>(No.) | TRIMESTRE III<br>(No.) | TRIMESTRE IV<br>(No.) | TOTAL<br>(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              |

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

|                    |          |          |          |          |          |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| SALGUERO 4         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| SALGUERO 3         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| 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        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>9</b> |

Fuente: AFINIA

#### Análisis de la SSPD:

De acuerdo con la información enviada por AFINIA se puede concluir que al finalizar el Trimestre IV de 2024, la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 97% 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 15 se presenta el seguimiento a la actividad de poda reportada por AFINIA hasta el Trimestre IV de 2024. Se presentan las metas programadas para cada uno de los circuitos para el año 2024, la meta en el Trimestre IV y la ejecución acumulada hasta el mismo, la ejecución en el trimestre IV y el avance respecto a la meta anual.

En la columna de ejecución en el trimestre IV, se observan valores negativos, lo que indica manipulación de los datos para que el porcentaje de avance de 100%, como se presenta en el informe de Afinia.

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

**Tabla 15. Avances de actividad de poda hasta el Trimestre IV**

| CIRCUITO       | PROGRAMADO<br>AÑO<br>(km) | PROGRAMADO<br>EN EL<br>TRIMESTRE IV<br>(km) | EJECUTADO HASTA<br>EL TRIMESTRE IV<br>(km) | EJECUTADO EN<br>EL TRIMESTRE IV<br>(km) | AVANCE<br>RESPECTO A LA<br>META ANUAL |
|----------------|---------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| MARIALABAJA 1  | 23,459                    | 0                                           | 23,459                                     | 0                                       | 100%                                  |
| CALAMAR 1      | 10,785                    | 10,785                                      | 4,585                                      | -1,62                                   | 43%                                   |
| MARIALABAJA 2  | 144,884                   | 0                                           | 144,884                                    | 0,00                                    | 100%                                  |
| EL CARMEN 1    | 123,281                   | 0                                           | 123,281                                    | 0,00                                    | 100%                                  |
| GAMBOTE 5      | 60,725                    | 0                                           | 60,725                                     | 0,00                                    | 100%                                  |
| ZARAGOCILLA 7  | 21,99                     | 0                                           | 21,9                                       | 0                                       | 100%                                  |
| BAYUNCA 1      | 129,959                   | 0                                           | 129,959                                    | 0                                       | 100%                                  |
| BOCAGRANDE 7   | 29,375                    | 0                                           | 29,375                                     | 0,00                                    | 100%                                  |
| CHAMBACU 11    | 20,412                    | 0                                           | 20,412                                     | 0                                       | 100%                                  |
| BAYUNCA 3      | 96,446                    | 0                                           | 96,55                                      | 0,00                                    | 100%                                  |
| TERNERA 6      | 39,495                    | 0                                           | 39,68                                      | 0                                       | 100%                                  |
| CHAMBACU 8     | 4,657                     | 0                                           | 4,657                                      | 0                                       | 100%                                  |
| ZARAGOCILLA 4  | 8,251                     | 8,251                                       | 8,251                                      | 8,251                                   | 100%                                  |
| CENTRO         | 28,467                    | 28,467                                      | 28,467                                     | 28,47                                   | 100%                                  |
| BANCO II       | 19,504                    | 19,504                                      | 19,504                                     | 19,504                                  | 100%                                  |
| SAN PABLO      | 13,729                    | 13,729                                      | 12,029                                     | 6,33                                    | 88%                                   |
| VALLEDUPAR 4   | 26,076                    | 0                                           | 26,076                                     | 0                                       | 100%                                  |
| VALLEDUPAR 5   | 27,62                     | 27,62                                       | 27,62                                      | 27,62                                   | 100%                                  |
| VALLEDUPAR 2   | 45,185                    | 0                                           | 45,185                                     | 0,00                                    | 100%                                  |
| VALLEDUPAR 6   | 37,771                    | 0                                           | 37,771                                     | 0,00                                    | 100%                                  |
| SALGUERO 4     | 49,953                    | 0                                           | 49,953                                     | 0,00                                    | 100%                                  |
| SALGUERO 3     | 33,55                     | 33,55                                       | 20,15                                      | -9,76                                   | 60%                                   |
| BECERRIL 1     | 99,197                    | 0                                           | 99,48                                      | 0,00                                    | 100%                                  |
| PRADERA 5      | 40,346                    | 40,346                                      | 25,846                                     | 11,35                                   | 64%                                   |
| RIO SINU 3     | 296,239                   | 0                                           | 210,759                                    | 0,00                                    | 71%                                   |
| PRADERA 7      | 23,684                    | 23,684                                      | 13,884                                     | 4,08                                    | 59%                                   |
| RIO SINU 4     | 24,465                    | 24,465                                      | 24,465                                     | 24,47                                   | 100%                                  |
| RIO SINU 1     | 13,424                    | 13,424                                      | 13,424                                     | 13,42                                   | 100%                                  |
| CHINU PLANTA 1 | 104,881                   | 0                                           | 104,881                                    | 0,00                                    | 100%                                  |
| LORICA 2       | 170,689                   | 0                                           | 170,689                                    | 0,00                                    | 100%                                  |
| CERETE 4       | 24,322                    | 24,322                                      | 24,322                                     | 24,32                                   | 100%                                  |
| LORICA 4       | 23,504                    | 23,504                                      | 17,504                                     | 11,50                                   | 74%                                   |
| PLANETA RICA 2 | 168,203                   | 0                                           | 169                                        | 0,00                                    | 100%                                  |
| PLANETA RICA 1 | 175,667                   | 0                                           | 169,067                                    | 0,00                                    | 96%                                   |
| MORROA         | 67,658                    | 0                                           | 67,7                                       | 0,00                                    | 100%                                  |

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

|                    |                 |                |                 |               |            |
|--------------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------|------------|
| SINCE 3030 (SINCE) | 24,446          | 24,446         | 24,446          | 24,45         | 100%       |
| SF3040             | 16,362          | 16,362         | 16,362          | 16,36         | 100%       |
| SAN ANTONIO        | 63,882          | 0              | 63,882          | 0,00          | 100%       |
| BOSTON 2           | 88,77           | 0              | 88,77           | 0,00          | 100%       |
| TOLU               | 12,722          | 12,722         | 12,722          | 12,72         | 100%       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2434,035</b> | <b>345,181</b> | <b>2291,676</b> | <b>221,47</b> | <b>94%</b> |

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de poda, se encuentra que hasta el Trimestre IV se ejecutó el 94% de lo programado, sin embargo, observando la columna de lo “Ejecutado en el trimestre IV” se encuentran valores negativos, que no tienen sentido para el desarrollo de esta actividad. En revisión del archivo de Excel “1.1.2 Cálculo Curva S”, se encuentran inconsistencias en la fórmula de cálculo, lo cual indica manipulación de estas para cuadrar que los avances totales den 100%.

### TERMOGRAFÍAS

En la Tabla 16 se presenta el seguimiento a la actividad de termografía reportada por AFINIA hasta el Trimestre IV de 2024. Se presentan las metas programadas para cada uno de los circuitos para el año 2024, la meta en el Trimestre IV y la ejecución acumulada hasta el mismo, la ejecución en el trimestre IV y el avance respecto a la meta anual.

**Tabla 16. Avances de la actividad de termografía hasta el Trimestre III**

| CIRCUITO      | PROGRAMADO<br>AÑO<br>(No.) | PROGRAMADO<br>EN EL<br>TRIMESTRE IV<br>(No.) | EJECUTADO HASTA<br>EL TRIMESTRE IV<br>(No.) | EJECUTADO EN<br>EL TRIMESTRE IV<br>(No.) | AVANCE<br>RESPECTO A LA<br>META ANUAL |
|---------------|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|
| MARIALABAJA 1 | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| CALAMAR 1     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| MARIALABAJA 2 | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| EL CARMEN 1   | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| GAMBOTE 5     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| ZARAGOCILLA 7 | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| BAYUNCA 1     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| BOCAGRANDE 7  | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| CHAMBACU 11   | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| BAYUNCA 3     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| TERNERA 6     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| CHAMBACU 8    | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| ZARAGOCILLA 4 | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                                  |
| CENTRO        | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| BANCO II      | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                                  |
| SAN PABLO     | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                                  |

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

|                    |           |          |           |          |             |
|--------------------|-----------|----------|-----------|----------|-------------|
| VALLEDUPAR 4       | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| VALLEDUPAR 5       | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| VALLEDUPAR 2       | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| VALLEDUPAR 6       | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| SALGUERO 4         | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| SALGUERO 3         | 1         | 1        | 1         | 1        | 100%        |
| BECERRIL 1         | 1         | 1        | 1         | 0        | 100%        |
| PRADERA 5          | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| RIO SINU 3         | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| PRADERA 7          | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| RIO SINU 4         | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| RIO SINU 1         | 1         | 1        | 1         | 1        | 100%        |
| CHINU PLANTA 1     | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| LORICA 2           | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| CERETE 4           | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| LORICA 4           | 1         | 1        | 1         | 1        | 100%        |
| PLANETA RICA 2     | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| PLANETA RICA 1     | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| MORROA             | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| SINCE 3030 (SINCE) | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| SF3040             | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| SAN ANTONIO        | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| BOSTON 2           | 1         | 0        | 1         | 0        | 100%        |
| TOLU               | 1         | 1        | 1         | 1        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>40</b> | <b>7</b> | <b>40</b> | <b>6</b> | <b>100%</b> |

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de termografía, se encuentra que hasta el Trimestre IV se ejecutó el 100% de lo programado respecto a la meta anual.

### RECORRIDOS

En la Tabla 17 se presenta el seguimiento a la actividad de recorridos de circuitos reportada por AFINIA hasta el Trimestre IV de 2024. Se presentan las metas programadas para cada uno de los circuitos para el año 2024, la meta en el Trimestre IV y la ejecución acumulada hasta el mismo, la ejecución en el trimestre IV y el avance respecto a la meta anual.

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

**Tabla 17. Avances de la actividad de termografía hasta el Trimestre IV**

| CIRCUITO       | PROGRAMADO<br>AÑO<br>(No.) | PROGRAMADO<br>EN EL<br>TRIMESTRE IV<br>(No.) | EJECUTADO HASTA<br>EL TRIMESTRE IV<br>(No.) | EJECUTADO EN<br>EL TRIMESTRE IV<br>(No.) | AVANCE RESPECTO<br>A LA META ANUAL |
|----------------|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| MARIALABAJA 1  | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| CALAMAR 1      | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| MARIALABAJA 2  | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| EL CARMEN 1    | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| GAMBOTE 5      | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| ZARAGOCILLA 7  | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| BAYUNCA 1      | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| BOCAGRANDE 7   | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| CHAMBACU 11    | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| BAYUNCA 3      | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| TERNERA 6      | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| CHAMBACU 8     | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| ZARAGOCILLA 4  | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| CENTRO         | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| BANCO II       | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| SAN PABLO      | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| VALLEDUPAR 4   | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| VALLEDUPAR 5   | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| VALLEDUPAR 2   | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| VALLEDUPAR 6   | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| SALGUERO 4     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| SALGUERO 3     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| BECERRIL 1     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| PRADERA 5      | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| RIO SINU 3     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| PRADERA 7      | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| RIO SINU 4     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| RIO SINU 1     | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| CHINU PLANTA 1 | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| LORICA 2       | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| CERETE 4       | 1                          | 1                                            | 1                                           | 1                                        | 100%                               |
| LORICA 4       | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| PLANETA RICA 2 | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| PLANETA RICA 1 | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |
| MORROA         | 1                          | 0                                            | 1                                           | 0                                        | 100%                               |

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

|                    |           |           |           |              |             |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|-------------|
| SINCE 3030 (SINCE) | 1         | 0         | 1         | 0            | 100%        |
| SF3040             | 1         | 0         | 1         | 0            | 100%        |
| SAN ANTONIO        | 1         | 0         | 1         | 0            | 100%        |
| BOSTON 2           | 1         | 0         | 1         | 0,00         | 100%        |
| TOLU               | 1         | 1         | 1         | 1,00         | 100%        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>40</b> | <b>11</b> | <b>40</b> | <b>11,00</b> | <b>100%</b> |

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de recorridos, se encuentra que hasta el Trimestre IV se ejecutó el 100% de lo programado respecto a la meta anual.

### LAVADO

En la Tabla 18 se presenta el seguimiento a la actividad de lavado reportada por AFINIA hasta el Trimestre IV de 2024. Se presentan las metas programadas para cada uno de los circuitos para el año 2024, la meta en el Trimestre IV y la ejecución acumulada hasta el mismo, la ejecución en el trimestre IV y el avance respecto a la meta anual.

**Tabla 18. Avances de la actividad de termografía hasta el Trimestre IV**

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



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

|                    |          |          |          |          |             |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| VALLEDUPAR 6       | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| SALGUERO 4         | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| SALGUERO 3         | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| BECERRIL 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| PRADERA 5          | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| RIO SINU 3         | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| PRADERA 7          | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| RIO SINU 4         | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| RIO SINU 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| CHINU PLANTA 1     | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| LORICA 2           | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| CERETE 4           | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| LORICA 4           | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| PLANETA RICA 2     | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| PLANETA RICA 1     | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| MORROA             | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| SINCE 3030 (SINCE) | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| SF3040             | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| SAN ANTONIO        | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| BOSTON 2           | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| TOLU               | 0        | 0        | 0        | 0        | N/A         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>100%</b> |

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de recorridos, se encuentra que hasta el Trimestre IV se ejecutó el 100% de lo programado respecto a la meta anual. Sin embargo, es importante detallar que sólo se ha programado lavado para 9 de los 40 circuitos priorizados y estos se programaron para el Trimestres I de 2024; en el Trimestre IV 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 cuarto trimestre de 2024.

**Tabla 19. Resultado del indicador**

| ACTIVIDAD   | APORTE AL PLAN DE MANTENIMIENTO | AVANCE HASTA EL TRIMESTRE III | APORTE CON FACTOR DE PONDERACIÓN |
|-------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Poda        | 35%                             | 94%                           | 33%                              |
| Lavado      | 1%                              | 23%                           | 0%                               |
| Termografía | 21%                             | 100%                          | 21%                              |

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

|              |      |      |     |
|--------------|------|------|-----|
| Recorrido    | 43%  | 100% | 43% |
| <b>TOTAL</b> | 100% |      | 97% |

Fuente: Superservicios

Se obtuvo un resultado de 97% de cumplimiento del indicador, por lo cual para el cuarto trimestre de 2024 se supera la meta establecida para el mismo.

Sin embargo, el cumplimiento del indicador se logra por el peso insignificante (1%) que se le da a la actividad de lavado, actividad que solo se realizó en 9 de los 40 circuitos priorizados; si se dieran pesos iguales a cada una de las actividades el resultado del indicador sería de sólo 79%.

#### 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 1.3. Mejora SAIDI por circuito

#### Objetivo del Indicador:

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

#### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left( \frac{\text{SAIDIM}_T - \text{SAIDIC}_T}{\text{SAIDIM}_T} \right) * 100\%$$

Donde:

**SAIDIM<sub>T</sub>**: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas (META).

**SAIDIC<sub>T</sub>**: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones ocurridas programadas y no programadas.

#### Resultado del indicador:

Tabla 20. Evaluación del indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| ≥ 0% | 21%        | CUMPLE    |

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento en el año inmediatamente anterior a esta vigencia. En el seguimiento del SAIDI de los circuitos seleccionados para la evaluación de este indicador se benefician 161.044 usuarios.
- Se evalúa la duración de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de la duración de estos eventos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

##### Recursos asociados:

Las inversiones y mantenimientos reportados por AFINIA en los circuitos priorizados, evaluados en los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito año 2023.

### Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

#### Actividades particulares reportadas por la empresa:

Este indicador se evalúa para los circuitos priorizados en el año inmediatamente anterior. Por lo tanto, AFINIA presenta para este trimestre los resultados del SAIDI de los circuitos priorizados en el año 2023.

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

A continuación, se presentan los circuitos priorizados con los valores de meta y alcanzados de SAIDI para el 2024.

**Tabla 21. Indicador SAIDI de los circuitos priorizados (Top 40)**

| Nombre del circuito  | SAIDI META | SAIDI 2024 | RESULTADO SAIDI |
|----------------------|------------|------------|-----------------|
| BARRANCO DE LOBA 2   | 416.14     | 230.64     | 45%             |
| CANALETE             | 253.56     | 199.75     | 21%             |
| CHINULITO            | 290.76     | 123.04     | 58%             |
| CURUMANI RURAL       | 261.28     | 341.21     | -31%            |
| EL COPEY             | 124.09     | 148.28     | -19%            |
| EL VIAJANO           | 288.03     | 163.71     | 43%             |
| GALERAS 2            | 113.74     | 35.18      | 69%             |
| GAMBOTE 1            | 98.06      | 82.43      | 16%             |
| GUAMAL II            | 269.71     | 142.97     | 47%             |
| GUARANDA             | 210.36     | 145.16     | 31%             |
| HATILLO DE LOBA 2    | 438.93     | 207.87     | 53%             |
| JUAN JOSE            | 257.72     | 344.47     | -34%            |
| LA MOJANA 2          | 560.00     | 216.18     | 61%             |
| LORICA 1             | 162.65     | 68.85      | 58%             |
| MONITOS 2            | 431.93     | 250.21     | 42%             |
| MONTERIA 6           | 63.14      | 59.92      | 5%              |
| PALO ALTO            | 268.21     | 131.00     | 51%             |
| PINILLOS             | 313.72     | 359.07     | -14%            |
| PIZA                 | 197.74     | 179.14     | 9%              |
| PRADERA 4            | 143.36     | 81.45      | 43%             |
| PUERTO ESCONDIDO     | 216.22     | 164.01     | 24%             |
| RIO SINU 3           | 220.63     | 133.24     | 40%             |
| SAHAGUN 1            | 73.72      | 53.10      | 28%             |
| SAHAGUN 2            | 91.51      | 59.74      | 35%             |
| SAN ANGEL            | 239.52     | 151.69     | 37%             |
| SAN ESTANISLAO 1     | 132.52     | 24.50      | 82%             |
| SAN JACINTO 1        | 197.64     | 209.93     | -6%             |
| SAN MARTIN DE LOBA 1 | 315.10     | 245.15     | 22%             |

### Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

|                            |        |        |      |
|----------------------------|--------|--------|------|
| SAN PELAYITO               | 205.75 | 179.00 | 13%  |
| SANTA ANA (MAGANGUE)       | 113.41 | 142.08 | -25% |
| SANTA INES 1               | 216.21 | 174.32 | 19%  |
| SANTA ISABEL (MAGANGUE)    | 96.41  | 88.45  | 8%   |
| SANTA LUCIA 2              | 275.52 | 159.99 | 42%  |
| SM 3020                    | 75.54  | 45.91  | 39%  |
| TERNERA 2                  | 124.80 | 79.72  | 36%  |
| TERNERA 4                  | 50.31  | 28.62  | 43%  |
| TIERRA ALTA 2              | 122.13 | 85.12  | 30%  |
| TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO) | 151.43 | 91.99  | 39%  |
| URE                        | 171.78 | 192.68 | -12% |
| VALENCIA                   | 266.88 | 143.28 | 46%  |

Fuente: AFINIA

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

**Tabla 22. Indicador SAIDI clasificado en programado y no programado**

| COD_CIRCUITO | NOMBRE             | NO PROGRAMADO |        | PROGRAMADO |       |
|--------------|--------------------|---------------|--------|------------|-------|
|              |                    | SAIDI         |        | SAIDI      |       |
|              |                    | META          | R2024  | META       | R2024 |
| 10909309     | BARRANCO DE LOBA 2 | 362.98        | 175.64 | 53.16      | 55.00 |
| 10806903     | CANALETE           | 230.52        | 108.09 | 23.04      | 91.66 |
| 10837904     | CHINULITO          | 256.14        | 101.51 | 34.62      | 21.53 |
| 10677802     | CURUMANI RURAL     | 254.26        | 263.22 | 7.02       | 77.99 |
| 10678901     | EL COPEY           | 119.10        | 54.30  | 4.99       | 93.98 |
| 10698603     | EL VIAJANO         | 281.40        | 105.13 | 6.63       | 58.58 |
| 10909419     | GALERAS 2          | 101.39        | 22.14  | 12.35      | 13.04 |
| 10716601     | GAMBOTE 1          | 93.16         | 73.52  | 4.90       | 8.91  |
| 10717702     | GUAMAL II          | 256.10        | 118.58 | 13.61      | 24.40 |
| 10717801     | GUARANDA           | 199.08        | 115.74 | 11.28      | 29.42 |
| 10909294     | HATILLO DE LOBA 2  | 410.19        | 148.44 | 28.74      | 59.43 |
| 10808403     | JUAN JOSE          | 241.81        | 306.08 | 15.91      | 38.39 |
| 10909490     | LA MOJANA 2        | 553.87        | 191.96 | 6.12       | 24.22 |
| 10767901     | LORICA 1           | 133.91        | 26.78  | 28.74      | 42.07 |
| 10910071     | MONITOS 2          | 388.12        | 172.20 | 43.81      | 78.01 |
| 10908972     | MONTERIA 6         | 54.43         | 15.96  | 8.72       | 43.96 |
| 10837902     | PALO ALTO          | 248.50        | 106.12 | 19.71      | 24.88 |
| 10807101     | PINILLOS           | 291.21        | 261.25 | 22.51      | 97.82 |
| 10776803     | PIZA               | 188.09        | 148.20 | 9.65       | 30.94 |
| 10908790     | PRADERA 4          | 129.46        | 53.22  | 13.90      | 28.22 |
| 10806902     | PUERTO ESCONDIDO   | 191.53        | 96.52  | 24.69      | 67.49 |
| 10828303     | RIO SINU 3         | 211.54        | 86.02  | 9.09       | 47.22 |
| 10837201     | SAHAGUN 1          | 67.31         | 25.65  | 6.41       | 27.45 |
| 10837202     | SAHAGUN 2          | 85.81         | 37.98  | 5.70       | 21.75 |
| 10807702     | SAN ANGEL          | 229.21        | 133.85 | 10.32      | 17.84 |
| 10909506     | SAN ESTANISLAO 1   | 131.37        | 23.99  | 1.15       | 0.51  |

### Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

|          |                            |        |        |       |       |
|----------|----------------------------|--------|--------|-------|-------|
| 10746501 | SAN JACINTO 1              | 159.35 | 118.61 | 38.29 | 91.32 |
| 10909295 | SAN MARTIN DE LOBA 1       | 286.45 | 234.18 | 28.65 | 10.97 |
| 10908756 | SAN PELAYITO               | 179.59 | 94.67  | 26.16 | 84.33 |
| 10778004 | SANTA ANA (MAGANGUE)       | 104.92 | 111.13 | 8.49  | 30.95 |
| 10909406 | SANTA INES 1               | 207.63 | 130.79 | 8.58  | 43.53 |
| 10908964 | SANTA ISABEL (MAGANGUE)    | 81.66  | 41.87  | 14.75 | 46.58 |
| 10909983 | SANTA LUCIA 2              | 247.58 | 99.19  | 27.94 | 60.80 |
| 10837801 | SM 3020                    | 57.55  | 18.81  | 17.99 | 27.10 |
| 10846502 | TERNERA 2                  | 111.67 | 52.11  | 13.13 | 27.61 |
| 10846504 | TERNERA 4                  | 44.55  | 10.78  | 5.76  | 17.84 |
| 10848202 | TIERRA ALTA 2              | 122.13 | 70.53  | -     | 14.59 |
| 10848604 | TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO) | 139.12 | 75.95  | 12.31 | 16.04 |
| 10668502 | URE                        | 152.87 | 163.23 | 18.92 | 29.45 |
| 10848203 | VALENCIA                   | 266.88 | 122.10 | -     | 21.19 |

Fuente: AFINIA

### Análisis de la SSPD:

Teniendo en cuenta que el SAIDI de referencia es el del año 2019, que el primer año de evaluación es el 2021 y que por cada año de evaluación en el SAIDI debe haber una disminución de 8%, se tiene que, para el año 2024 para un valor X de referencia, la meta del SAIDI debe ser igual a  $X_{META} = X_{REF} * 0,92^4$ , por lo que los valores metas dados por AFINIA para el 2024 se corrigen de acuerdo con lo indicado en la siguiente Tabla.

**Tabla 23. Evaluación del indicador SAIDI por circuito**

| CIRCUITO           | REFERENCIA<br>SAIDI<br>2019<br>(HORAS) | META SAIDI<br>DADA POR AFINIA<br>PARA 2024<br>(HORAS) | META SAIDI<br>REAL<br>PARA 2024<br>(HORAS) | SAIDI<br>OBTENIDO<br>2024<br>(HORAS) | VARIACIÓN<br>SAIDI<br>(HORAS) | VARIACIÓN<br>SAIDI<br>(%) |
|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| BARRANCO DE LOBA 2 | 534,41                                 | 416,14                                                | 382,85                                     | 230,64                               | 152,21                        | 40%                       |
| CANALETE           | 325,62                                 | 253,56                                                | 233,28                                     | 199,75                               | 33,53                         | 14%                       |
| CHINULITO          | 373,40                                 | 290,76                                                | 267,50                                     | 123,04                               | 144,47                        | 54%                       |
| CURUMANI RURAL     | 335,53                                 | 261,28                                                | 240,37                                     | 341,21                               | - 100,84                      | - 42%                     |
| EL COPEY           | 159,36                                 | 124,09                                                | 114,16                                     | 148,28                               | - 34,12                       | - 30%                     |
| EL VIAJANO         | 369,90                                 | 288,03                                                | 264,99                                     | 163,71                               | 101,28                        | 38%                       |
| GALERAS 2          | 146,07                                 | 113,74                                                | 104,64                                     | 35,18                                | 69,47                         | 66%                       |
| GAMBOTE 1          | 125,93                                 | 98,06                                                 | 90,22                                      | 82,43                                | 7,79                          | 9%                        |
| GUAMAL II          | 346,37                                 | 269,71                                                | 248,13                                     | 142,97                               | 105,16                        | 42%                       |
| GUARANDA           | 270,15                                 | 210,36                                                | 193,53                                     | 145,16                               | 48,37                         | 25%                       |
| HATILLO DE LOBA 2  | 563,67                                 | 438,93                                                | 403,81                                     | 207,87                               | 195,95                        | 49%                       |
| JUAN JOSE          | 330,96                                 | 257,72                                                | 237,10                                     | 344,47                               | - 107,37                      | - 45%                     |
| LA MOJANA 2        | 719,15                                 | 560,00                                                | 515,20                                     | 216,18                               | 299,01                        | 58%                       |
| LORICA 1           | 208,87                                 | 162,65                                                | 149,63                                     | 68,85                                | 80,78                         | 54%                       |
| MONITOS 2          | 554,69                                 | 431,93                                                | 397,38                                     | 250,21                               | 147,17                        | 37%                       |
| MONTERIA 6         | 81,09                                  | 63,14                                                 | 58,09                                      | 59,92                                | - 1,83                        | - 3%                      |

### Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

|                            |        |        |        |        |         |       |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|-------|
| PALO ALTO                  | 344,44 | 268,21 | 246,75 | 131,00 | 115,75  | 47%   |
| PINILLOS                   | 402,89 | 313,72 | 288,63 | 359,07 | - 70,45 | - 24% |
| PIZA                       | 253,93 | 197,74 | 181,92 | 179,14 | 2,77    | 2%    |
| PRADERA 4                  | 184,10 | 143,36 | 131,89 | 81,45  | 50,44   | 38%   |
| PUERTO ESCONDIDO           | 277,67 | 216,22 | 198,92 | 164,01 | 34,91   | 18%   |
| RIO SINU 3                 | 283,33 | 220,63 | 202,98 | 133,24 | 69,74   | 34%   |
| SAHAGUN 1                  | 94,67  | 73,72  | 67,82  | 53,10  | 14,72   | 22%   |
| SAHAGUN 2                  | 117,52 | 91,51  | 84,19  | 59,74  | 24,45   | 29%   |
| SAN ANGEL                  | 307,60 | 239,52 | 220,36 | 151,69 | 68,67   | 31%   |
| SAN ESTANISLAO 1           | 170,19 | 132,52 | 121,92 | 24,50  | 97,42   | 80%   |
| SAN JACINTO 1              | 253,81 | 197,64 | 181,83 | 209,93 | - 28,10 | - 15% |
| SAN MARTIN DE LOBA 1       | 404,66 | 315,10 | 289,89 | 245,15 | 44,74   | 15%   |
| SAN PELAYITO               | 264,23 | 205,75 | 189,29 | 179,00 | 10,29   | 5%    |
| SANTA ANA (MAGANGUE)       | 145,64 | 113,41 | 104,34 | 142,08 | - 37,75 | - 36% |
| SANTA INES 1               | 277,66 | 216,21 | 198,92 | 174,32 | 24,60   | 12%   |
| SANTA ISABEL (MAGANGUE)    | 123,81 | 96,41  | 88,70  | 88,45  | 0,25    | 0%    |
| SANTA LUCIA 2              | 353,83 | 275,52 | 253,48 | 159,99 | 93,49   | 37%   |
| SM 3020                    | 97,01  | 75,54  | 69,50  | 45,91  | 23,59   | 34%   |
| TERNERA 2                  | 160,27 | 124,80 | 114,82 | 79,72  | 35,10   | 31%   |
| TERNERA 4                  | 64,61  | 50,31  | 46,29  | 28,62  | 17,67   | 38%   |
| TIERRA ALTA 2              | 156,84 | 122,13 | 112,36 | 85,12  | 27,24   | 24%   |
| TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO) | 194,47 | 151,43 | 139,32 | 91,99  | 47,33   | 34%   |
| URE                        | 220,60 | 171,78 | 158,04 | 192,68 | - 34,64 | - 22% |
| VALENCIA                   | 342,73 | 266,88 | 245,53 | 143,28 | 102,25  | 42%   |
| PROMEDIO                   |        |        |        |        |         | 21%   |

Fuente: Elaboración Superservicios

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

Se observa que el valor del SAIDI disminuyó en 32 de los circuitos priorizados y aumento en 8 de estos, lo que corresponde a porcentajes de 80% y 20 %, respectivamente.

El análisis se realizó con los circuitos reportados por AFINIA, sin embargo, se hace la aclaración que los circuitos reportados en el cuarto trimestre de 2024 no son los mismos circuitos reportados en el segundo semestre de 2024; deberían ser los mismos ya que este indicador se debe evaluar para los mismos circuitos en los dos reportes del mismo año.

#### Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reporta.

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicador parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito</b>            |
| <b>Evidencias que soportan la ejecución:</b><br><br>No se reporta. |



#### Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

##### Objetivo del Indicador:

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

##### Fórmula del indicador:

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

Donde:

**SAIFIM<sub>T</sub>**: Cantidad total (Frecuencia) de eventos que en promedio perciben los usuarios en el circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas (META).

**SAIFIC<sub>T</sub>**: Cantidad total (Frecuencia) de eventos que en promedio perciben los usuarios en el circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas.

##### Resultado del indicador:

Tabla 24. Evaluación del indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| ≥ 0% | 38%        | CUMPLE    |

##### Beneficios y recursos asociados.

###### Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento en el año inmediatamente anterior a esta vigencia. En el seguimiento del SAIFI de los circuitos seleccionados para la evaluación de este indicador se benefician 161.044 usuarios.
- Se evalúa la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de la duración de estos eventos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

###### Recursos asociados:

Las inversiones y mantenimientos reportados por AFINIA en los circuitos priorizados, evaluados en los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito año 2023.

#### Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

##### Actividades particulares reportadas por la empresa:

Este indicador se evalúa para los circuitos priorizados en el año inmediatamente anterior. Por lo tanto, AFINIA presenta para este trimestre los resultados del SAIFI de los circuitos priorizados en el año 2023.

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

A continuación, se presentan los circuitos priorizados con los valores de meta y alcanzados de SAIFI para el 2024.

**Tabla 25. Indicador SAIFI de los circuitos priorizados (Top 40)**

| Nombre del circuito  | SAIFI META | SAIFI 2024 | RESULTADO SAIFI |
|----------------------|------------|------------|-----------------|
| BARRANCO DE LOBA 2   | 243.92     | 158.76     | 35%             |
| CANALETE             | 221.66     | 139.84     | 37%             |
| CHINULITO            | 211.96     | 114.14     | 46%             |
| CURUMANI RURAL       | 227.65     | 239.30     | -5%             |
| EL COPEY             | 132.33     | 57.69      | 56%             |
| EL VIAJANO           | 202.85     | 108.28     | 47%             |
| GALERAS 2            | 111.16     | 22.95      | 79%             |
| GAMBOTE 1            | 77.22      | 52.65      | 32%             |
| GUAMAL II            | 208.93     | 123.18     | 41%             |
| GUARANDA             | 186.66     | 171.90     | 8%              |
| HATILLO DE LOBA 2    | 319.03     | 143.09     | 55%             |
| JUAN JOSE            | 137.05     | 201.28     | -47%            |
| LA MOJANA 2          | 493.72     | 135.90     | 72%             |
| LORICA 1             | 147.94     | 40.94      | 72%             |
| MONITOS 2            | 248.92     | 140.08     | 44%             |
| MONTERIA 6           | 56.84      | 26.15      | 54%             |
| PALO ALTO            | 176.09     | 120.35     | 32%             |
| PINILLOS             | 233.16     | 226.95     | 3%              |
| PIZA                 | 167.74     | 164.84     | 2%              |
| PRADERA 4            | 121.21     | 40.77      | 66%             |
| PUERTO ESCONDIDO     | 177.46     | 114.52     | 35%             |
| RIO SINU 3           | 129.82     | 66.33      | 49%             |
| SAHAGUN 1            | 129.78     | 55.36      | 57%             |
| SAHAGUN 2            | 133.11     | 63.35      | 52%             |
| SAN ANGEL            | 190.38     | 136.44     | 28%             |
| SAN ESTANISLAO 1     | 131.87     | 13.79      | 90%             |
| SAN JACINTO 1        | 173.51     | 56.29      | 68%             |
| SAN MARTIN DE LOBA 1 | 233.13     | 173.75     | 25%             |

#### Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

|                            |        |        |     |
|----------------------------|--------|--------|-----|
| SAN PELAYITO               | 169.39 | 105.30 | 38% |
| SANTA ANA (MAGANGUE)       | 94.63  | 82.02  | 13% |
| SANTA INES 1               | 105.01 | 97.03  | 8%  |
| SANTA ISABEL (MAGANGUE)    | 77.32  | 46.37  | 40% |
| SANTA LUCIA 2              | 204.10 | 90.11  | 56% |
| SM 3020                    | 84.38  | 20.66  | 76% |
| TERNERA 2                  | 101.19 | 31.14  | 69% |
| TERNERA 4                  | 67.25  | 12.60  | 81% |
| TIERRA ALTA 2              | 72.99  | 39.82  | 45% |
| TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO) | 144.26 | 47.95  | 67% |
| URE                        | 166.47 | 142.96 | 14% |
| VALENCIA                   | 140.38 | 50.37  | 64% |

Fuente: AFINIA

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

**Tabla 26. Indicador SAIFI clasificado en programado y no programado**

| COD_CIRCUITO | NOMBRE             | NO PROGRAMADO |        | PROGRAMADO |       |
|--------------|--------------------|---------------|--------|------------|-------|
|              |                    | SAIFI         |        | SAIFI      |       |
|              |                    | META          | R2024  | META       | R2024 |
| 10909309     | BARRANCO DE LOBA 2 | 235.70        | 149.75 | 8.21       | 9.01  |
| 10806903     | CANALETE           | 217.78        | 124.76 | 3.88       | 15.08 |
| 10837904     | CHINULITO          | 203.65        | 101.72 | 8.31       | 12.41 |
| 10677802     | CURUMANI RURAL     | 226.07        | 228.78 | 1.58       | 10.53 |
| 10678901     | EL COPEY           | 131.55        | 45.14  | 0.78       | 12.55 |
| 10698603     | EL VIAJANO         | 201.30        | 94.92  | 1.56       | 13.37 |
| 10909419     | GALERAS 2          | 109.60        | 19.84  | 1.56       | 3.11  |
| 10716601     | GAMBOTE 1          | 75.88         | 49.93  | 1.33       | 2.72  |
| 10717702     | GUAMAL II          | 206.60        | 118.75 | 2.33       | 4.43  |
| 10717801     | GUARANDA           | 184.77        | 167.06 | 1.89       | 4.84  |
| 10909294     | HATILLO DE LOBA 2  | 314.34        | 133.99 | 4.69       | 9.10  |
| 10808403     | JUAN JOSE          | 134.71        | 191.48 | 2.34       | 9.80  |
| 10909490     | LA MOJANA 2        | 492.94        | 131.08 | 0.78       | 4.82  |
| 10767901     | LORICA 1           | 141.90        | 33.18  | 6.04       | 7.76  |
| 10910071     | MONITOS 2          | 241.95        | 130.10 | 6.97       | 9.98  |
| 10908972     | MONTERIA 6         | 55.20         | 18.65  | 1.64       | 7.50  |
| 10837902     | PALO ALTO          | 167.82        | 107.42 | 8.26       | 12.92 |
| 10807101     | PINILLOS           | 230.04        | 214.23 | 3.12       | 12.72 |
| 10776803     | PIZA               | 166.18        | 154.53 | 1.56       | 10.31 |
| 10908790     | PRADERA 4          | 118.41        | 36.16  | 2.79       | 4.61  |
| 10806902     | PUERTO ESCONDIDO   | 173.07        | 103.72 | 4.40       | 10.79 |
| 10828303     | RIO SINU 3         | 126.63        | 60.21  | 3.20       | 6.12  |
| 10837201     | SAHAGUN 1          | 128.74        | 47.76  | 1.03       | 7.59  |
| 10837202     | SAHAGUN 2          | 132.22        | 51.99  | 0.89       | 11.37 |
| 10807702     | SAN ANGEL          | 188.83        | 131.88 | 1.55       | 4.57  |
| 10909506     | SAN ESTANISLAO 1   | 131.52        | 13.39  | 0.35       | 0.39  |

#### Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

|          |                            |        |        |      |       |
|----------|----------------------------|--------|--------|------|-------|
| 10746501 | SAN JACINTO 1              | 167.69 | 43.93  | 5.82 | 12.36 |
| 10909295 | SAN MARTIN DE LOBA 1       | 225.83 | 171.90 | 7.29 | 1.85  |
| 10908756 | SAN PELAYITO               | 163.94 | 91.26  | 5.45 | 14.04 |
| 10778004 | SANTA ANA (MAGANGUE)       | 93.50  | 76.67  | 1.13 | 5.36  |
| 10909406 | SANTA INES 1               | 102.67 | 90.38  | 2.34 | 6.65  |
| 10908964 | SANTA ISABEL (MAGANGUE)    | 75.81  | 38.82  | 1.50 | 7.55  |
| 10909983 | SANTA LUCIA 2              | 198.93 | 81.69  | 5.17 | 8.42  |
| 10837801 | SM 3020                    | 80.63  | 16.39  | 3.75 | 4.27  |
| 10846502 | TERNERA 2                  | 94.68  | 26.83  | 6.51 | 4.31  |
| 10846504 | TERNERA 4                  | 66.41  | 8.60   | 0.84 | 4.00  |
| 10848202 | TIERRA ALTA 2              | 72.99  | 37.46  | -    | 2.36  |
| 10848604 | TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO) | 141.98 | 42.63  | 2.28 | 5.32  |
| 10668502 | URE                        | 163.39 | 137.30 | 3.08 | 5.66  |
| 10848203 | VALENCIA                   | 140.38 | 46.02  | -    | 4.35  |

Fuente: AFINIA

#### Análisis de la SSPD:

Teniendo en cuenta que el SAIFI de referencia es el del año 2019, que el primer año de evaluación es el 2021 y que por cada año de evaluación en el SAIFI debe haber una disminución de 8%, se tiene que, para el año 2024 para un valor X de referencia, la meta del SAIFI debe ser igual a  $X_{META} = X_{REF} * 0,92^4$ , por lo que los valores metas dados por AFINIA para el 2024 se corrigen de acuerdo con lo indicado en la siguiente Tabla.

**Tabla 27. Evaluación del indicador SAIFI por circuito**

| CIRCUITO           | REFERENCIA<br>SAIFI<br>2019<br>(VECES) | META SAIFI<br>DADA POR AFINIA<br>PARA 2024<br>(VECES) | META SAIFI<br>REAL<br>PARA 2024<br>(VECES) | SAIFI<br>OBTENIDO<br>2024<br>(VECES) | VARIACIÓN<br>SAIFI<br>(VECES) | VARIACIÓN<br>SAIFI<br>(%) |
|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| BARRANCO DE LOBA 2 | 313,24                                 | 243,92                                                | 224,40                                     | 158,76                               | 65,64                         | 29%                       |
| CANALETE           | 284,66                                 | 221,66                                                | 203,93                                     | 139,84                               | 64,08                         | 31%                       |
| CHINULITO          | 272,20                                 | 211,96                                                | 195,00                                     | 114,14                               | 80,87                         | 41%                       |
| CURUMANI RURAL     | 292,35                                 | 227,65                                                | 209,44                                     | 239,30                               | - 29,87                       | -14%                      |
| EL COPEY           | 169,94                                 | 132,33                                                | 121,75                                     | 57,69                                | 64,06                         | 53%                       |
| EL VIAJANO         | 260,51                                 | 202,85                                                | 186,62                                     | 108,28                               | 78,34                         | 42%                       |
| GALERAS 2          | 142,75                                 | 111,16                                                | 102,26                                     | 22,95                                | 79,31                         | 78%                       |
| GAMBOTE 1          | 99,16                                  | 77,22                                                 | 71,04                                      | 52,65                                | 18,39                         | 26%                       |
| GUAMAL II          | 268,31                                 | 208,93                                                | 192,21                                     | 123,18                               | 69,03                         | 36%                       |
| GUARANDA           | 239,71                                 | 186,66                                                | 171,72                                     | 171,90                               | - 0,18                        | 0%                        |
| HATILLO DE LOBA 2  | 409,70                                 | 319,03                                                | 293,50                                     | 143,09                               | 150,41                        | 51%                       |
| JUAN JOSE          | 176,00                                 | 137,05                                                | 126,09                                     | 201,28                               | - 75,19                       | -60%                      |
| LA MOJANA 2        | 634,04                                 | 493,72                                                | 454,22                                     | 135,90                               | 318,33                        | 70%                       |
| LORICA 1           | 189,98                                 | 147,94                                                | 136,10                                     | 40,94                                | 95,16                         | 70%                       |
| MONITOS 2          | 319,67                                 | 248,92                                                | 229,01                                     | 140,08                               | 88,92                         | 39%                       |
| MONTERIA 6         | 73,00                                  | 56,84                                                 | 52,30                                      | 26,15                                | 26,14                         | 50%                       |
| PALO ALTO          | 226,13                                 | 176,09                                                | 162,00                                     | 120,35                               | 41,65                         | 26%                       |

#### Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

|                            |        |        |        |        |         |     |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|---------|-----|
| PINILLOS                   | 299,42 | 233,16 | 214,50 | 226,95 | - 12,45 | -6% |
| PIZA                       | 215,41 | 167,74 | 154,32 | 164,84 | - 10,52 | -7% |
| PRADERA 4                  | 155,65 | 121,21 | 111,51 | 40,77  | 70,74   | 63% |
| PUERTO ESCONDIDO           | 227,90 | 177,46 | 163,27 | 114,52 | 48,75   | 30% |
| RIO SINU 3                 | 166,72 | 129,82 | 119,44 | 66,33  | 53,11   | 44% |
| SAHAGUN 1                  | 166,66 | 129,78 | 119,40 | 55,36  | 64,04   | 54% |
| SAHAGUN 2                  | 170,94 | 133,11 | 122,46 | 63,35  | 59,10   | 48% |
| SAN ANGEL                  | 244,49 | 190,38 | 175,15 | 136,44 | 38,71   | 22% |
| SAN ESTANISLAO 1           | 169,35 | 131,87 | 121,32 | 13,79  | 107,53  | 89% |
| SAN JACINTO 1              | 222,82 | 173,51 | 159,63 | 56,29  | 103,34  | 65% |
| SAN MARTIN DE LOBA 1       | 299,38 | 233,13 | 214,48 | 173,75 | 40,72   | 19% |
| SAN PELAYITO               | 217,53 | 169,39 | 155,84 | 105,30 | 50,54   | 32% |
| SANTA ANA (MAGANGUE)       | 121,53 | 94,63  | 87,06  | 82,02  | 5,04    | 6%  |
| SANTA INES 1               | 134,85 | 105,01 | 96,61  | 97,03  | - 0,42  | 0%  |
| SANTA ISABEL (MAGANGUE)    | 99,29  | 77,32  | 71,13  | 46,37  | 24,76   | 35% |
| SANTA LUCIA 2              | 262,10 | 204,10 | 187,77 | 90,11  | 97,66   | 52% |
| SM 3020                    | 108,36 | 84,38  | 77,63  | 20,66  | 56,97   | 73% |
| TERNERA 2                  | 129,95 | 101,19 | 93,10  | 31,14  | 61,96   | 67% |
| TERNERA 4                  | 86,37  | 67,25  | 61,87  | 12,60  | 49,27   | 80% |
| TIERRA ALTA 2              | 93,73  | 72,99  | 67,15  | 39,82  | 27,32   | 41% |
| TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO) | 185,26 | 144,26 | 132,72 | 47,95  | 84,77   | 64% |
| URE                        | 213,78 | 166,47 | 153,15 | 142,96 | 10,19   | 7%  |
| VALENCIA                   | 180,28 | 140,38 | 129,15 | 50,37  | 78,78   | 61% |
| PROMEDIO                   |        |        |        |        |         | 38% |

Fuente: Elaboración Superservicios

Con la corrección indicada anteriormente, se obtiene que en promedio el valor del SAIFI para los circuitos priorizados disminuyó en promedio un 38%. Hay que tener en cuenta que un valor positivo en el porcentaje de variación del SAIFI indica una reducción, mientras un valor negativo indica un aumento de este.

Se observa que el valor del SAIFI disminuyó en 34 de los circuitos priorizados y aumento en 6 de estos, lo que corresponde a porcentajes de 82,4% y 17,6 %, respectivamente.

El análisis se realizó con los circuitos reportados por AFINIA, sin embargo, se hace la aclaración que los circuitos reportados en el cuarto trimestre de 2024 no son los mismos circuitos reportados en el segundo semestre de 2024; deberían ser los mismos ya que este indicador se debe evaluar para los mismos circuitos en los dos reportes del mismo año.

#### Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reporta.

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicador parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito</b>            |
| <b>Evidencias que soportan la ejecución:</b><br><br>No se reporta. |

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

#### Objetivo del Indicador:

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

#### Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

#### Resultado del indicador:

**Tabla 28. 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 |
|-------------|------------|-----------|
| $\geq 78\%$ | 82,69%     | 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:

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

En el reporte de atención de fallas, AFINIA presentó lo mostrado en la siguiente tabla, para el trimestre en evaluación (octubre, noviembre, diciembre):

**Tabla 29. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias para el Cuarto Trimestre de 2024**

| Duración de las interrupciones (Horas) | Cantidad de interrupciones (No.) | Frecuencia de las interrupciones | Frecuencia Acumulada de las interrupciones |
|----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|
| 0.001-2.001                            | 5276                             | 33.84%                           | 33.84%                                     |
| 2.001-4.001                            | 5215                             | 33.44%                           | 67.27%                                     |
| 4.001-6.001                            | 2405                             | 15.42%                           | 82.69%                                     |
| 6.001-8.001                            | 1059                             | 6.79%                            | 89.48%                                     |
| 8.001-10.001                           | 583                              | 3.74%                            | 93.22%                                     |
| 10.001-12.001                          | 372                              | 2.38%                            | 95.60%                                     |
| 12.001-14.001                          | 182                              | 1.17%                            | 96.77%                                     |
| 14.001-16.001                          | 133                              | 0.85%                            | 97.62%                                     |
| 16.001-18.001                          | 97                               | 0.62%                            | 98.24%                                     |
| 18.001-20.001                          | 71                               | 0.45%                            | 98.69%                                     |
| 20.001-22.001                          | 49                               | 0.31%                            | 99.01%                                     |
| 22.001-24.001                          | 36                               | 0.23%                            | 99.24%                                     |
| 24.001-26.001                          | 33                               | 0.21%                            | 99.45%                                     |
| 26.001-28.001                          | 17                               | 0.11%                            | 99.56%                                     |
| 28.001-30.001                          | 11                               | 0.07%                            | 99.63%                                     |
| 30.001-32.001                          | 5                                | 0.03%                            | 99.66%                                     |
| 32.001-34.001                          | 7                                | 0.04%                            | 99.71%                                     |
| 34.001-36.001                          | 6                                | 0.04%                            | 99.74%                                     |
| 36.001-38.001                          | 2                                | 0.01%                            | 99.76%                                     |
| 38.001-40.001                          | 3                                | 0.02%                            | 99.78%                                     |
| 40.001-42.001                          | 1                                | 0.01%                            | 99.78%                                     |
| 42.001-44.001                          | 3                                | 0.02%                            | 99.80%                                     |
| 44.001-46.001                          | 3                                | 0.02%                            | 99.82%                                     |
| 46.001-48.001                          | 2                                | 0.01%                            | 99.83%                                     |
| 48.001-50.001                          | 2                                | 0.01%                            | 99.85%                                     |
| 50.001-52.001                          | 4                                | 0.03%                            | 99.87%                                     |
| 52.001-54.001                          | 3                                | 0.02%                            | 99.89%                                     |
| 54.001-56.001                          | 2                                | 0.01%                            | 99.90%                                     |
| 56.001-58.001                          | 2                                | 0.01%                            | 99.92%                                     |
| 64.001-66.001                          | 1                                | 0.01%                            | 99.92%                                     |
| 66.001-68.001                          | 1                                | 0.01%                            | 99.93%                                     |



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

|                      |              |                |         |
|----------------------|--------------|----------------|---------|
| 72.001-74.001        | 1            | 0.01%          | 99.94%  |
| 74.001-76.001        | 2            | 0.01%          | 99.95%  |
| 80.001-82.001        | 1            | 0.01%          | 99.96%  |
| 82.001-84.001        | 1            | 0.01%          | 99.96%  |
| 88.001-90.001        | 1            | 0.01%          | 99.97%  |
| 98.001-100.001       | 1            | 0.01%          | 99.97%  |
| 190.001-192.001      | 1            | 0.01%          | 99.98%  |
| 222.001-224.001      | 1            | 0.01%          | 99.99%  |
| 352.001-354.001      | 1            | 0.01%          | 99.99%  |
| 432.001-434.001      | 1            | 0.01%          | 100.00% |
| <b>Total general</b> | <b>15597</b> | <b>100.00%</b> |         |

Fuente: AFINIA

En la siguiente Tabla se presenta el acumulado presentado en el 2024:

**Tabla 30. Resumen de interrupciones incluyendo duraciones y frecuencias acumulado en 2024**

| Duración de las interrupciones (Horas) | Cantidad de interrupciones (No.) | Frecuencia de las interrupciones | Frecuencia Acumulada de las interrupciones |
|----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|
| 0.001-2.001                            | 20448                            | 31,53%                           | 31,53%                                     |
| 2.001-4.001                            | 21378                            | 32,97%                           | 64,50%                                     |
| <b>4.001-6.001</b>                     | <b>9931</b>                      | <b>15,33%</b>                    | <b>79,82%</b>                              |
| 6.001-8.001                            | 4877                             | 7,53%                            | 87,35%                                     |
| 8.001-10.001                           | 2727                             | 4,21%                            | 91,56%                                     |
| 10.001-12.001                          | 1548                             | 2,39%                            | 93,95%                                     |
| 12.001-14.001                          | 952                              | 1,47%                            | 95,42%                                     |
| 14.001-16.001                          | 714                              | 1,10%                            | 96,52%                                     |
| 16.001-18.001                          | 497                              | 0,77%                            | 97,29%                                     |
| 18.001-20.001                          | 409                              | 0,63%                            | 97,92%                                     |
| 20.001-22.001                          | 272                              | 0,42%                            | 98,34%                                     |
| 22.001-24.001                          | 223                              | 0,34%                            | 98,68%                                     |
| 24.001-26.001                          | 179                              | 0,28%                            | 98,96%                                     |
| 26.001-28.001                          | 140                              | 0,22%                            | 99,18%                                     |
| 28.001-30.001                          | 94                               | 0,15%                            | 99,32%                                     |
| 30.001-32.001                          | 55                               | 0,08%                            | 99,41%                                     |
| 32.001-34.001                          | 56                               | 0,09%                            | 99,49%                                     |
| 34.001-36.001                          | 25                               | 0,04%                            | 99,53%                                     |
| 36.001-38.001                          | 31                               | 0,05%                            | 99,58%                                     |

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

|                 |    |       |        |
|-----------------|----|-------|--------|
| 38.001-40.001   | 13 | 0,02% | 99,60% |
| 40.001-42.001   | 12 | 0,02% | 99,62% |
| 42.001-44.001   | 20 | 0,03% | 99,65% |
| 44.001-46.001   | 22 | 0,03% | 99,68% |
| 46.001-48.001   | 17 | 0,03% | 99,71% |
| 48.001-50.001   | 21 | 0,03% | 99,74% |
| 50.001-52.001   | 19 | 0,03% | 99,77% |
| 52.001-54.001   | 15 | 0,02% | 99,79% |
| 54.001-56.001   | 12 | 0,02% | 99,81% |
| 56.001-58.001   | 9  | 0,01% | 99,83% |
| 58.001-60.001   | 4  | 0,01% | 99,83% |
| 60.001-62.001   | 4  | 0,01% | 99,84% |
| 62.001-64.001   | 4  | 0,01% | 99,85% |
| 64.001-66.001   | 8  | 0,01% | 99,86% |
| 66.001-68.001   | 3  | 0,00% | 99,86% |
| 68.001-70.001   | 3  | 0,00% | 99,87% |
| 70.001-72.001   | 2  | 0,00% | 99,87% |
| 72.001-74.001   | 4  | 0,01% | 99,88% |
| 74.001-76.001   | 5  | 0,01% | 99,88% |
| 76.001-78.001   | 6  | 0,01% | 99,89% |
| 78.001-80.001   | 3  | 0,00% | 99,90% |
| 80.001-82.001   | 2  | 0,00% | 99,90% |
| 82.001-84.001   | 2  | 0,00% | 99,90% |
| 84.001-86.001   | 4  | 0,01% | 99,91% |
| 86.001-88.001   | 2  | 0,00% | 99,91% |
| 88.001-90.001   | 4  | 0,01% | 99,92% |
| 92.001-94.001   | 3  | 0,00% | 99,92% |
| 94.001-96.001   | 2  | 0,00% | 99,93% |
| 96.001-98.001   | 2  | 0,00% | 99,93% |
| 98.001-100.001  | 1  | 0,00% | 99,93% |
| 100.001-102.001 | 1  | 0,00% | 99,93% |
| 102.001-104.001 | 2  | 0,00% | 99,94% |
| 104.001-106.001 | 5  | 0,01% | 99,94% |
| 106.001-108.001 | 2  | 0,00% | 99,95% |
| 112.001-114.001 | 1  | 0,00% | 99,95% |
| 114.001-116.001 | 2  | 0,00% | 99,95% |
| 128.001-130.001 | 3  | 0,00% | 99,96% |

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

|                      |              |                |         |
|----------------------|--------------|----------------|---------|
| 132.001-134.001      | 1            | 0,00%          | 99,96%  |
| 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%          | 99,97%  |
| 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%  |
| 190.001-192.001      | 1            | 0,00%          | 99,98%  |
| 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%  |
| 222.001-224.001      | 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%  |
| 352.001-354.001      | 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% |
| 432.001-434.001      | 1            | 0,00%          | 100,00% |
| 504.001-506.001      | 1            | 0,00%          | 100,00% |
| <b>Total general</b> | <b>64828</b> | <b>100,00%</b> |         |

Fuente: AFINIA

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

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

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

#### Análisis de la SSPD:

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

**Tabla 31. Cálculo indicador cuarto trimestre de 2024**

| Descripción                                               | Trimestre I | Trimestre II | Trimestre III | Trimestre IV | Acumulado hasta el trimestre IV |
|-----------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------------------------|
| Interrupciones no programadas                             | 12.451      | 18.486       | 18.294        | 15.597       | 64.828                          |
| Interrupciones atendidas en menos de 6 horas              | 10.766      | 14.552       | 13.543        | 12.896       | 51.757                          |
| Porcentaje de interrupciones atendidas en 6 horas o menos | 86,47%      | 78,72%       | 74,03%        | 82,69%       | 79,82%                          |

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

De acuerdo con los resultados de las tablas anteriores, se evidencia una disminución en la cantidad de interrupciones no programadas en el cuarto trimestre respecto a las dadas en el segundo y tercer trimestre, en porcentajes de 15,6% y 14,7%, respectivamente. En cuanto a las interrupciones no programadas atendidas en un tiempo menor o igual a 6 horas, también se evidencia una reducción en el cuarto trimestre respecto a los dos trimestres anteriores, en porcentajes de 11,4% y 4,7%, respectivamente.

Teniendo en cuenta que para superar este indicador el porcentaje de las interrupciones atendidas en un tiempo menor o igual a 6 horas debe ser mayor al 78% del total de las interrupciones no programadas, se encuentra que en el cuarto trimestre el indicador se supera con 82,69% y en el acumulado del año se supera con un 79,82%.

#### Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

#### Evidencias que soportan la ejecución:

Se presenta el archivo “1.1.5 Tiempo atención media 4to trimestre\_2024”.

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

*Municipios interr\_programadas*: Municipios con interrupciones programadas.

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 32. Evaluación del Indicador Parcial 1.6.a Cobertura en medios de comunicación masivos.**

| Meta  | Evaluación | Resultado        |
|-------|------------|------------------|
| >=80% | 9,7%       | <b>NO CUMPLE</b> |

**Beneficios y recursos asociados.**

**Beneficios:**

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

**Recursos asociados:**

- De acuerdo con la información reportada por AFINIA para el segundo semestre de 2024, si bien

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

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.”
- Archivo en formato Excel “1.1.6. Cobertura en medios de comunicación masivos IISem2024” en el que la empresa relaciona los municipios donde reporta trabajos programados, el medio de comunicación que indica haber utilizado y la condición de cobertura que asigna a cada territorio.
- Archivo “1.1.6 Certificados de Medios Masivos 2do Semestre 2024”, que contiene certificaciones emitidas por distintos medios impresos sobre aspectos generales de su cobertura y circulación, así como algunas ediciones puntuales en las que se observan publicaciones relacionadas con trabajos programados.
- Documento “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2sem2024”, en el cual AFINIA describe los canales que señala haber empleado para la divulgación de las interrupciones programadas, incluyendo medios impresos, página web, redes sociales y canales de difusión por WhatsApp.

**Actividades particulares reportadas por el Prestador:**

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

**Tabla 33. Lista de medio impreso por departamento**

| DEPARTAMENTO | MEDIO IMPRESO REPORTADO           |
|--------------|-----------------------------------|
| Bolívar      | El Universal                      |
| Cesar        | El Pílon                          |
| Córdoba      | El Meridiano de Córdoba           |
| Magdalena    | Hoy Diario del Magdalena          |
| Sucre        | El Meridiano de Sucre y El Propio |

Fuente: Informe de AFINIA

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

La tabla siguiente corresponde a la información reportada por AFINIA para el período evaluado, en la cual la empresa relaciona los municipios de su área de operación y la cobertura que indica haber tenido en medios de comunicación masivos.

**Tabla 34. Lista de municipios, medios de comunicación y cobertura**

| DEPARTAMENTO | MUNICIPIO                   | MEDIO DE PUBLICACIÓN                                                          |
|--------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Atlántico    | Repelón                     | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Atlántico    | Manatí                      | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Achí                        | El Meridiano De Córdoba / El meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Bolívar      | Altos del Rosario           | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Arenal del Sur              | El Pilón/ Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)                  |
| Bolívar      | Arjona                      | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Arroyo hondo                | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Barranco de Loba            | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Calamar                     | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Cartagena                   | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Cicuco                      | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Clemencia                   | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Córdoba                     | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | El Carmen de Bolívar        | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | El Guamo                    | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | El Peñón                    | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Hatillo de Loba             | El Pilón/ Hoy Diario Magdalena / El Universal / META                          |
| Bolívar      | Magangué                    | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Mahates                     | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Margarita                   | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | María La Baja (Maríalabaja) | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Mompox (Mompós)             | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                    |
| Bolívar      | Montecristo                 | El Meridiano De Córdoba / El meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Bolívar      | Morales                     | El Pilón/ Hoy Diario Magdalena / El Universal / META (Facebook e Instagram)   |

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

|         |                         |                                                                            |
|---------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Bolívar | Norosí                  | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Pinillos                | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Regidor                 | El Pilón/ Hoy Diario Magdalena/ El Universal / META (Facebook e Instagram) |
| Bolívar | Río Viejo               | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | San Cristóbal           | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | San Estanislao (Arenal) | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | San Fernando            | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | San Jacinto             | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | San Jacinto del Cauca   | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                        |
| Bolívar | San Juan Nepomuceno     | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | San Martín de Loba      | El Pilón/ Hoy Diario Magdalena/ El Universal / META (Facebook e Instagram) |
| Bolívar | San Pablo               | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Santa Catalina          | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Santa Rosa              | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Santa Rosa del Sur      | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Simití                  | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Soplaviento             | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Talagüa Nuevo           | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Tiquisio                | El Pilón/ Hoy Diario Magdalena/ El Universal / META (Facebook e Instagram) |
| Bolívar | Turbaco                 | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Turbana                 | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Villanueva              | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Bolívar | Zambrano                | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                 |
| Cesar   | Agustín Codazzi         | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                     |
| Cesar   | Astrea                  | El pilón/ Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)               |
| Cesar   | Becerril                | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                     |
| Cesar   | Bosconia                | El Pilón / Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)              |
| Cesar   | Chimichagua             | El Pilón / Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)              |
| Cesar   | Chiriguaná              | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                     |
| Cesar   | Curumaní                | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                     |
| Cesar   | El Copey                | El Pilón/ Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)               |



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

|         |                     |                                                                               |
|---------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Cesar   | El Paso             | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | La Gloria           | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | La Jagua de Ibirico | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | La Paz              | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | Manaure             | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | Pailitas            | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | Pelaya              | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | Pueblo Bello        | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | San Diego           | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | Tamalameque         | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Cesar   | Valledupar          | El Pilón / META (Facebook e Instagram)                                        |
| Córdoba | Ayapel              | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Buenavista          | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Canalete            | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Cereté              | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Chimá               | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Chinú               | El Meridiano De Córdoba / El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Córdoba | Ciénaga de Oro      | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Cotorra             | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | La Apartada         | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Lorica              | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Los Córdoba         | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Momil               | El Meridiano De Córdoba / El Meridiano de Sucre / META                        |
| Córdoba | Moñitos             | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Montelíbano         | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Montería            | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Planeta Rica        | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Pueblo Nuevo        | Hoy Diario Magdalena/ El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)   |
| Córdoba | Puerto Escondido    | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Puerto Libertador   | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Purísima            | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | Sahagún             | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                         |
| Córdoba | San Andrés de       | El Meridiano De Córdoba/ El Meridiano de Sucre / META                         |

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

|         |                         |                                                                              |
|---------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|         | Sotavento               | (Facebook e Instagram)                                                       |
| Córdoba | San Antero              | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Córdoba | San Bernardo del Viento | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Córdoba | San Carlos              | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Córdoba | San José de Uré         | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Córdoba | San Pelayo              | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Córdoba | Tierralta               | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Córdoba | Tuchín                  | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Córdoba | Valencia                | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                        |
| Sucre   | Buenavista              | El Meridiano De Córdoba/ El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Sucre   | Caimito                 | El Meridiano De Córdoba/ El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Sucre   | Chalán                  | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | Colosó                  | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | Corozal                 | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | Coveñas                 | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | El Roble                | El Universal/El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)             |
| Sucre   | Galeras                 | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | Guaranda                | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | La Unión                | El Meridiano De Córdoba/ El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Sucre   | Los Palmitos            | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | Majagual                | El Meridiano De Córdoba/ El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Sucre   | Morroa                  | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | Ovejas                  | El Universal/El Meridiano Sucre / META (Facebook e Instagram)                |
| Sucre   | Palmito                 | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | Sampués                 | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | San Benito Abad         | El Meridiano De Córdoba/ El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Sucre   | San Juan de Betulia     | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |
| Sucre   | San Marcos              | El Meridiano De Córdoba/ El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram) |
| Sucre   | San Onofre              | El Universal/El Meridiano Sucre / META (Facebook e Instagram)                |
| Sucre   | San Pedro               | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                          |

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

|           |                             |                                                                             |
|-----------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Sucre     | Santiago de Tolú (Tolú)     | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                         |
| Sucre     | Sincé                       | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                         |
| Sucre     | Sincelejo                   | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                         |
| Sucre     | Sucre (Sucre)               | El Meridiano De Córdoba / META (Facebook e Instagram)                       |
| Sucre     | Toluviejo                   | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                         |
| Sucre     | San Antonio de Palmito      | El Meridiano de Sucre / META (Facebook e Instagram)                         |
| Magdalena | Algarrobo                   | El Pilón / Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)               |
| Magdalena | Ariguaní (El Difícil)       | El Pilón / Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)               |
| Magdalena | El Banco                    | El Pilón / Hoy Diario Magdalena/ El Universal / META (Facebook e Instagram) |
| Magdalena | Guamal                      | El Pilón / Hoy Diario Magdalena/ El Universal / META (Facebook e Instagram) |
| Magdalena | Nueva Granada               | El Pilón / Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)               |
| Magdalena | Pijiño del Carmen           | El Pilón / Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)               |
| Magdalena | Sabanas de San Ángel        | El Pilón /Hoy Diario Magdalena / META (Facebook e Instagram)                |
| Magdalena | San Sebastián de Buenavista | El Pilón / El Universal / META (Facebook e Instagram)                       |
| Magdalena | San Zenón                   | El Universal / META (Facebook e Instagram)                                  |
| Magdalena | Santa Ana                   | El Pilón / Hoy Diario Magdalena/ El Universal / META (Facebook e Instagram) |
| Magdalena | Santa Bárbara de Pinto      | El Universal / META                                                         |

Fuente: Informe de AFINIA

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

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

Adicionalmente, la empresa reporta contar con pauta permanente en sus redes sociales propias (Facebook e Instagram), mediante las cuales comunica a las audiencias dónde ubicar la información de los trabajos de mejoras. El objetivo declarado es redireccionar el tráfico de personas de las redes sociales hacia el portal digital de la empresa, descrito como un espacio accesible 24/7 para conocer la programación.

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

En relación con lo anterior, Afinia destaca que sus redes sociales se han convertido en referencia de consulta, reportando un crecimiento sostenido en seguidores durante el 2024. Para alcanzar a más comunidades, la empresa indica que reforzó la comunicación en Facebook, X e Instagram, publicando diariamente las acciones de mejora como una alternativa adicional para mantener informada a la comunidad.

De igual forma, el prestador manifiesta que publica semanalmente la programación de trabajos en su página web. Al respecto, señala haber realizado ajustes en dicho portal para mejorar la experiencia de los usuarios, simplificando los contenidos y segmentando la información por departamentos.

Buscando alternativas efectivas de comunicación directa, Afinia reporta la apertura de canales de difusión en la aplicación WhatsApp, justificando su implementación en el alto uso de esta herramienta en la región Caribe. Según el informe, se ofrecen canales específicos por territorios para Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y el sur del Magdalena.

Finalmente, en cuanto al balance del periodo, la empresa declara que en el segundo semestre de 2024 se programaron un total de 6.379 trabajos que ocasionaron interrupciones en 134 municipios, logrando cubrir a través de medios la totalidad de dichas localidades para una cobertura reportada del 100%.

#### **Análisis de la Superservicios:**

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

En relación con lo anterior, AFINIA aportó una tabla en Excel «1.1.6. Cobertura en medios de comunicación masivos II Sem 2024» con el listado de municipios de su área de prestación, en la cual incluye, para cada registro, el departamento y el municipio, información sobre el medio de comunicación que indica haber utilizado (distinguiendo entre medios impresos y/o digitales) y una columna de cumplimiento en la que consigna el valor del indicador de cobertura reportado como 100 %. La tabla no contiene fórmulas que permitan reproducir el cálculo del indicador ni se encuentra acompañada de una base de datos que permita verificar, por municipio, la divulgación efectiva de las interrupciones programadas a través de los medios reportados, lo cual impide comprobar la completitud y exactitud del valor consignado. El cumplimiento consignado de 100% corresponde a un valor digitado manualmente, sin un soporte de cálculo matemático asociado.

Las certificaciones allegadas por la empresa describen de manera general la cobertura y circulación de los medios impresos utilizados, presentando además algunos ejemplares puntuales donde se observan publicaciones de trabajos programados. No obstante, dicho material no constituye una relación detallada

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

y sistemática que permita asociar, para cada municipio, las fechas de publicación y los medios empleados, conforme a lo previsto en el PGLP para efectos de verificar la divulgación de las interrupciones programadas en cada municipio.

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

En este contexto, y considerando las exigencias del PGLP, no se cuenta con evidencia documental ni matemática suficiente que permita verificar el cálculo del indicador 1.1.6 a) en términos de cobertura por municipio, dado que la información suministrada por el prestador no permite comprobar, de manera trazable, que la divulgación de las interrupciones programadas se haya realizado conforme a lo reportado. La ausencia de una base consolidada que relacione cada municipio con el medio utilizado y su respectivo soporte impide verificar o comprobar el valor de cumplimiento del 100 % digitado por la empresa. En consecuencia, la información allegada no permite verificar el grado porcentual de cumplimiento del indicador 1.1.6 a) en los términos definidos en el Programa de Gestión, al no disponerse de la trazabilidad, el detalle y los soportes necesarios para comprobar la cobertura informativa declarada por el operador de red durante el segundo semestre de 2024.

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

**Certificaciones con ejemplares de soporte**

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

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

**Certificaciones sin ejemplares de soporte**

Algunas de las certificaciones aportadas por el HOY DIARIO DEL MAGDALENA «Grupo de Medios S.A.S.» indican las fechas en que, según el documento, se habrían realizado determinadas publicaciones; sin embargo, no contienen la relación de municipios informados ni permiten identificar,

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

de manera verificable, qué aviso corresponde a cada municipio. Adicionalmente, no se allegaron los ejemplares completos asociados a dichas certificaciones, como sí ocurrió en otros casos, lo que impide verificar, para cada fecha certificada, el contenido publicado y los municipios efectivamente informados.

En este contexto, estas certificaciones no satisfacen las exigencias del PGLP para el indicador 1.6.a en términos de cobertura por municipio, que requiere contar con soportes que permitan verificar la divulgación efectiva de las interrupciones programadas en cada municipio intervenido. En consecuencia, estas certificaciones no pueden ser valoradas como evidencia suficiente para efectos del cálculo del indicador, dado que no permiten verificar la asociación entre las fechas certificadas, los avisos efectivamente publicados y los municipios reportados.

**Conclusión**

Del análisis de la documentación allegada por AFINIA se observa que el único medio para el cual se recibieron ejemplares de soporte que permiten verificar la divulgación por municipio fue HOY DIARIO DEL MAGDALENA, perteneciente a GRUPO DE MEDIOS S.A.S., medio que adjuntó tanto certificaciones como recortes de publicaciones con fechas visibles y contenido identificable. En relación con el resto de los medios reportados por la empresa en la tabla de municipios («El Universal» – Bolívar; «El Pílon» – Cesar; «El Meridiano de Córdoba» – Córdoba; «El Meridiano de Sucre» y «El Propio» – Sucre), no se allegaron ejemplares que permitieran verificar la divulgación por municipio. En consecuencia, no existe evidencia documental que permita comprobar, por municipio, la realización de las publicaciones reportadas para estos medios, más allá de la mención incluida en la tabla suministrada por el operador.

**Nota técnica sobre el criterio adoptado para la verificación del indicador**

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

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

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



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

Este criterio metodológico no pretende reflejar la totalidad de las interrupciones programadas reportadas por el operador, sino establecer un valor mínimo verificable de cobertura por municipio, sustentado únicamente en la documentación aportada, en aplicación de la fórmula vigente del PGLP, que permita contrastar el grado de cumplimiento del indicador conforme a las exigencias del Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

**Cálculo estimado del indicador**

De conformidad con la fórmula definida para el indicador 1.6.a, su aplicación requiere identificar los municipios en los que se presentaron interrupciones programadas y aquellos que cuentan con evidencia verificable de haber sido informados a través de medios de comunicación masivos. No obstante, la información allegada por el operador no permite establecer de manera directa y trazable una relación única por municipio para todo el período evaluado, ni identificar el universo completo de municipios con interrupciones programadas con el nivel de detalle requerido.

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

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

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

**Tabla 35. Relación de notificaciones con soporte**

| Nº | Medio                    | Fecha publicación | Municipio   | Departamento | Soporte documental                                   |
|----|--------------------------|-------------------|-------------|--------------|------------------------------------------------------|
| 1  | Hoy Diario del Magdalena | 06/07/2024        | Ariguaní    | Magdalena    | Pág. 11 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 2  | Hoy Diario del Magdalena | 19/07/2024        | Chimichagua | Cesar        | Pág. 7 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 3  | Hoy Diario del Magdalena | 19/07/2024        | Astrea      | Cesar        | Pág. 7 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |

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

|    |                          |            |                             |           |                                                      |
|----|--------------------------|------------|-----------------------------|-----------|------------------------------------------------------|
| 4  | Hoy Diario del Magdalena | 19/07/2024 | Santa Ana                   | Magdalena | Pág. 7 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 5  | Hoy Diario del Magdalena | 19/07/2024 | El Banco                    | Magdalena | Pág. 7 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 6  | Hoy Diario del Magdalena | 19/07/2024 | Pijiño del Carmen           | Magdalena | Pág. 7 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 7  | Hoy Diario del Magdalena | 19/07/2024 | Guamal                      | Magdalena | Pág. 7 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 8  | Hoy Diario del Magdalena | 18/07/2024 | Algarrobo                   | Magdalena | Pág. 8 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 9  | Hoy Diario del Magdalena | 25/07/2024 | Sabanas de San Ángel        | Magdalena | Pág. 6 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 10 | Hoy Diario del Magdalena | 25/07/2024 | Algarrobo                   | Magdalena | Pág. 6 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 11 | Hoy Diario del Magdalena | 13/07/2024 | Ariguaní                    | Magdalena | Pág. 9 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 12 | Hoy Diario del Magdalena | 13/07/2024 | Nueva Granada               | Magdalena | Pág. 9 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024  |
| 13 | Hoy Diario del Magdalena | 11/07/2024 | Pueblo Nuevo                | Córdoba   | Pág. 10 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 14 | Hoy Diario del Magdalena | 11/07/2024 | Nueva Granada               | Magdalena | Pág. 10 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 15 | Hoy Diario del Magdalena | 11/07/2024 | Ariguaní                    | Magdalena | Pág. 10 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 16 | Hoy Diario del Magdalena | 01/08/2024 | Ariguaní                    | Magdalena | Pág. 17 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 17 | Hoy Diario del Magdalena | 01/08/2024 | Pueblo Nuevo                | Córdoba   | Pág. 17 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 18 | Hoy Diario del Magdalena | 01/08/2024 | Algarrobo                   | Magdalena | Pág. 17 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 19 | Hoy Diario del Magdalena | 01/08/2024 | Nueva Granada               | Magdalena | Pág. 17 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 20 | Hoy Diario del Magdalena | 03/08/2024 | Nueva Granada               | Magdalena | Pág. 18 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 21 | Hoy Diario del Magdalena | 08/08/2024 | Algarrobo                   | Magdalena | Pág. 19 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 22 | Hoy Diario del Magdalena | 08/08/2024 | Ariguaní                    | Magdalena | Pág. 19 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 23 | Hoy Diario del Magdalena | 08/08/2024 | Pueblo Nuevo                | Córdoba   | Pág. 19 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 24 | Hoy Diario del Magdalena | 10/08/2024 | Algarrobo                   | Magdalena | Pág. 20 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 25 | Hoy Diario del Magdalena | 10/08/2024 | San Sebastián de Buenavista | Magdalena | Pág. 20 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 26 | Hoy Diario del Magdalena | 10/08/2024 | El Banco                    | Magdalena | Pág. 20 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 27 | Hoy Diario del Magdalena | 10/08/2024 | Talaigua Nuevo              | Bolívar   | Pág. 20 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |



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

|    |                          |            |                      |           |                                                      |
|----|--------------------------|------------|----------------------|-----------|------------------------------------------------------|
| 28 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | Algarrobo            | Magdalena | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 29 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | Chimichagua          | Cesar     | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 30 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | Astrea               | Cesar     | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 31 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | Guamal               | Magdalena | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 32 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | El Banco             | Magdalena | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 33 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | Pijiño del Carmen    | Magdalena | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 34 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | Nueva Granada        | Magdalena | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 35 | Hoy Diario del Magdalena | 15/08/2024 | Sabanas de San Ángel | Magdalena | Pág. 21 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 36 | Hoy Diario del Magdalena | 17/08/2024 | Algarrobo            | Magdalena | Pág. 22 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 37 | Hoy Diario del Magdalena | 17/08/2024 | Ariguaní             | Magdalena | Pág. 22 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 38 | Hoy Diario del Magdalena | 17/08/2024 | Nueva Granada        | Magdalena | Pág. 22 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 39 | Hoy Diario del Magdalena | 22/08/2024 | Algarrobo            | Magdalena | Pág. 23 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 40 | Hoy Diario del Magdalena | 22/08/2024 | Ariguaní             | Magdalena | Pág. 23 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 41 | Hoy Diario del Magdalena | 22/08/2024 | Pueblo Nuevo         | Córdoba   | Pág. 23 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 42 | Hoy Diario del Magdalena | 22/08/2024 | Sabanas de San Ángel | Magdalena | Pág. 23 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 43 | Hoy Diario del Magdalena | 29/08/2024 | Ariguaní             | Magdalena | Pág. 24 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 44 | Hoy Diario del Magdalena | 29/08/2024 | Nueva Granada        | Magdalena | Pág. 24 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 45 | Hoy Diario del Magdalena | 31/08/2024 | Nueva Granada        | Magdalena | Pág. 25 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |
| 46 | Hoy Diario del Magdalena | 31/08/2024 | Algarrobo            | Magdalena | Pág. 25 PDF 1.1.6 Certificados Medios Masivos 2S2024 |

Fuente: Elaboración Superservicios

Ahora bien, una vez retirada la duplicidad de municipios a partir de la tabla completa de publicaciones con soporte documental, se obtiene la relación de municipios en los cuales se cuenta con evidencia verificable de cobertura de las notificaciones de interrupciones programadas, la cual se presenta a continuación:

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

**Tabla 36. Relación de Municipios con soporte de notificación**

| Municipio                   | Departamento |
|-----------------------------|--------------|
| Algarrobo                   | Magdalena    |
| Ariguaní                    | Magdalena    |
| Astrea                      | Cesar        |
| Chimichagua                 | Cesar        |
| El Banco                    | Magdalena    |
| Guamal                      | Magdalena    |
| Nueva Granada               | Magdalena    |
| Pijiño del Carmen           | Magdalena    |
| Pueblo Nuevo                | Córdoba      |
| Sabanas de San Ángel        | Magdalena    |
| San Sebastián de Buenavista | Magdalena    |
| Santa Ana                   | Magdalena    |
| Talaigua Nuevo              | Bolívar      |

Fuente: Elaboración Superservicios

Realizado el conteo de los municipios con cobertura verificable incluidos en la tabla anterior, y contrastándolo con el total de municipios en los que el operador reportó la ocurrencia de interrupciones programadas para el período evaluado, conforme al archivo de Excel “1.1.6. Cobertura en medios de comunicación masivos IISem2024” remitido por AFINIA, se obtiene el siguiente resultado:

**Tabla 37. Municipios con interrupciones vs municipios cubiertos**

| DESCRIPCIÓN                                                         | CANTIDAD |
|---------------------------------------------------------------------|----------|
| Total municipios cubiertos (sin duplicados con soporte verificable) | 13       |
| Total municipios en donde se presentaron interrupciones programadas | 134      |

Fuente: Elaboración Superservicios

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

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{134 - 13}{134}\right) \times 100\% = 9,7\%$$

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

De la revisión de la documentación allegada por AFINIA para el seguimiento del indicador 1.6.a, no se

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

identifican manifestaciones explícitas por parte del prestador relacionadas con dificultades, limitaciones operativas o impedimentos para el cumplimiento del indicador durante el período evaluado.

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

En consecuencia, no se cuenta con información reportada por el prestador que permita identificar dificultades específicas para el cumplimiento del indicador 1.1.6 a) durante el segundo semestre de 2024.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

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

- Archivo en formato Excel “1.1.6. Cobertura en medios de comunicación masivos IISem2024”
- Documento PDF “1.1.6 Certificados de Medios Masivos 2do Semestre 2024”
- Documento Word descriptivo “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2sem2024”

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

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador**

**Tabla 38. Evaluación del Indicador Parcial 1.6.b, notificaciones a los usuarios industriales**

| Meta  | Evaluación | Resultado        |
|-------|------------|------------------|
| =100% | 53,08%     | <b>NO CUMPLE</b> |

**Beneficios y recursos asociados.**

**Beneficios:**

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

**Recursos asociados:**

De acuerdo con la información reportada por AFINIA para el segundo semestre de 2024, no se detallan de manera específica los recursos humanos, financieros o técnicos destinados al cumplimiento de este indicador. No obstante, de la descripción del proceso de notificación allegada por el prestador se hace referencia a la gestión de la información de contacto de los clientes y al envío de comunicaciones a través de correo electrónico, como parte de la estrategia de notificación masiva

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

implementada.

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

El seguimiento del indicador se realiza con base en la información y documentación remitida por el prestador, correspondiente al reporte del segundo semestre de 2024, la cual incluye:

- I. Documento en formato Word que describe el reporte del indicador y las consideraciones asociadas al proceso de notificación, identificado como:
  - “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2024 - 2.docx”.
- II. Archivos en formato Excel con el registro de las interrupciones programadas asociadas a usuarios del segmento industrial, diferenciados por tipo de mercado, identificados como:
  - “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2024 - 2.xlsx”.
  - “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2024 - 2.xlsx”.
- III. Repositorio de evidencias digitales organizado cronológicamente (mes y semana), que contiene los soportes de los correos electrónicos enviados a los clientes como constancia de la gestión de notificación.

**Actividades particulares reportadas por el Prestador:**

De acuerdo con la información reportada por el prestador para el segundo semestre de 2024, las actividades asociadas al indicador se relacionan con la gestión de notificación de las interrupciones programadas del servicio de energía eléctrica dirigidas a usuarios del segmento industrial, respecto de aquellos para los cuales se cuenta con datos de contacto.

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

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

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

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

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

**Análisis de la Superservicios:**

Se precisa que, durante la revisión preliminar de los soportes allegados, se identificó que la mayoría de los archivos de evidencia se entregaron en formato “.msg” (Outlook/Microsoft 365 – formato no estandarizado), lo cual dificultó su lectura automática y procesamiento masivo. Si bien se llevó a cabo una mesa de trabajo con el prestador para subsanar esta situación, y a pesar del compromiso de este de remitir la información en formatos accesibles, los archivos no fueron allegados según lo pactado. Ante esta situación, la Superintendencia procedió a realizar esfuerzos técnicos propios para la conversión y extracción de información de los archivos disponibles, con el fin de identificar destinatarios y contenidos. Por tanto, se deja constancia de que el presente análisis se realiza con la información procesada y recuperada de los repositorios entregados.

Como resultado de la verificación de coherencia sobre las bases de datos allegadas, y como paso previo a la selección de la muestra, se identificó que el total de 11.655 usuarios notificados reportado para el período corresponde, desde el punto de vista operativo, a 4.841 registros de gestión, en los cuales un mismo acto de notificación puede agrupar a múltiples usuarios, particularmente en el mercado liberalizado.

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

Dada la magnitud del universo de registros reportados para el semestre, el seguimiento incorpora un enfoque de validación mediante muestreo estadístico. Para la determinación del tamaño de la muestra se realizó un único cálculo sobre el universo total de registros de gestión, el cual fue posteriormente asignado de manera proporcional entre dos estratos operativos diferenciados según la fuente de información reportada por el prestador: i) Mercado Liberalizado, correspondiente al archivo “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2024 - 2.xlsx”, y ii) Clientes del Mercado No Regulado, correspondiente al archivo “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2024 - 2.xlsx”. La selección se efectuó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de diseño del 5%, con el fin de asegurar la representatividad estadística de ambos conjuntos de datos y permitir la inferencia sobre el cumplimiento global reportado.

Ahora bien, el análisis desarrollado por esta Superintendencia incluyó una verificación de coherencia entre la información contenida en los archivos “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2024 - 2.xlsx” y “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2024 - 2.xlsx”, y las evidencias reportadas en la carpeta “Entregables”, utilizándose los archivos consolidados como base principal

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

para el ejercicio de seguimiento.

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

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

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

**Cálculo y selección de muestra**

Conforme a la metodología descrita, se procedió al cálculo de la muestra global utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas sobre el total de registros consolidados (N=4.841).

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

- **N** (Universo total de registros): 4.841
- **Z** (Nivel de confianza 95%): 1,96
- **e** (Margen de error): 0,05 (5%)
- **p** (Probabilidad de ocurrencia): 0,5
- **q** (Probabilidad de no ocurrencia):  $1-p=0,5$

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

$$n = \left( \frac{(4841)(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(4841 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} \right)$$

$$n = [355,96] = 356$$

El cálculo arroja un requerimiento base de 356 registros.

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

Asignación proporcional por estrato

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

$$n_h = n \cdot W_h$$

La distribución final para la auditoría es la siguiente:

**Tabla 39. Muestra seleccionada**

| <b>Fuente de Información (Estrato)</b> | <b>Registros de Gestión (n)</b> | <b>Peso en el Universo (<math>W_h</math>)</b> | <b>Muestra Asignada (<math>n_h</math>)</b> |
|----------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| I. Mercado Liberalizado ( $n_L$ )      | 3.931                           | 81,20%                                        | 289                                        |
| II. Mercado No Regulado ( $n_{NR}$ )   | 910                             | 18,80%                                        | 67                                         |
| <b>TOTAL MUESTRA</b>                   | <b>4.841</b>                    | <b>100%</b>                                   | <b>356</b>                                 |

Fuente: Superservicios



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

**Muestra seleccionada para el mercado no regulado (nNR-67)**

| Sector         | Fecha Inicio | Código SIC | Nombre de la frontera                                         | Comercializador                    | J  | VERIFICACIÓN DE SOPORTE                                                     | Soporte | Ejecutivo                       | Mercado | MUESTRA_Nº (67) |
|----------------|--------------|------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------|---------|-----------------|
| CORDOBA CENTRO | 25-oct-2024  | F142230    | 341 AQUALIA - CIENAGA DE ORO                                  | EMGESA S.A. E.S.P.                 | SI | Con soporte                                                                 | E139    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 1               |
| BOLIVAR NORTE  | 5-dic-2024   | F160923    | 197 NEGOCIOS MULTIDIMENSIONALES S.A.S CR 15 24-227 P 1 APTO 1 | BIA ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E090    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 2               |
| BOLIVAR SUR    | 20-sep-2024  | F107668    | MOLINOS EMIL LTDA                                             | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E056    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 3               |
| CORDOBA CENTRO | 18-oct-2024  | F105537    | SOBERANA S.A.S.                                               | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E100    | JESUS SANTANA MERCADO           | NR      | 4               |
| BOLIVAR NORTE  | 2-ago-2024   | F101044    | COMPAÑIA DE PUERTOS ASOCIADOS S.A. - PLANTA CARTAGENA         | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E136    | DIEGO ARMANDO TORREZ VILLAMARIN | NR      | 5               |
| CESAR NORTE    | 17-nov-2024  | F160237    | 431 LEONARDO MANUEL MORENO                                    | NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E140    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 6               |
| CORDOBA NORTE  | 4-sep-2024   | F142208    | 334 AQUALIA - CAPTACIÓN LÚRICA                                | EMGESA S.A. E.S.P.                 | SI | Con soporte                                                                 | E037    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 7               |
| BOLIVAR NORTE  | 31-ago-2024  | F137959    | ACUALCO S.A. E.S.P.                                           | AFNIA                              | SI | El soporte indica que el centro no fue redistribuido                        | E142    | DANIEL ALBERTO GOMEZ ARENAS     | NR      | 8               |
| BOLIVAR CENTRO | 5-dic-2024   | F143176    | 2267 AVICOLA EL MADRQJO SA - GRANJA ESTRELLA DE MAR           | GENERCAUCA SA ESPVATIA S.A. E.S.P. | SI | Con soporte                                                                 | E090    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 9               |
| SUCRE          | 9-dic-2024   | F162982    | 533 TIENDA ARA 946                                            | NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E070    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 10              |
| BOLIVAR NORTE  | 20-sep-2024  | F144177    | 047 POLLOS EL BUCANERO S.A.                                   | EPISA E.S.P.                       | SI | Con soporte                                                                 | E056    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 11              |
| BOLIVAR CENTRO | 7-jul-2024   | F141961    | EXTRACTORA MARIA LA BAJA S.A.                                 | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E085    | DANIEL ALBERTO GOMEZ ARENAS     | NR      | 12              |
| CORDOBA CENTRO | 15-nov-2024  | F160352    | 436 TIENDA ARA 800                                            | NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E140    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 13              |
| CESAR SUR      | 30-oct-2024  | F160291    | 180 DIALNET 2 CL CCR 8-50                                     | BIA ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E044    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 14              |
| CORDOBA NORTE  | 4-sep-2024   | F142211    | 337 AQUALIA - CAPTACIÓN SAN ANTERO                            | EMGESA S.A. E.S.P.                 | SI | Con soporte                                                                 | E037    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 15              |
| SUCRE          | 7-jul-2024   | F145617    | 2377 MATEO ANDRES ZARATE BANDA - INVERSIONES ZARATE BANDA     | GENERCAUCA SA ESPVATIA S.A. E.S.P. | SI | Con soporte                                                                 | E077    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 16              |
| CESAR NORTE    | 7-sep-2024   | F143347    | 276 TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL SA ESP                | NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E074    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 17              |
| BOLIVAR NORTE  | 20-oct-2024  | F160350    | 435 HOTEL PEDRO DE HEREDIA 1                                  | NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E060    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 18              |
| CESAR NORTE    | 12-nov-2024  | F163486    | 487 TIENDA ARA 918                                            | NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | Con soporte                                                                 | E140    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 19              |
| CORDOBA SUR    | 12-jul-2024  | F105680    | MOLINO MARAGRO LTDA                                           | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E124    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 20              |
| CORDOBA SUR    | 15-ago-2024  | F122202    | LAORILLERA SAN MIGUEL DE LOS CERROS S.A.S.                    | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E063    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 21              |
| BOLIVAR NORTE  | 21-jul-2024  | F100785    | 319 CABOT COLOMBIANA S.A.                                     | EMGESA S.A. E.S.P.                 | SI | Con soporte                                                                 | E053    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 22              |
| BOLIVAR SUR    | 2-oct-2024   | F142094    | 805 FRIGORIFICO REGIONAL DE MAGANGUE                          | ENERTOTAL S.A. E.S.P.              | SI | Con soporte                                                                 | E040    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 23              |
| BOLIVAR NORTE  | 7-ago-2024   | F100785    | 319 CABOT COLOMBIANA S.A.                                     | EMGESA S.A. E.S.P.                 | SI | Con soporte                                                                 | E075    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 24              |
| CORDOBA CENTRO | 6-jul-2024   | F100877    | 357 AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P. SIERRA CHIQUITA             | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E077    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 25              |
| BOLIVAR NORTE  | 27-oct-2024  | F160270    | 177 HOTEL CASA DILUCA SAS CL COLEGIO 34 37                    | BIA ENERGY S.A.S. E.S.P.           | SI | No coincide la fecha en que se realizó que se fue a realizar (el 30 de oct) | E125    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 26              |
| CORDOBA CENTRO | 6-jul-2024   | F100877    | PROACTIVA AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P.                       | AFNIA                              | SI | El soporte indica que el centro no fue redistribuido                        | E109    | JESUS SANTANA MERCADO           | NR      | 27              |
| BOLIVAR NORTE  | 20-jul-2024  | F123612    | 135 ANHIDRIDOS Y DERIVADOS DE COLOMBIA S.A.                   | EE PP.M. E.S.P.                    | SI | Con soporte                                                                 | E059    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 28              |
| CORDOBA SUR    | 1-sep-2024   | F120613    | 01 CERROMATOSO                                                | SOUTH2 ENERGY S.A.S. E.S.P.        | SI | Con soporte                                                                 | E041    | INJERMAN GARCIA                 | Peaje   | 29              |
| SUCRE          | 9-dic-2024   | F142502    | LA MARRANERA SAS                                              | AFNIA                              | SI | Con soporte                                                                 | E145    | JESUS SANTANA MERCADO           | NR      | 30              |

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

|                |             |          |                                                          |                                   |    |                                                                                                                                  |      |                             |       |    |
|----------------|-------------|----------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------|-------|----|
| BOLIVAR NORTE  | 7-ago-2024  | F1123612 | 135 ANHIDRIDOS Y DERIVADOS DE COLOMBIA S.A.              | EE PP-M. E.S.P.                   | SI | Con soporte                                                                                                                      | E075 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 31 |
| BOLIVAR NORTE  | 11-dic-2024 | F141961  | EXTRACTORA MARIA LA BAJA S.A.                            | AFINA                             | SI | Con soporte                                                                                                                      | E087 | DANIEL ALBERTO GOMEZ ARENAS | NR    | 32 |
| CORDOBA SUR    | 22-nov-2024 | F122202  | LADRILLERA SAN MIGUEL DE LOS CERROS S.A.S.               | AFINA                             | SI | Con soporte                                                                                                                      | E127 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 33 |
| CORDOBA CENTRO | 29-ago-2024 | F1100877 | 357 AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P. SIERRA CHIQUITA        | AFINA                             | NO | El soporte indica que el correo no fue destinatario.                                                                             | E116 | JESUS SANTANA MERCADO       | NR    | 34 |
| CORDOBA CENTRO | 15-oct-2024 | F1160352 | 436 TIENDA ARA 800                                       | NEU ENERGY S.A.S E.S.P            | SI | Con soporte                                                                                                                      | E065 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 35 |
| BOLIVAR NORTE  | 21-jul-2024 | F1108108 | NOUVELLE COLOMBIA E.U.                                   | AFINA                             | NO | El soporte indica que el correo no fue destinatario, es una cancelación, no se evidencian la notificación ni el de destinatario. | E141 | DANIEL ALBERTO GOMEZ ARENAS | NR    | 36 |
| SUORE          | 5-sep-2024  | F118851  | 103 TRITURADORA TOLUPIEDRA                               | ENERTOTAL S.A. E.S.P.             | SI | Con soporte                                                                                                                      | E074 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 37 |
| CESAR SUR      | 31-ago-2024 | F143691  | 277 TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL SA ESP           | NEU ENERGY S.A.S E.S.P            | SI | Con soporte                                                                                                                      | E041 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 38 |
| BOLIVAR NORTE  | 27-oct-2024 | F1160270 | 177 HOTEL CASA DILUCA SAS CL COLEGIO 3437                | BIA ENERGY S.A.S E.S.P            | NO | No coincide la fecha en que se notificó que se iba a realizar (28 al 30 de oct)                                                  | E125 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 39 |
| BOLIVAR NORTE  | 24-sep-2024 | F1160108 | 161 EL BESO COMPANY SAS CL SAN ANTONIO 25-27             | BIA ENERGY S.A.S E.S.P            | SI | Con soporte                                                                                                                      | E049 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 40 |
| BOLIVAR NORTE  | 17-nov-2024 | F1107955 | 145 CONTECAR S.A. 1                                      | EMGESA S.A. E.S.P.                | SI | Con soporte                                                                                                                      | E140 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 41 |
| CORDOBA SUR    | 21-jul-2024 | F1126748 | 155 APROCAM HACIENDA MABATON                             | ENERTOTAL S.A. E.S.P.             | NO | No coincide la fecha en que se notificó que se iba a realizar (27/11/2024 al 24/11/2024)                                         | E053 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 42 |
| BOLIVAR NORTE  | 12-sep-2024 | F1100830 | HOTEL SOFTEL SANTA CLARA                                 | AFINA                             | NO | No coincide la fecha en que se notificó que se iba a realizar (20 DE AGOSTO - 2024)                                              | E019 | AYDA LUZ NAVARRO            | NR    | 43 |
| CORDOBA SUR    | 1-sep-2024  | F1105680 | MOLINO MARAGRO LTDA                                      | AFINA                             | NO | El soporte indica que el correo no fue destinatario                                                                              | E116 | JESUS SANTANA MERCADO       | NR    | 44 |
| BOLIVAR NORTE  | 11-dic-2024 | F113897  | 2092 AVICOLA EL MADROLO S.A. - GRANJA ALCATRAZ           | GENERCAUCA SA ESPVATIA S.A. E.S.P | SI |                                                                                                                                  | E070 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 45 |
| CORDOBA CENTRO | 21-oct-2024 | F1154976 | 094 AGROPECUARIA EL UBERRIMO S.A.S                       | SOL & CIELO ENERGIA S.A.S. E.S.P  | SI |                                                                                                                                  | E054 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 46 |
| CESAR SUR      | 11-dic-2024 | F1137446 | AGROINDUSTRIAS JMD Y CIA SCA                             | AFINA                             | SI |                                                                                                                                  | E026 | AYDA LUZ NAVARRO            | NR    | 47 |
| CORDOBA SUR    | 15-sep-2024 | F1110244 | 05 GECELCA 3 S.A.S. E.S.P.                               | GECELCA S.A. E.S.P                | SI |                                                                                                                                  | E067 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 48 |
| CORDOBA SUR    | 1-sep-2024  | F1129098 | 296 METAL CIVIL S.A.S.                                   | ENERTOTAL S.A. E.S.P.             | SI |                                                                                                                                  | E041 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 49 |
| BOLIVAR SUR    | 24-sep-2024 | F1140034 | 2118 UBER FRANCENY HOYOS GOMEZ - INDIUPLAS BELISARIO     | GENERCAUCA SA ESPVATIA S.A. E.S.P | SI |                                                                                                                                  | E049 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 50 |
| CESAR NORTE    | 17-nov-2024 | F1110363 | 247 CIA COLOMB. DE ALIM. LACTEOS- CIGOLAC                | EMGESA S.A. E.S.P.                | SI |                                                                                                                                  | E140 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 51 |
| CORDOBA CENTRO | 28-jul-2024 | F114202  | 70 GRUPO EDITADO SAS - PERIODICO EL MERIDIANO DE CORDOBA | SOL & CIELO ENERGIA S.A.S. E.S.P  | SI |                                                                                                                                  | E048 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 52 |
| BOLIVAR SUR    | 6-dic-2024  | F1108783 | Y.R. MOLINO Y ARROCIERA MAGDALENA S.A.S.                 | AFINA                             | NO | El soporte indica que el correo no fue destinatario                                                                              | E091 | JESUS SANTANA MERCADO       | NR    | 53 |
| BOLIVAR SUR    | 3-oct-2024  | F1130415 | ARROCIERA LA RIBERENA                                    | AFINA                             | SI |                                                                                                                                  | E102 | JESUS SANTANA MERCADO       | NR    | 54 |
| CORDOBA SUR    | 25-nov-2024 | F1161034 | 452 TIENDA ARA - 1046                                    | NEU ENERGY S.A.S E.S.P            | SI |                                                                                                                                  | E058 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 55 |
| BOLIVAR NORTE  | 30-jul-2024 | F1101153 | 04 INDUPOLO S.A.                                         | ITALENER S.A.                     | SI |                                                                                                                                  | E042 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 56 |
| CORDOBA SUR    | 12-jul-2024 | F1102259 | 144 COLANTA S.A. ( PLANETA RICA )                        | EE PP-M. E.S.P.                   | SI |                                                                                                                                  | E124 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 57 |
| SUORE          | 21-oct-2024 | F1160653 | 2655 ALFONSO OSPINA CASTILLO - PESQUERA TUMACO           | VATIA S.A. E.S.P.                 | SI |                                                                                                                                  | E054 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 58 |
| BOLIVAR NORTE  | 22-nov-2024 | F1101044 | COMPAJIA DE PUERTOS ASOCIADOS S.A. - PLANTA CARTAGENA    | AFINA                             | SI |                                                                                                                                  | E127 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 59 |
| CORDOBA SUR    | 12-sep-2024 | F1102259 | 144 COLANTA S.A. ( PLANETA RICA )                        | EE PP-M. E.S.P.                   | SI |                                                                                                                                  | E067 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 60 |
| CORDOBA CENTRO | 11-dic-2024 | F1142230 | 341 AQUALIA - CIENAGA DE ORO                             | EMGESA S.A. E.S.P.                | SI |                                                                                                                                  | E070 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 61 |
| SUORE          | 7-jul-2024  | F1129219 | 01 ASOCIACION DE MINEROS DE SUCRE- ASOMINEROS            | EBBA ESP                          | SI |                                                                                                                                  | E077 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 62 |
| BOLIVAR NORTE  | 11-dic-2024 | F1156874 | 480 FACOL 299                                            | NEU ENERGY S.A.S E.S.P            | SI |                                                                                                                                  | E070 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 63 |
| BOLIVAR NORTE  | 17-oct-2024 | F1153772 | 1242 UFINET - NODO BURANO 1                              | ENERBIT S.A.S. E.S.P.             | SI |                                                                                                                                  | E060 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 64 |
| CORDOBA NORTE  | 13-jul-2024 | F1142228 | 339 AQUALIA - LIRICA PTAP                                | EMGESA S.A. E.S.P.                | SI |                                                                                                                                  | E124 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 65 |
| BOLIVAR NORTE  | 15-sep-2024 | F1107955 | 145 CONTECAR S.A. 1                                      | EMGESA S.A. E.S.P.                | SI |                                                                                                                                  | E067 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 66 |
| CORDOBA NORTE  | 2-dic-2024  | F1142228 | 339 AQUALIA - LIRICA PTAP                                | EMGESA S.A. E.S.P.                | SI |                                                                                                                                  | E079 | INIERMAN GARCIA             | Peaje | 67 |

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

**Muestra seleccionada para el mercado liberalizado (nL-289)**

| Sector         | Fecha Programa | Municipio                                  | AREA EJECUTANTE                | GRUPO | NOTIFICADO S/NO | VERIFICACIÓN DE SOPORTE                      | Soporte | MUESTRA _NL |
|----------------|----------------|--------------------------------------------|--------------------------------|-------|-----------------|----------------------------------------------|---------|-------------|
| BOLIVAR NORTE  | 7-jul-2024     | REPELÓN, MANATÍ (ATLÁNTICO), SAN CRISTÓBAL | TRANSELCA                      | 184   | SI              | Con soporte                                  | E005    | 1           |
| CESAR NORTE    | 5-ago-2024     | VALLEDUPAR                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 75    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E063    | 2           |
| CORDOBA SUR    | 18-jul-2024    | MAJAGUAL, ACHÍ                             | DESARROLLO                     | 145   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E074    | 3           |
| BOLIVAR SUR    | 22-jul-2024    | MAGANGUE                                   | MEDIDA ESPECIAL                | 139   | SI              | Con soporte                                  | E043    | 4           |
| CORDOBA CENTRO | 24-jul-2024    | SAHAGÚN (CORDOBA)                          | CONTROL DE ENERGÍA             | 163   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E075    | 5           |
| BOLIVAR NORTE  | 2-oct-2024     | CARTAGENA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 241   | SI              | Con soporte                                  | E021    | 6           |
| BOLIVAR SUR    | 27-nov-2024    | MOMPOX                                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 186   | SI              | Con soporte                                  | E052    | 7           |
| CORDOBA CENTRO | 26-sep-2024    | CIÉNAGA DE ORO                             | CONTROL DE ENERGÍA             | 34    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E094    | 8           |
| CORDOBA CENTRO | 27-jul-2024    | MONTERÍA                                   | MANTENIMIENTO RED ALTA TENSION | 138   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076    | 9           |
| BOLIVAR NORTE  | 5-sep-2024     | CARTAGENA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 216   | SI              | Con soporte                                  | E048    | 10          |
| BOLIVAR NORTE  | 17-nov-2024    | TURBACO                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 219   | SI              | Con soporte                                  | E033    | 11          |
| BOLIVAR NORTE  | 10-dic-2024    | CLEMENCIA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 10    | SI              | Con soporte                                  | E039    | 12          |
| CORDOBA CENTRO | 1-ago-2024     | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 151   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E078    | 13          |
| SUCRE          | 23-ago-2024    | COROZAL                                    | MANTENIMIENTO                  | 48    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E109    | 14          |
| CESAR SUR      | 16-jul-2024    | EL COPEY                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 60    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073    | 15          |
| BOLIVAR NORTE  | 20-sep-2024    | CARTAGENA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 38    | SI              | Con soporte                                  | E020    | 16          |
| CESAR NORTE    | 9-sep-2024     | VALLEDUPAR                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 165   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E068    | 17          |
| SUCRE          | 30-jul-2024    | SINCELEJO                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 168   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E104    | 18          |
| CORDOBA CENTRO | 29-jul-2024    | SAN Pelayo (CÓRDOBA)                       | MANTENIMIENTO                  | 196   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E077    | 19          |
| BOLIVAR SUR    | 15-sep-2024    | MAGANGUE                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 32    | SI              | Con soporte                                  | E049    | 20          |
| CESAR NORTE    | 16-ago-2024    | SAN DIEGO (CESAR)                          | CONTROL DE ENERGÍA             | 182   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E082    | 21          |
| SUCRE          | 21-ago-2024    | SINCÉ                                      | DESARROLLO                     | 206   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E109    | 22          |
| CORDOBA CENTRO | 5-jul-2024     | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 126   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070    | 23          |
| SUCRE          | 9-jul-2024     | SANTAGO DE TOLÚ                            | MEDIDA ESPECIAL                | 53    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E098    | 24          |
| CORDOBA NORTE  | 15-ago-2024    | MOÑITOS                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 121   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E082    | 25          |
| CESAR SUR      | 17-jul-2024    | TAMALAMEQUE                                | CONTROL DE ENERGÍA             | 212   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073    | 26          |
| SUCRE          | 22-ago-2024    | SANTAGO DE TOLÚ                            | MANTENIMIENTO                  | 52    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E109    | 27          |
| CORDOBA NORTE  | 25-jul-2024    | LORICA (CÓRDOBA)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 98    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076    | 28          |
| CESAR SUR      | 20-ago-2024    | CURUMANI (CESAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 57    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083    | 29          |
| BOLIVAR SUR    | 7-ago-2024     | MAGANGUE (BOLIVAR)                         | DESARROLLO                     | 139   | SI              | Con soporte                                  | E046    | 30          |
| CESAR NORTE    | 5-ago-2024     | VALLEDUPAR                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 75    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E063    | 31          |
| CESAR SUR      | 24-jul-2024    | TAMALAMEQUE                                | CONTROL DE ENERGÍA             | 212   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E057    | 32          |
| CESAR NORTE    | 29-sep-2024    | VALLEDUPAR                                 | MANTENIMIENTO RED ALTA TENSION | 75    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E094    | 33          |
| CESAR SUR      | 20-ago-2024    | ALGARROBO                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 97    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083    | 34          |
| CESAR NORTE    | 2-jul-2024     | CODAZZI                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 46    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E069    | 35          |
| CORDOBA CENTRO | 27-ago-2024    | SAHAGÚN (CORDOBA)                          | MANTENIMIENTO                  | 162   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E084    | 36          |
| BOLIVAR NORTE  | 26-ago-2024    | CARTAGENA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 220   | SI              | Con soporte                                  | E014    | 37          |
| BOLIVAR NORTE  | 22-ago-2024    | CARTAGENA                                  | MEDIDA ESPECIAL                | 238   | SI              | Con soporte                                  | E013    | 38          |
| CORDOBA CENTRO | 25-jul-2024    | CERETÉ (CÓRDOBA)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 36    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076    | 39          |
| CESAR SUR      | 29-jul-2024    | SABANAS DE SAN ANGEL                       | CONTROL DE ENERGÍA             | 174   | SI              | Con soporte                                  | E059    | 40          |
| CORDOBA NORTE  | 6-ago-2024     | MOÑITOS                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 121   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E079    | 41          |
| CORDOBA CENTRO | 22-ago-2024    | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 154   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083    | 42          |
| CESAR NORTE    | 24-ago-2024    | VALLEDUPAR                                 | MEDIDA ESPECIAL                | 74    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E061    | 43          |
| CESAR SUR      | 26-ago-2024    | TAMALAMEQUE (CESAR)                        | CONTROL DE ENERGÍA             | 212   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E065    | 44          |
| CORDOBA SUR    | 13-sep-2024    | PLANETA RICA                               | CONTROL DE ENERGÍA             | 147   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E128    | 45          |
| CORDOBA CENTRO | 9-ago-2024     | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 153   | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E080    | 46          |
| CORDOBA SUR    | 26-jul-2024    | CAIMITO (SUCRE)                            | CONTROL DE ENERGÍA             | 27    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076    | 47          |
| CESAR NORTE    | 20-sep-2024    | VALLEDUPAR                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 75    | NO              | No se evidencian destinatarios en el soporte | E091    | 48          |
| BOLIVAR SUR    | 25-sep-2024    | CICUCO (BOLIVAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 103   | SI              | Con soporte                                  | E051    | 49          |
| CESAR SUR      | 16-ago-2024    | ASTREA                                     | MANTENIMIENTO                  | 4     | SI              | Con soporte                                  | E024    | 50          |

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

|                |             |                                            |                                |     |    |                                              |      |     |
|----------------|-------------|--------------------------------------------|--------------------------------|-----|----|----------------------------------------------|------|-----|
| BOLIVAR NORTE  | 28-ago-2024 | CARTAGENA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 217 | SI | Con soporte                                  | E014 | 51  |
| CESAR NORTE    | 9-ago-2024  | VALLEDUPAR                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 235 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E064 | 52  |
| BOLIVAR SUR    | 21-ago-2024 | MAGANGUE                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 200 | SI | Con soporte                                  | E015 | 53  |
| BOLIVAR NORTE  | 18-nov-2024 | TURBACO (BOLÍVAR)                          | CONTROL DE ENERGÍA             | 219 | SI | Con soporte                                  | E035 | 54  |
| CORDOBA CENTRO | 17-sep-2024 | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 154 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E090 | 55  |
| BOLIVAR NORTE  | 27-dic-2024 | SANTA CATALINA                             | CONTROL DE ENERGÍA             | 10  | SI | Con soporte                                  | E038 | 56  |
| CORDOBA SUR    | 12-sep-2024 | PLANETA RICA                               | DESARROLLO                     | 146 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E128 | 57  |
| BOLIVAR SUR    | 2-sep-2024  | SAN SEBASTIAN DE BUENAVISTA (MAGDALENA)    | MANTENIMIENTO                  | 119 | SI | Con soporte                                  | E048 | 58  |
| CESAR SUR      | 17-jul-2024 | CHIMICHAGUA                                | CONTROL DE ENERGÍA             | 42  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 59  |
| CORDOBA CENTRO | 23-sep-2024 | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 158 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E092 | 60  |
| CORDOBA NORTE  | 28-nov-2024 | LORICA (CÓRDOBA)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 101 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E096 | 61  |
| CORDOBA CENTRO | 24-ago-2024 | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 137 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 62  |
| SUCRE          | 7-jul-2024  | SINCE (SUCRE)                              | DESARROLLO                     | 206 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 63  |
| BOLIVAR NORTE  | 19-nov-2024 | TURBACO (BOLÍVAR)                          | CONTROL DE ENERGÍA             | 219 | SI | Con soporte                                  | E035 | 64  |
| BOLIVAR NORTE  | 25-nov-2024 | TURBACO                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 219 | SI | Con soporte                                  | E032 | 65  |
| CESAR SUR      | 22-ago-2024 | CHIRIGUANA                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 45  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E061 | 66  |
| BOLIVAR NORTE  | 11-sep-2024 | CARTAGENA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 215 | SI | Con soporte                                  | E025 | 67  |
| BOLIVAR NORTE  | 18-jul-2024 | CARTAGENA                                  | MEDIDA ESPECIAL                | 14  | SI | Con soporte                                  | E002 | 68  |
| BOLIVAR SUR    | 27-ago-2024 | MOMPOX                                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 186 | SI | Con soporte                                  | E047 | 69  |
| BOLIVAR CENTRO | 5-ago-2024  | MAHATES                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 71  | SI | Con soporte                                  | E012 | 70  |
| BOLIVAR SUR    | 19-sep-2024 | MOMPOX(BOLIVAR)                            | CONTROL DE ENERGÍA             | 186 | SI | Con soporte                                  | E050 | 71  |
| BOLIVAR CENTRO | 21-oct-2024 | SAN JUAN NEPOMUCENO (BOLIVAR)              | MANTENIMIENTO                  | 188 | SI | Con soporte                                  | E030 | 72  |
| BOLIVAR SUR    | 11-oct-2024 | MOMPOX                                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 186 | SI | Con soporte                                  | E027 | 73  |
| CORDOBA NORTE  | 22-ago-2024 | SAN ANTERO                                 | MANTENIMIENTO                  | 51  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 74  |
| BOLIVAR SUR    | 9-sep-2024  | MAGANGUE                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 32  | SI | Con soporte                                  | E049 | 75  |
| BOLIVAR CENTRO | 20-ago-2024 | MAHATES                                    | MEDIDA ESPECIAL                | 71  | SI | Con soporte                                  | E015 | 76  |
| CORDOBA CENTRO | 23-sep-2024 | MONTERÍA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 160 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E092 | 77  |
| CESAR NORTE    | 27-ago-2024 | VALLEDUPAR                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 73  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E065 | 78  |
| BOLIVAR CENTRO | 26-ago-2024 | CALAMAR (BOLÍVAR)                          | DESARROLLO                     | 29  | SI | Con soporte                                  | E014 | 79  |
| CESAR NORTE    | 24-jul-2024 | AGUSTÍN CODAZZI                            | CONTROL DE ENERGÍA             | 46  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E057 | 80  |
| BOLIVAR SUR    | 25-jul-2024 | SANTA ANA, MOMPOX TALAIGUA NUEVO (BOLIVAR) | DESARROLLO                     | 197 | SI | Con soporte                                  | E043 | 81  |
| CORDOBA SUR    | 10-ago-2024 | SAN MARCOS (SUCRE)                         | CONTROL DE ENERGÍA             | 199 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E080 | 82  |
| BOLIVAR CENTRO | 5-ago-2024  | CALAMAR                                    | MANTENIMIENTO                  | 28  | SI | Con soporte                                  | E012 | 83  |
| BOLIVAR NORTE  | 26-nov-2024 | TURBACO                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 219 | SI | Con soporte                                  | E032 | 84  |
| CORDOBA SUR    | 15-ago-2024 | BUENAVISTA                                 | MANTENIMIENTO                  | 187 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E082 | 85  |
| BOLIVAR CENTRO | 17-jul-2024 | SAN JUAN NEPOMUCENO                        | CONTROL DE ENERGÍA             | 189 | SI | Con soporte                                  | E004 | 86  |
| BOLIVAR NORTE  | 13-nov-2024 | CARTAGENA                                  | MEDIDA ESPECIAL                | 14  | SI | Con soporte                                  | E033 | 87  |
| BOLIVAR NORTE  | 19-nov-2024 | TURBACO (BOLÍVAR)                          | DESARROLLO                     | 219 | SI | Con soporte                                  | E035 | 88  |
| CESAR NORTE    | 4-dic-2024  | VALLEDUPAR                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 74  | SI | Con soporte                                  | E041 | 89  |
| BOLIVAR SUR    | 12-sep-2024 | CICUCO (BOLIVAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 103 | SI | Con soporte                                  | E049 | 90  |
| CESAR SUR      | 4-sep-2024  | EL COPEY                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 60  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E086 | 91  |
| BOLIVAR NORTE  | 21-jul-2024 | CARTAGENA                                  | MANTENIMIENTO RED ALTA TENSION | 106 | SI | Con soporte                                  | E002 | 92  |
| CESAR SUR      | 30-ago-2024 | CHIRIGUANA                                 | MEDIDA ESPECIAL                | 45  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E085 | 93  |
| CESAR NORTE    | 11-ago-2024 | VALLEDUPAR                                 | MEDIDA ESPECIAL                | 73  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E066 | 94  |
| CESAR NORTE    | 6-ago-2024  | AGUSTÍN CODAZZI                            | CONTROL DE ENERGÍA             | 46  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E063 | 95  |
| CORDOBA CENTRO | 20-ago-2024 | SAN CARLOS                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 180 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 96  |
| BOLIVAR NORTE  | 27-ago-2024 | TURBANA (BOLÍVAR)                          | DESARROLLO                     | 222 | SI | Con soporte                                  | E014 | 97  |
| CORDOBA SUR    | 12-jul-2024 | CAIMITO (SUCRE)                            | CONTROL DE ENERGÍA             | 27  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E072 | 98  |
| BOLIVAR SUR    | 22-ago-2024 | MAGANGUE                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 200 | SI | Con soporte                                  | E013 | 99  |
| BOLIVAR CENTRO | 23-nov-2024 | EL CAMEN DE BOLIVAR - OVEJAS               | MANTENIMIENTO                  | 59  | SI | Con soporte                                  | E034 | 100 |

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

|  |                |             |                                             |                                |     |    |                                              |      |     |
|--|----------------|-------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-----|----|----------------------------------------------|------|-----|
|  | BOLIVAR CENTRO | 23-nov-2024 | EL CAMEN DE BOLIVAR - OVEJAS                | MANTENIMIENTO                  | 59  | SI | Con soporte                                  | E034 | 100 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 5-oct-2024  | CARTAGENA                                   | MANTENIMIENTO RED ALTA TENSION | 214 | SI | Con soporte                                  | E031 | 101 |
|  | CORDOBA NORTE  | 27-ago-2024 | MONITOS                                     | MANTENIMIENTO                  | 122 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E084 | 102 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 18-jul-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 241 | SI | Con soporte                                  | E002 | 103 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 20-ago-2024 | CARTAGENA                                   | MANTENIMIENTO                  | 221 | SI | Con soporte                                  | E015 | 104 |
|  | CORDOBA CENTRO | 9-sep-2024  | MONTERIA                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 153 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E088 | 105 |
|  | SUCRE          | 24-ago-2024 | PALMITO                                     | MANTENIMIENTO                  | 228 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E109 | 106 |
|  | BOLIVAR CENTRO | 12-sep-2024 | CALAMAR                                     | DESARROLLO                     | 29  | SI | Con soporte                                  | E022 | 107 |
|  | BOLIVAR SUR    | 25-sep-2024 | MAGANGÜE (BOLIVAR)                          | CONTROL DE ENERGÍA             | 192 | SI | Con soporte                                  | E051 | 108 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 1-oct-2024  | TURBACO (BOLIVAR)                           | DESARROLLO                     | 222 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E021 | 109 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 25-oct-2024 | TURBACO (BOLIVAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 216 | SI | Con soporte                                  | E028 | 110 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 30-jul-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 109 | SI | Con soporte                                  | E008 | 111 |
|  | CORDOBA NORTE  | 31-jul-2024 | PURISIMA                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 118 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E077 | 112 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 9-sep-2024  | TURBACO                                     | PROVISION DE SERVICIO          | 9   | SI | Con soporte                                  | E025 | 113 |
|  | BOLIVAR SUR    | 13-ago-2024 | MAGANGUE                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 200 | SI | Con soporte                                  | E023 | 114 |
|  | BOLIVAR SUR    | 14-ago-2024 | SANTA ANA, MOMPOX, TALAIGUA NUEVO (BOLIVAR) | DESARROLLO                     | 197 | SI | Con soporte                                  | E023 | 115 |
|  | CESAR NORTE    | 16-sep-2024 | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 166 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E090 | 116 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 9-ago-2024  | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 243 | SI | Con soporte                                  | E011 | 117 |
|  | CORDOBA SUR    | 31-ago-2024 | PUEBLO NUEVO                                | CONTROL DE ENERGÍA             | 199 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E125 | 118 |
|  | BOLIVAR SUR    | 17-sep-2024 | CICUCO (BOLIVAR)                            | CONTROL DE ENERGÍA             | 103 | SI | Con soporte                                  | E050 | 119 |
|  | CORDOBA SUR    | 5-ago-2024  | PLANETA RICA, TIERRALTA, MONTERIA           | MANTENIMIENTO                  | 146 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E079 | 120 |
|  | CORDOBA NORTE  | 31-jul-2024 | MOMIL                                       | CONTROL DE ENERGÍA             | 117 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E077 | 121 |
|  | CORDOBA NORTE  | 6-jul-2024  | LORICA (CÓRDOBA)                            | CONTROL DE ENERGÍA             | 98  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 122 |
|  | CORDOBA CENTRO | 17-sep-2024 | SAN PELAYO                                  | MANTENIMIENTO                  | 31  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E090 | 123 |
|  | SUCRE          | 8-ago-2024  | PALMITO, SINCELEJO                          | DESARROLLO                     | 228 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E107 | 124 |
|  | BOLIVAR CENTRO | 13-nov-2024 | MARIALABAJA                                 | DESARROLLO                     | 111 | SI | Con soporte                                  | E033 | 125 |
|  | CORDOBA SUR    | 11-jul-2024 | MONTELIBANO                                 | CONTROL DE ENERGÍA             | 187 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E072 | 126 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 24-ago-2024 | CARTAGENA                                   | MEDIDA ESPECIAL                | 41  | SI | Con soporte                                  | E013 | 127 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 14-nov-2024 | TURBANA (BOLIVAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 216 | SI | Con soporte                                  | E033 | 128 |
|  | SUCRE          | 19-jul-2024 | GALEBAS                                     | MEDIDA ESPECIAL                | 68  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E101 | 129 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 11-oct-2024 | CARTAGENA                                   | DESARROLLO                     | 20  | SI | Con soporte                                  | E027 | 130 |
|  | CORDOBA NORTE  | 19-jul-2024 | SAN ANTERO                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 175 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E074 | 131 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 31-jul-2024 | TURBACO                                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 222 | SI | Con soporte                                  | E008 | 132 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 22-oct-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 15  | SI | Con soporte                                  | E030 | 133 |
|  | SUCRE          | 26-jul-2024 | COLOSÓ (SUCRE)                              | DESARROLLO RED ALTA TENSION    | 227 | SI | Con soporte                                  | E103 | 134 |
|  | BOLIVAR SUR    | 19-ago-2024 | TALAIGUA NUEVO                              | DESARROLLO                     | 211 | SI | Con soporte                                  | E015 | 135 |
|  | CORDOBA SUR    | 15-jul-2024 | MONTELIBANO                                 | MANTENIMIENTO                  | 123 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 136 |
|  | BOLIVAR SUR    | 26-ago-2024 | SANTA ANA, MOMPOX, TALAIGUA NUEVO (BOLIVAR) | DESARROLLO                     | 197 | SI | Con soporte                                  | E047 | 137 |
|  | CORDOBA NORTE  | 20-sep-2024 | SAN BERNARDO DEL VIENTO                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 120 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E091 | 138 |
|  | BOLIVAR SUR    | 3-sep-2024  | MAGANGÜE (BOLIVAR)                          | MEDIDA ESPECIAL                | 192 | SI | Con soporte                                  | E048 | 139 |
|  | CESAR SUR      | 15-jul-2024 | EL COPEY                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 60  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 140 |
|  | SUCRE          | 13-ago-2024 | SINCELEJO                                   | DESARROLLO                     | 26  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E111 | 141 |
|  | SUCRE          | 23-ago-2024 | MORROA                                      | MANTENIMIENTO                  | 130 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E109 | 142 |
|  | SUCRE          | 22-jul-2024 | SINCELEJO                                   | MEDIDA ESPECIAL                | 49  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E102 | 143 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 12-ago-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 24  | SI | Con soporte                                  | E023 | 144 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 17-sep-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 217 | SI | Con soporte                                  | E017 | 145 |
|  | CESAR SUR      | 27-jul-2024 | EL COPEY                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 60  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076 | 146 |
|  | BOLIVAR NORTE  | 10-dic-2024 | CLEMENCIA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 10  | SI | Con soporte                                  | E039 | 147 |
|  | CORDOBA CENTRO | 24-ago-2024 | MONTERIA                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 152 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 148 |
|  | CORDOBA CENTRO | 15-jul-2024 | SAHAGÚN (CÓRDOBA)                           | DESARROLLO                     | 162 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 149 |
|  | CESAR NORTE    | 29-jul-2024 | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 74  | SI | Con soporte                                  | E059 | 150 |

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

|                |             |                                             |                                |     |    |                                              |      |     |
|----------------|-------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-----|----|----------------------------------------------|------|-----|
| CESAR NORTE    | 20-ago-2024 | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 234 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 151 |
| SUCRE          | 7-jul-2024  | PALMITO, TOLLIVIEJO (SUCRE), SINCELEJO      | INTERCOLOMBIA                  | 228 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 152 |
| CESAR NORTE    | 4-dic-2024  | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 77  | SI | Con soporte                                  | E041 | 153 |
| CORDOBA NORTE  | 5-jul-2024  | PURISIMA                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 118 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 154 |
| BOLIVAR NORTE  | 23-ago-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 245 | SI | Con soporte                                  | E013 | 155 |
| CORDOBA NORTE  | 3-jul-2024  | LORICA                                      | MANTENIMIENTO                  | 121 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E069 | 156 |
| CORDOBA NORTE  | 5-ago-2024  | MOMIL (CÓRDOBA)                             | MANTENIMIENTO                  | 117 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E079 | 157 |
| CESAR NORTE    | 8-ago-2024  | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 76  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E064 | 158 |
| CESAR SUR      | 5-sep-2024  | TAMALAMEQUE (CESAR)                         | CONTROL DE ENERGÍA             | 213 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E068 | 159 |
| SUCRE          | 11-jul-2024 | COROZAL (SUCRE)                             | CONTROL DE ENERGÍA             | 48  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E099 | 160 |
| BOLIVAR NORTE  | 30-jul-2024 | CARTAGENA                                   | DESARROLLO                     | 30  | SI | Con soporte                                  | E008 | 161 |
| SUCRE          | 1-nov-2024  | GALERAS (SUCRE)                             | DESARROLLO                     | 68  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E121 | 162 |
| BOLIVAR SUR    | 2-sep-2024  | MAGANGUÉ (BOLIVAR)                          | DESARROLLO                     | 103 | SI | Con soporte                                  | E048 | 163 |
| BOLIVAR CENTRO | 7-jul-2024  | EL GUAMO, SAN JUAN NEPOMUCENO (BOLIVAR)     | TRANSELCA                      | 188 | SI | Con soporte                                  | E005 | 164 |
| BOLIVAR NORTE  | 27-oct-2024 | CARTAGENA                                   | MANTENIMIENTO RED ALTA TENSION | 40  | SI | Con soporte                                  | E028 | 165 |
| CORDOBA CENTRO | 5-sep-2024  | MONTERÍA                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 154 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E087 | 166 |
| BOLIVAR NORTE  | 10-dic-2024 | CLEMENCIA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 10  | SI | Con soporte                                  | E039 | 167 |
| CESAR NORTE    | 3-sep-2024  | VALLEDUPAR                                  | DESARROLLO                     | 232 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E086 | 168 |
| BOLIVAR CENTRO | 26-ago-2024 | MARIA LA BAJA (BOLIVAR), SAN ONOFRE (SUCRE) | MANTENIMIENTO                  | 112 | SI | Con soporte                                  | E014 | 169 |
| CORDOBA NORTE  | 6-ago-2024  | MONITOS                                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 121 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E079 | 170 |
| BOLIVAR SUR    | 26-nov-2024 | MOMPOX                                      | CONTROL DE ENERGÍA             | 186 | SI | Con soporte                                  | E052 | 171 |
| CESAR SUR      | 17-ago-2024 | PAELITAS, CHIMICHAGUA, TAMALAMEQUE          | MANTENIMIENTO                  | 141 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E082 | 172 |
| BOLIVAR NORTE  | 18-sep-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 217 | SI | Con soporte                                  | E017 | 173 |
| CESAR SUR      | 31-jul-2024 | BOSCONIA                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 16  | SI | Con soporte                                  | E059 | 174 |
| CESAR SUR      | 31-jul-2024 | CHIRIGUANA (CESAR)                          | CONTROL DE ENERGÍA             | 45  | SI | Con soporte                                  | E059 | 175 |
| SUCRE          | 13-ago-2024 | SINCELEJO                                   | DESARROLLO                     | 26  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E111 | 176 |
| BOLIVAR NORTE  | 25-oct-2024 | TURBACO (BOLIVAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 216 | SI | Con soporte                                  | E028 | 177 |
| SUCRE          | 16-jul-2024 | TOLÚ (SUCRE)                                | DESARROLLO                     | 225 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E100 | 178 |
| BOLIVAR NORTE  | 27-oct-2024 | CARTAGENA                                   | MANTENIMIENTO RED ALTA TENSION | 38  | SI | Con soporte                                  | E028 | 179 |
| BOLIVAR NORTE  | 21-nov-2024 | CARTAGENA                                   | DESARROLLO                     | 132 | SI | Con soporte                                  | E034 | 180 |
| SUCRE          | 26-jul-2024 | TOLLIVIEJO (SUCRE)                          | DESARROLLO RED ALTA TENSION    | 226 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E103 | 181 |
| BOLIVAR NORTE  | 6-dic-2024  | CLEMENCIA                                   | DESARROLLO                     | 10  | SI | Con soporte                                  | E041 | 182 |
| CORDOBA CENTRO | 29-jul-2024 | SAHAGÚN (CÓRDOBA)                           | CONTROL DE ENERGÍA             | 163 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E077 | 183 |
| CORDOBA CENTRO | 23-ago-2024 | MONTERÍA                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 137 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 184 |
| CORDOBA NORTE  | 14-ago-2024 | CHINÚ (CÓRDOBA)                             | DESARROLLO                     | 43  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E081 | 185 |
| CESAR NORTE    | 5-jul-2024  | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 75  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 186 |
| CORDOBA CENTRO | 24-jul-2024 | SAN Pelayo (CÓRDOBA)                        | CONTROL DE ENERGÍA             | 36  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E075 | 187 |
| BOLIVAR NORTE  | 27-jul-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 11  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E007 | 188 |
| CESAR NORTE    | 25-jul-2024 | AGUSTÍN CODAZZI                             | CONTROL DE ENERGÍA             | 46  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076 | 189 |
| CORDOBA NORTE  | 15-jul-2024 | SAN BERNARDO DEL VIENTO                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 178 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 190 |
| BOLIVAR SUR    | 20-sep-2024 | MAGANGUE                                    | DESARROLLO                     | 200 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E050 | 191 |
| BOLIVAR SUR    | 18-sep-2024 | SIMITI (BOLIVAR)                            | MANTENIMIENTO                  | 179 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E050 | 192 |
| SUCRE          | 22-jul-2024 | SAN PEDRO                                   | CONTROL DE ENERGÍA             | 193 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E102 | 193 |
| CORDOBA NORTE  | 16-jul-2024 | LORICA (CÓRDOBA)                            | DESARROLLO                     | 100 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 194 |
| CESAR SUR      | 28-ago-2024 | EL PASO (CESAR)                             | CONTROL DE ENERGÍA             | 62  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E065 | 195 |
| BOLIVAR SUR    | 16-sep-2024 | MAGANGUE                                    | CONTROL DE ENERGÍA             | 139 | SI | Con soporte                                  | E050 | 196 |
| BOLIVAR NORTE  | 12-dic-2024 | SANTA ROSA                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 9   | SI | Con soporte                                  | E040 | 197 |
| CORDOBA NORTE  | 10-jul-2024 | SAN ANTERO                                  | CONTROL DE ENERGÍA             | 175 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E071 | 198 |
| CORDOBA SUR    | 26-sep-2024 | PLANETA RICA                                | CONTROL DE ENERGÍA             | 147 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E133 | 199 |
| BOLIVAR NORTE  | 17-nov-2024 | TURBACO                                     | CONTROL DE ENERGÍA             | 219 | SI | Con soporte                                  | E033 | 200 |

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

|                |             |                                             |                             |     |    |                                              |      |     |
|----------------|-------------|---------------------------------------------|-----------------------------|-----|----|----------------------------------------------|------|-----|
| CESAR SUR      | 20-ago-2024 | ALGARROBO                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 97  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 201 |
| CORDOBA NORTE  | 29-jul-2024 | SAN ANTERO                                  | MANTENIMIENTO               | 64  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E077 | 202 |
| CESAR NORTE    | 29-jul-2024 | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA          | 76  | SI | Con soporte                                  | E059 | 203 |
| BOLIVAR NORTE  | 15-nov-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 9   | SI | Con soporte                                  | E033 | 204 |
| CESAR NORTE    | 28-jul-2024 | VALLEDUPAR                                  | DESARROLLO                  | 235 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076 | 205 |
| BOLIVAR SUR    | 11-sep-2024 | CICUCO                                      | CONTROL DE ENERGÍA          | 103 | SI | Con soporte                                  | E049 | 206 |
| BOLIVAR NORTE  | 15-nov-2024 | TURBACO (BOLÍVAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA          | 219 | SI | Con soporte                                  | E033 | 207 |
| BOLIVAR SUR    | 23-sep-2024 | MAGANGUÉ (BOLÍVAR)                          | CONTROL DE ENERGÍA          | 32  | SI | Con soporte                                  | E051 | 208 |
| BOLIVAR NORTE  | 18-nov-2024 | TURBACO (BOLÍVAR)                           | CONTROL DE ENERGÍA          | 219 | SI | Con soporte                                  | E035 | 209 |
| BOLIVAR NORTE  | 26-nov-2024 | CARTAGENA                                   | DESARROLLO                  | 219 | SI | Con soporte                                  | E032 | 210 |
| CORDOBA CENTRO | 10-jul-2024 | SAHAGÚN (CÓRDOBA)                           | DESARROLLO                  | 229 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E071 | 211 |
| BOLIVAR NORTE  | 27-sep-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 243 | SI | Con soporte                                  | E051 | 212 |
| CORDOBA SUR    | 12-ago-2024 | SAN MARCOS (SUCRE)                          | CONTROL DE ENERGÍA          | 190 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E081 | 213 |
| CESAR SUR      | 30-ago-2024 | CHIRIGUANA                                  | CONTROL DE ENERGÍA          | 141 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E085 | 214 |
| CESAR NORTE    | 26-jul-2024 | AGUSTÍN CODAZZI                             | CONTROL DE ENERGÍA          | 46  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E076 | 215 |
| CESAR NORTE    | 12-sep-2024 | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA          | 167 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E089 | 216 |
| CORDOBA NORTE  | 18-sep-2024 | SAN ANDRÉS SOTAVENTO                        | CONTROL DE ENERGÍA          | 171 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E090 | 217 |
| CESAR SUR      | 14-ago-2024 | ALGARROBO                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 3   | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E062 | 218 |
| CORDOBA SUR    | 2-ago-2024  | SAN MARCOS (SUCRE)                          | DESARROLLO                  | 190 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E078 | 219 |
| BOLIVAR NORTE  | 6-jul-2024  | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 218 | SI | Con soporte                                  | E005 | 220 |
| BOLIVAR NORTE  | 28-ago-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 30  | SI | Con soporte                                  | E014 | 221 |
| BOLIVAR SUR    | 25-jul-2024 | MAGANGUÉ (BOLÍVAR)                          | CONTROL DE ENERGÍA          | 103 | SI | Con soporte                                  | E043 | 222 |
| BOLIVAR SUR    | 18-jul-2024 | SAN ZENON (MAGDALENA)                       | MANTENIMIENTO               | 197 | SI | Con soporte                                  | E045 | 223 |
| BOLIVAR NORTE  | 22-jul-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 241 | SI | Con soporte                                  | E006 | 224 |
| BOLIVAR SUR    | 24-sep-2024 | MOMPOX                                      | MEDIDA ESPECIAL             | 186 | SI | Con soporte                                  | E051 | 225 |
| BOLIVAR SUR    | 27-ago-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 186 | SI | Con soporte                                  | E047 | 226 |
| CESAR NORTE    | 30-jul-2024 | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA          | 233 | SI | Con soporte                                  | E059 | 227 |
| BOLIVAR NORTE  | 26-nov-2024 | CARTAGENA                                   | DESARROLLO                  | 219 | SI | Con soporte                                  | E032 | 228 |
| BOLIVAR NORTE  | 31-jul-2024 | SANTA ROSA                                  | MANTENIMIENTO               | 9   | SI | Con soporte                                  | E008 | 229 |
| BOLIVAR NORTE  | 20-sep-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 20  | SI | Con soporte                                  | E020 | 230 |
| SUCRE          | 25-jul-2024 | SINCÉ                                       | DESARROLLO                  | 206 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E103 | 231 |
| BOLIVAR CENTRO | 10-oct-2024 | CALAMAR                                     | DESARROLLO                  | 29  | SI | Con soporte                                  | E027 | 232 |
| BOLIVAR NORTE  | 1-jul-2024  | CARTAGENA                                   | DESARROLLO RED ALTA TENSION | 244 | SI | Con soporte                                  | E003 | 233 |
| SUCRE          | 9-sep-2024  | SINCELEJO                                   | DESARROLLO                  | 176 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E115 | 234 |
| CORDOBA SUR    | 13-sep-2024 | AYAPEL                                      | CONTROL DE ENERGÍA          | 5   | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E128 | 235 |
| BOLIVAR SUR    | 19-jul-2024 | SANTA ANA, MOMPOX, TALAIGUA NUEVO (BOLÍVAR) | DESARROLLO                  | 197 | SI | Con soporte                                  | E045 | 236 |
| CORDOBA SUR    | 27-ago-2024 | CAIMITO (SUCRE)                             | MANTENIMIENTO               | 27  | SI | Con soporte                                  | E124 | 237 |
| SUCRE          | 13-sep-2024 | CÓRDOBA (BOLÍVAR)                           | MANTENIMIENTO               | 193 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E116 | 238 |
| CORDOBA SUR    | 12-jul-2024 | CAIMITO (SUCRE)                             | CONTROL DE ENERGÍA          | 27  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E072 | 239 |
| CORDOBA CENTRO | 16-jul-2024 | SAHAGÚN CHINÚ (CÓRDOBA)                     | CONTROL DE ENERGÍA          | 163 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 240 |
| BOLIVAR SUR    | 26-nov-2024 | SANTA ANA(MAGDALENA)                        | MEDIDA ESPECIAL             | 211 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E052 | 241 |
| SUCRE          | 30-jul-2024 | SINCELEJO                                   | DESARROLLO                  | 26  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E104 | 242 |
| CESAR SUR      | 31-jul-2024 | BOSCONIA                                    | CONTROL DE ENERGÍA          | 16  | SI | Con soporte                                  | E059 | 243 |
| CORDOBA SUR    | 17-jul-2024 | SAN JOSÉ DE URE                             | MANTENIMIENTO               | 231 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E073 | 244 |
| SUCRE          | 16-jul-2024 | TOLÚ (SUCRE)                                | DESARROLLO                  | 225 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E100 | 245 |
| CORDOBA CENTRO | 12-ago-2024 | MONTERÍA                                    | CONTROL DE ENERGÍA          | 127 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E081 | 246 |
| CORDOBA SUR    | 27-sep-2024 | PLANETA RICA                                | MANTENIMIENTO               | 33  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E133 | 247 |
| BOLIVAR NORTE  | 24-ago-2024 | CARTAGENA                                   | CONTROL DE ENERGÍA          | 245 | SI | Con soporte                                  | E013 | 248 |
| CESAR SUR      | 12-ago-2024 | VALLEDUPAR                                  | CONTROL DE ENERGÍA          | 42  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E062 | 249 |
| CORDOBA CENTRO | 9-sep-2024  | MONTERÍA                                    | MANTENIMIENTO               | 159 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E088 | 250 |

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

|                |             |                                           |                    |     |    |                                              |      |     |
|----------------|-------------|-------------------------------------------|--------------------|-----|----|----------------------------------------------|------|-----|
| BOLIVAR NORTE  | 15-jul-2024 | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 24  | SI | Con soporte                                  | E004 | 251 |
| BOLIVAR NORTE  | 27-sep-2024 | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 243 | SI | Con soporte                                  | E051 | 252 |
| CORDOBA CENTRO | 11-sep-2024 | MONTERÍA                                  | MANTENIMIENTO      | 126 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E088 | 253 |
| CORDOBA NORTE  | 16-ago-2024 | SAN ANTERO                                | CONTROL DE ENERGÍA | 51  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E082 | 254 |
| BOLIVAR SUR    | 30-sep-2024 | SANTA ANA (MAGDALENA)                     | CONTROL DE ENERGÍA | 197 | SI | Con soporte                                  | E021 | 255 |
| BOLIVAR NORTE  | 15-nov-2024 | TURBACO (BOLIVAR)                         | CONTROL DE ENERGÍA | 216 | SI | Con soporte                                  | E033 | 256 |
| CORDOBA SUR    | 16-ago-2024 | PUERTO LIBERTADOR                         | MANTENIMIENTO      | 157 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E082 | 257 |
| CORDOBA CENTRO | 10-jul-2024 | MONTERÍA                                  | DESARROLLO         | 158 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E071 | 258 |
| BOLIVAR NORTE  | 8-ago-2024  | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 245 | SI | Con soporte                                  | E011 | 259 |
| CORDOBA SUR    | 10-sep-2024 | SUCRE                                     | MANTENIMIENTO      | 210 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E127 | 260 |
| SUCRE          | 9-ago-2024  | MORROA                                    | DESARROLLO         | 130 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E107 | 261 |
| BOLIVAR SUR    | 21-sep-2024 | MAGANGUE                                  | CONTROL DE ENERGÍA | 32  | SI | Con soporte                                  | E050 | 262 |
| BOLIVAR CENTRO | 7-jul-2024  | MARIALABAJA (BOLIVAR), SAN ONOFRE (SUCRE) | TRANSELCA          | 112 | SI | Con soporte                                  | E005 | 263 |
| CORDOBA SUR    | 21-sep-2024 | CAIMITO (SUCRE)                           | CONTROL DE ENERGÍA | 27  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E130 | 264 |
| CESAR NORTE    | 6-sep-2024  | VALLEDUPAR                                | CONTROL DE ENERGÍA | 233 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E068 | 265 |
| SUCRE          | 13-ago-2024 | TOLUVIEJO                                 | MANTENIMIENTO      | 228 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E111 | 266 |
| CESAR NORTE    | 18-sep-2024 | VALLEDUPAR                                | CONTROL DE ENERGÍA | 74  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E090 | 267 |
| BOLIVAR NORTE  | 25-nov-2024 | TURBACO                                   | CONTROL DE ENERGÍA | 219 | SI | Con soporte                                  | E032 | 268 |
| SUCRE          | 26-sep-2024 | BUENAVISTA                                | MEDIDA ESPECIAL    | 195 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E120 | 269 |
| BOLIVAR NORTE  | 12-ago-2024 | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 23  | SI | Con soporte                                  | E023 | 270 |
| BOLIVAR NORTE  | 29-dic-2024 | TURBACO                                   | CONTROL DE ENERGÍA | 219 | SI | Con soporte                                  | E038 | 271 |
| CORDOBA NORTE  | 3-jul-2024  | MOÑITOS                                   | MANTENIMIENTO      | 122 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E069 | 272 |
| CORDOBA CENTRO | 4-jul-2024  | CERETE                                    | MANTENIMIENTO      | 36  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 273 |
| BOLIVAR NORTE  | 9-ago-2024  | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 219 | SI | Con soporte                                  | E011 | 274 |
| BOLIVAR NORTE  | 9-sep-2024  | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 217 | SI | Con soporte                                  | E025 | 275 |
| BOLIVAR NORTE  | 30-sep-2024 | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 243 | SI | Con soporte                                  | E021 | 276 |
| BOLIVAR CENTRO | 12-jul-2024 | EL GUAMO                                  | CONTROL DE ENERGÍA | 188 | SI | Con soporte                                  | E001 | 277 |
| CORDOBA CENTRO | 3-jul-2024  | CERETE, SAN PELAYO, CIÉNAGA DE ORO        | DESARROLLO         | 35  | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E069 | 278 |
| BOLIVAR NORTE  | 5-oct-2024  | CARTAGENA                                 | CONTROL DE ENERGÍA | 243 | SI | Con soporte                                  | E031 | 279 |
| CESAR NORTE    | 4-jul-2024  | VALLEDUPAR                                | CONTROL DE ENERGÍA | 167 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 280 |
| BOLIVAR NORTE  | 3-ago-2024  | TURBACO                                   | CONTROL DE ENERGÍA | 222 | SI | Con soporte                                  | E010 | 281 |
| SUCRE          | 22-ago-2024 | SAN JUAN DE BETULIA, EL ROBLE             | DESARROLLO         | 207 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E109 | 282 |
| BOLIVAR NORTE  | 23-jul-2024 | CARTAGENA                                 | DESARROLLO         | 30  | SI | Con soporte                                  | E006 | 283 |
| CESAR NORTE    | 9-ago-2024  | VALLEDUPAR                                | CONTROL DE ENERGÍA | 235 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E064 | 284 |
| CESAR SUR      | 23-ago-2024 | NUEVA GRANADA (MAGDALENA)                 | CONTROL DE ENERGÍA | 134 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E061 | 285 |
| SUCRE          | 7-jul-2024  | SAN ONOFRE (SUCRE)                        | INTERCOLOMBIA      | 191 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E070 | 286 |
| CORDOBA CENTRO | 24-ago-2024 | MONTERÍA                                  | CONTROL DE ENERGÍA | 153 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 287 |
| BOLIVAR NORTE  | 19-nov-2024 | TURBACO (BOLIVAR)                         | CONTROL DE ENERGÍA | 219 | SI | Con soporte                                  | E035 | 288 |
| CORDOBA CENTRO | 23-ago-2024 | MONTERÍA                                  | MANTENIMIENTO      | 159 | NO | No se evidencian destinatarios en el soporte | E083 | 289 |



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

**Tabla 40. Cálculo del indicador 1.1.6.b**

| Fuente de Información (Estrato)            | Total Muestra | Conteo notificaciones CON soporte | Conteo notificaciones SIN suficiente soporte | % de alcance  |
|--------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|---------------|
| I. Mercado Liberalizado (n <sub>L</sub> )  | 289           | 132                               | 157                                          | 45.67%        |
| II. Mercado No Regulado (n <sub>NR</sub> ) | 67            | 57                                | 10                                           | 85.07%        |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>356</b>    | <b>189</b>                        | <b>167</b>                                   | <b>53.08%</b> |

Fuente: Superservicios

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

De acuerdo con lo reportado por el prestador en el documento de soporte del indicador correspondiente al segundo semestre de 2024, y específicamente en el análisis de resultados del período, la empresa manifestó la existencia de dificultades iniciales asociadas a la recolección manual de evidencias y a errores en la notificación vía correo electrónico, las cuales incidieron en la forma en que se gestionó el proceso de notificación de las interrupciones programadas. Asimismo, el prestador señaló riesgos relacionados con errores en el amarre de clientes y la omisión de datos en los reportes generados manualmente, indicando que dichas situaciones fueron mitigadas mediante la adopción de una estrategia de notificación masiva, de carácter transitorio, mientras se avanza en la implementación de soluciones automatizadas.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Para la verificación del cumplimiento del indicador correspondiente al segundo semestre de 2024, se dispone del repositorio documental allegado por el prestador, el cual se encuentra estructurado en las siguientes fuentes de información:

- Documento denominado “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2024 - 2.docx”, en el cual el prestador detalla la metodología de cálculo, el análisis de los resultados mensuales y las consideraciones operativas sobre la gestión del indicador.
- Archivos en formato Excel que contienen el consolidado de las interrupciones programadas y la relación de los usuarios o fronteras impactadas. Estos archivos constituyen el universo sobre el cual se aplicó el muestreo y se identifican como:
  - “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2024 - 2.xlsx”: Correspondiente a los registros del Mercado Liberalizado.
  - “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2024 - 2.xlsx”: Correspondiente a los Clientes del Mercado No Regulado y Peajes.

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

- Repositorio de evidencias digitales organizado en la carpeta denominada “Entregables”, que contiene los soportes de las notificaciones realizadas, consistentes principalmente en correos electrónicos enviados como parte de la gestión de notificación de las interrupciones programadas, tanto para usuarios del mercado liberalizado como para clientes del mercado no regulado.
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.”

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

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 41. Evaluación del Indicador Parcial 2.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión**

| Meta   | Evaluación | Resultado |
|--------|------------|-----------|
| ≥ 80 % | 98 %       | 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 el año 2024 AFINIA reporta inversiones en el desarrollo de los proyectos correspondientes a las Líneas Bolívar-Villa Estrella (LN639) y Bolívar-Bayunca (LN640), por \$8.077.283.446.

## 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 4o 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 cuarto trimestre de 2024, enviado por AFINIA, adjunto al oficio 20255290396262 del 31 de enero de 2025.

### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

En relación con el plan de inversión sobre las líneas del STR, la **Tabla 42** presenta la ejecución de actividades en el cuarto trimestre del año 2024, para las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar - Bayuca y la **Tabla 43** compara el porcentaje de avance mensual de los trabajos programados versus los ejecutados.

**Tabla 42. Avance de actividades relacionadas con el plan de inversión para el STR.**

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

| LINEA STR | TRAYECTO                 | ESTRUCTURAS INSTALADAS (UNIDAD) |     |     |     |     |
|-----------|--------------------------|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|
|           |                          | TOTAL PROYECTO                  | MAR | JUN | SEP | DIC |
| LN639     | VILLA ESTRELLA - BOLIVAR | 92                              | 0   | 11  | 0   | 66  |
| LN640     | BOLIVAR - BAYUNCA        | 96                              | 0   | 57  | 39  | 0   |

| LINEA STR | TRAYECTO                 | TENDIDO DE CABLE DE GUARDA Y CONDUCTOR (km) |     |     |     |     |
|-----------|--------------------------|---------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|
|           |                          | TOTAL PROYECTO                              | MAR | JUN | SEP | DIC |
| LN639     | VILLA ESTRELLA - BOLIVAR | 10                                          | 0   | 0   | 0   | 5   |
| LN640     | BOLIVAR - BAYUNCA        | 10                                          | 0   | 0   | 10  | 0   |

Fuente: AFINIA

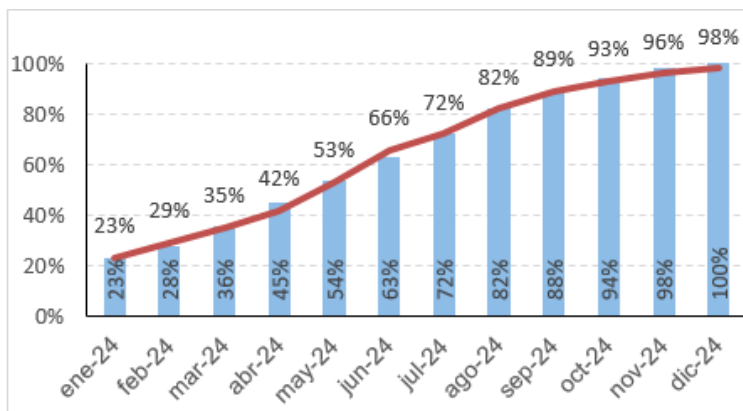
**Tabla 43. Porcentaje mensual programado y ejecutado de inversiones a nivel de STR.**

|              | 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%    | 93%    | 96%    | 98%    |

Fuente: AFINIA

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

**Figura 3. Avance mensual Inversiones en STR**

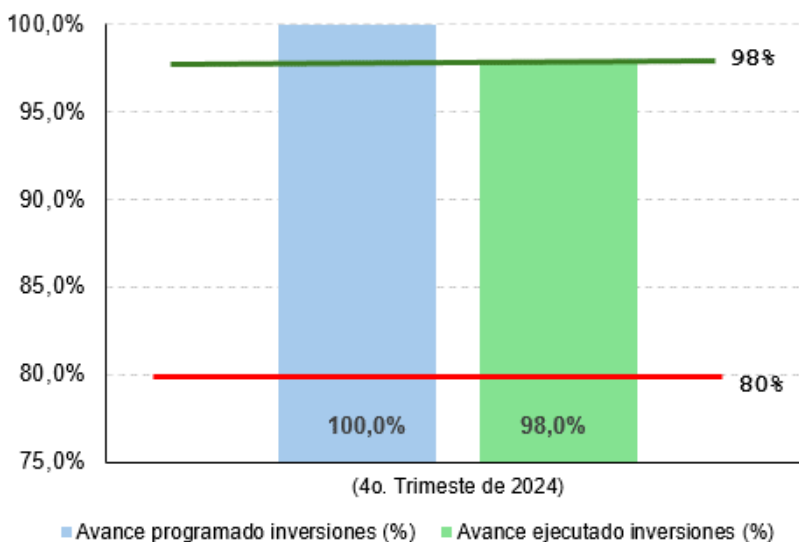


Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

La información disponible permite concluir que, con corte a cuarto trimestre de 2024, AFINIA cumplió con el indicador Parcial 2.1. “*Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversiones*”, el avance programado del total de inversiones en las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca, destinadas a mejorar la calidad del servicio en el STR alcanzó el 98%, frente al 100% programado, lo que arroja un resultado, para este indicador de 98%.

**Figura 4. Resultado indicador Parcial – Ejecución inversiones orientadas a la calidad del servicio**



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**

La línea Bolívar – Bayunca 66 kV se energizó el 14 de noviembre de 2024. Los trabajos de modernización de esta línea mejoran la confiabilidad de su operación e incrementan la capacidad de transporte de energía de la línea.

En relación con la línea Villa Estrella – Bolívar, queda pendiente la finalización de la actividad de tendido de los conductores, cable de guarda y puesta a tierra en un tramo de cinco kilómetros de línea. Se prevé la finalización y puesta en operación de la línea Villa Estrella – Bolívar, para el primer trimestre de 2025.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

AFINIA reportó la oposición de comunidades locales y problemas en la logística de transporte de materiales debido a las festividades de final de año, ocasionaron atrasos en la finalización de la línea Bolívar - Villa Estrella. Con el fin de mitigar estos problemas, AFINIA programó jornadas adicionales de socialización e implementó un plan de trabajo que incluyó jornadas nocturnas para avanzar en el hincado de los postes de esta línea.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al 4to trimestre de 2024 y registro fotográfico, enviado por AFINIA, mediante correo electrónico radicado 20255290396262 del 31 de enero de 2025.

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

### Objetivo del Indicador:

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

### Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

### Resultado del indicador

**Tabla 44. Evaluación del indicador Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo**

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| ≥80% | 93%        | 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 cuarto trimestre, 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 45. Inversiones en mantenimiento activos STR – cuarto trimestre 2024**

|                                        |                |
|----------------------------------------|----------------|
| Inspecciones Termográficas             | \$ 28.462.083  |
| Poda y trocha                          | \$ 187.365.499 |
| Lavado de líneas                       | \$ 0           |
| Total facturado en el cuarto trimestre | \$ 215.827.582 |

Fuente: AFINIA

### Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 4o 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 cuarto trimestre de 2024, enviado por AFINIA, adjunto al oficio 20255290396262 del 31 de enero de 2025.

### Actividades particulares reportadas por el prestador:

El programa de mantenimientos por activos del STR, considera el desarrollo de tres actividades principales, estas son: i) inspecciones termográficas, 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 cuarto trimestre de 2024, se fijó como meta realizar inspecciones termográficas sobre las líneas: El Paso - El Copey 1 110 KV, Sierra Flor - Tolviejo 1 110 KV y Río Sinú - Tierra Alta 1 110 KV.



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

**Tabla 46. Programación inspección termográfica a líneas del STR 2024**

| Línea                                                     | Código | kM     | Línea programada para Inspección termográfica |            |            |           | Línea a la que se le realizó inspección termográfica |            |            |           |
|-----------------------------------------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|                                                           |        |        | 1er. Trim.                                    | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4o. Trim. | 1er. Trim.                                           | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4o. Trim. |
| Bosque - Chambacu 1 66 KV                                 | LN-628 | 3,00   |                                               |            | x          |           |                                                      |            | x          |           |
| Proelectrica - Mamonal 1 66 KV                            | LN-624 | 9,90   |                                               |            | x          |           |                                                      |            | x          |           |
| Tenera - Mamonal 1 66 KV                                  | LN-612 | 13,30  |                                               |            | x          |           |                                                      |            | x          |           |
| Bocagrande - Bosque 1 66 KV                               | LN-620 | 5,00   |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| Tenera - Gambote 1 66 KV                                  | LN-615 | 30,90  |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| Magangue - Mompos 1 110 KV                                | LN-715 | 45,00  |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| Calamar - Tcalamar 1 66 KV                                | LN-614 | 103,20 |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| El Carmen - Zambrano 1 66 KV                              | LN-613 | 32,70  |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| Codazzi (Cesar) - La Jagua 1 110 KV                       | LN-745 | 54,90  | x                                             |            |            |           | x                                                    |            |            |           |
| El Paso - El Banco 1 110 KV                               | LN-752 | 90,70  |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| El Paso - El Copey 1 110 KV                               | LN-750 | 55,40  |                                               |            |            | x         |                                                      |            |            | x         |
| Valledupar - Codazzi (Cesar) 1 110 KV                     | LN-749 | 51,00  |                                               |            | x          |           |                                                      |            | x          |           |
| El Carmen - Tolúviejo 1 110 KV                            | LN-761 | 58,60  | x                                             |            |            |           | x                                                    |            |            |           |
| Sierra Flor - Tolúviejo 1 110 KV                          | LN-737 | 17,80  |                                               |            |            | x         |                                                      |            |            | x         |
| Chinu - San Marcos (Sucre) 1 110 KV                       | LN-730 | 66,00  | x                                             |            |            |           | x                                                    |            |            |           |
| Boston - Chinu 2 110 KV                                   | LN-768 | 21,60  |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| Chinu - Since 1 110 KV                                    | LN-713 | 37,90  |                                               |            | x          |           |                                                      |            | x          |           |
| Rio Sinu - Tierra Alta 1 110 KV                           | LN-758 | 66,90  |                                               |            |            | x         |                                                      |            |            | x         |
| Boston - Chinu 1 110 KV                                   | LN-731 | 21,60  |                                               | x          |            |           |                                                      | x          |            |           |
| Total líneas programadas / inspeccionadas inspección term |        |        | 3                                             | 8          | 5          | 3         | 3                                                    | 8          | 5          | 3         |
| Avance trimestral (%)                                     |        |        |                                               |            |            |           | 16%                                                  | 42%        | 26%        | 16%       |
| Avance trimestral acumulado (%)                           |        |        |                                               |            |            |           | 16%                                                  | 58%        | 84%        | 100%      |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El reporte de inspecciones termográficas ejecutadas en el cuarto trimestre refleja un cumplimiento de 100%.

**Tabla 47. Reporte trimestral inspecciones termográficas 2024**

| Actividad                  | Avance programado (%) |         |         |        | Avance ejecutado (%) |         |         |        |
|----------------------------|-----------------------|---------|---------|--------|----------------------|---------|---------|--------|
|                            | 1er. T.               | 2do. T. | 3er. T. | 4o. T. | 1er. T.              | 2do. T. | 3er. T. | 4o. T. |
| i) Inspección termográfica | 16%                   | 58%     | 84%     | 100%   | 16%                  | 58%     | 84%     | 100%   |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Los costos asociados con la ejecución de la actividad inspecciones termográficas en el cuarto trimestre de 2024, se presentan a continuación:

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

**Tabla 48. Costos asociados con la ejecución de la actividad inspecciones termográficas en el cuarto trimestre de 2024**

| Línea                                                  | Código | Costo (\$)       |
|--------------------------------------------------------|--------|------------------|
| EL PASO - EL COPEY 1 110 kV                            | LN-750 | \$ 13.869.157,60 |
| SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV                       | LN-737 | \$ 7.354.957,70  |
| RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV                        | LN-758 | \$ 7.237.967,23  |
| Costo inspecciones termográficas cuarto trimestre 2024 |        | \$ 28.462.082,53 |

Fuente: AFINIA

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

La actividad de poda, trocha y mantenimiento de accesos al área de servidumbre de las líneas del STR, tiene por objeto conservar las distancias mínimas de seguridad y mantener despejados los accesos al área de servidumbre de las líneas del STR.

Para el 2024, AFINIA programó 851 consignaciones, con el propósito de adelantar actividades de poda y trocha, a lo largo de los corredores de 16 líneas de su STR, que acumulan una longitud de 748,84 kilómetros, como se observa en la siguiente tabla.

**Tabla 49. Programación actividad de poda y trocha en líneas del STR 2024**

| Línea                                                            | Código | kM     | Consignaciones programadas |            |            |           |               | Kilómetros programados de poda y trocha |            |            |           |            |
|------------------------------------------------------------------|--------|--------|----------------------------|------------|------------|-----------|---------------|-----------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|
|                                                                  |        |        | 1er. Trim.                 | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4o. Trim. | Total en 2024 | 1er. Trim.                              | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4o. Trim. | Total (kM) |
| BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV                                        | LN-628 | 2,98   | 1                          | 2          | 2          | 0         | 5             | 0,60                                    | 1,19       | 1,19       | 0,00      | 2,98       |
| TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv                                        | LN-612 | 13,30  | 6                          | 7          | 2          | 5         | 20            | 3,99                                    | 4,66       | 1,33       | 3,33      | 13,30      |
| TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV                                        | LN-615 | 30,92  | 6                          | 13         | 13         | 13        | 45            | 4,12                                    | 8,93       | 8,93       | 8,93      | 30,92      |
| MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV                                       | LN-715 | 45,00  | 20                         | 20         | 20         | 1         | 61            | 14,75                                   | 14,75      | 14,75      | 0,74      | 45,00      |
| EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV                                 | LN-614 | 103,20 | 10                         | 10         | 3          | 7         | 30            | 34,40                                   | 34,40      | 10,32      | 24,08     | 103,20     |
| EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV                                     | LN-613 | 32,67  | 10                         | 6          | 4          | 10        | 30            | 10,89                                   | 6,53       | 4,36       | 10,89     | 32,67      |
| CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 Kv                              | LN-745 | 54,85  | 28                         | 39         | 43         | 1         | 111           | 13,84                                   | 19,27      | 21,25      | 0,49      | 54,85      |
| EL PASO - EL BANCO 1 110 kV                                      | LN-752 | 90,70  | 33                         | 33         | 33         | 0         | 99            | 30,23                                   | 30,23      | 30,23      | 0,00      | 90,70      |
| EL PASO - EL COPEY 1 110 kV                                      | LN-750 | 55,40  | 41                         | 28         | 30         | 0         | 99            | 22,94                                   | 15,67      | 16,79      | 0,00      | 55,40      |
| VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV                            | LN-749 | 51,00  | 51                         | 38         | 42         | 0         | 131           | 19,85                                   | 14,79      | 16,35      | 0,00      | 51,00      |
| EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV                                   | LN-761 | 58,60  | 6                          | 5          | 6          | 5         | 22            | 15,98                                   | 13,32      | 15,98      | 13,32     | 58,60      |
| SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV                                 | LN-737 | 17,80  | 12                         | 6          | 6          | 6         | 30            | 7,12                                    | 3,56       | 3,56       | 3,56      | 17,80      |
| CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV                              | LN-730 | 66,00  | 12                         | 5          | 5          | 5         | 27            | 29,33                                   | 12,22      | 12,22      | 12,22     | 66,00      |
| CHINU - SINCE 1 110 kV                                           | LN-713 | 37,90  | 5                          | 12         | 23         | 12        | 52            | 3,64                                    | 8,75       | 16,76      | 8,75      | 37,90      |
| RIO SINU - TIERRALTA 1 110 kV                                    | LN-758 | 66,92  | 18                         | 5          | 6          | 7         | 36            | 33,46                                   | 9,29       | 11,15      | 13,01     | 66,92      |
| BOSTON - CHINU 1 110 kV                                          | LN-731 | 21,60  | 18                         | 11         | 11         | 13        | 53            | 7,34                                    | 4,48       | 4,48       | 5,30      | 21,60      |
| Total ejecutado                                                  | 16     | 748,84 | 277                        | 240        | 249        | 85        | 851           | 252,50                                  | 202,06     | 189,67     | 104,62    | 748,84     |
| Nro. de líneas en las que se programó actividad de poda y trocha |        |        |                            |            |            |           |               | 16                                      | 16         | 16         | 12        |            |
| Avance trimestral programado (%)                                 |        |        |                            |            |            |           |               | 33,7%                                   | 27,0%      | 25,3%      | 14,0%     |            |
| Avance trimestral acumulado programado (%)                       |        |        |                            |            |            |           |               | 33,7%                                   | 60,7%      | 86,0%      | 100,0%    |            |

Fuente: AFINIA, Elaboración Superservicios

El número de consignaciones realmente efectuadas fue de 801, con las que se realizó la actividad de poda y trocha a las 16 líneas previstas en una longitud de 701,24 kilómetros. En el cuarto trimestre de 2024, se efectuaron 65 de las 85 consignaciones planeadas, lo que permitió efectuar actividades de poda y trocha a lo largo de 82,12 kilómetros de línea. La siguiente tabla presenta la ejecución trimestral de la actividad de poda y trocha, en lo corrido del 2024.

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

**Tabla 50. Ejecución actividad de poda y trocha en líneas del STR 2024**

| Línea                                                              | Código    | km            | Consignaciones realizadas |            |            |           |               | Km. intervenidos poda y trocha |               |               |              |               |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|---------------------------|------------|------------|-----------|---------------|--------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
|                                                                    |           |               | 1er. Trim.                | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4o. Trim. | Total en 2024 | 1er. Trim.                     | 2do. Trim.    | 3er. Trim.    | 4o. Trim.    | Total (km)    |
| BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV                                          | LN-628    | 2,98          | 1                         | 2          | 0          | 0         | 3             | 0,60                           | 1,19          | 0,00          | 0,00         | 1,79          |
| TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv                                          | LN-612    | 13,30         | 6                         | 7          | 0          | 5         | 18            | 3,99                           | 4,66          | 0,00          | 3,33         | 11,97         |
| TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV                                          | LN-615    | 30,92         | 6                         | 13         | 13         | 13        | 45            | 4,12                           | 8,93          | 8,93          | 8,93         | 30,92         |
| MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV                                         | LN-715    | 45,00         | 17                        | 20         | 0          | 0         | 37            | 12,54                          | 14,75         | 0,00          | 0,00         | 27,30         |
| EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV                                   | LN-614    | 103,20        | 9                         | 10         | 3          | 7         | 29            | 30,96                          | 34,40         | 10,32         | 24,08        | 99,76         |
| EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV                                       | LN-613    | 32,67         | 9                         | 5          | 4          | 10        | 28            | 9,80                           | 5,45          | 4,36          | 10,89        | 30,49         |
| CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 Kv                                | LN-745    | 54,85         | 28                        | 39         | 43         | 1         | 111           | 13,84                          | 19,27         | 21,25         | 0,49         | 54,85         |
| EL PASO - EL BANCO 1 110 kV                                        | LN-752    | 90,70         | 33                        | 33         | 33         | 0         | 99            | 30,23                          | 30,23         | 30,23         | 0,00         | 90,70         |
| EL PASO - EL COPEY 1 110 kV                                        | LN-750    | 55,40         | 41                        | 28         | 30         | 0         | 99            | 22,94                          | 15,67         | 16,79         | 0,00         | 55,40         |
| VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV                              | LN-749    | 51,00         | 51                        | 38         | 42         | 0         | 131           | 19,85                          | 14,79         | 16,35         | 0,00         | 51,00         |
| EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV                                     | LN-761    | 58,60         | 6                         | 5          | 6          | 5         | 22            | 15,98                          | 13,32         | 15,98         | 13,32        | 58,60         |
| SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV                                   | LN-737    | 17,80         | 12                        | 6          | 6          | 6         | 30            | 7,12                           | 3,56          | 3,56          | 3,56         | 17,80         |
| CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV                                | LN-730    | 66,00         | 12                        | 5          | 5          | 5         | 27            | 29,33                          | 12,22         | 12,22         | 12,22        | 66,00         |
| CHINU - SINCE 1 110 kV                                             | LN-713    | 37,90         | 5                         | 12         | 23         | 0         | 40            | 3,64                           | 8,75          | 16,76         | 0,00         | 29,15         |
| RIO SINU - TIERRALTA 1 110 kV                                      | LN-758    | 66,92         | 18                        | 5          | 6          | 0         | 29            | 33,46                          | 9,29          | 11,15         | 0,00         | 53,91         |
| BOSTON - CHINU 1 110 kV                                            | LN-731    | 21,60         | 18                        | 11         | 11         | 13        | 53            | 7,34                           | 4,48          | 4,48          | 5,30         | 21,60         |
| <b>Total ejecutado</b>                                             | <b>16</b> | <b>748,84</b> | <b>272</b>                | <b>239</b> | <b>225</b> | <b>65</b> | <b>801</b>    | <b>245,75</b>                  | <b>200,97</b> | <b>172,39</b> | <b>82,12</b> | <b>701,24</b> |
| Nro. de líneas en las que se realizó la actividad de poda y trocha |           |               |                           |            |            |           |               | 16                             | 16            | 13            | 9            |               |
| Avance trimestral ejecutado (%)                                    |           |               |                           |            |            |           |               | 32,8%                          | 26,8%         | 23,0%         | 11,0%        |               |
| Avance anual acumulado ejecutado (%)                               |           |               |                           |            |            |           |               | 32,8%                          | 59,7%         | 82,7%         | 93,6%        |               |

Fuente: AFINIA, Elaboración Superservicios

La siguiente tabla compara el avance trimestral programado en el 2024 versus el avance realmente ejecutado de actividades de poda y trocha en líneas del STR.

**Tabla 51. Reporte trimestral actividad poda y trocha en STR 2024**

|                                       | 1er. T. | 2do. T. | 3er. T. | 4o. T. | Total  | Programa  |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|--------|--------|-----------|
| Cantidad de líneas para poda y trocha | 16      | 16      | 16      | 12     | 16     |           |
| Kilómetros de línea                   | 252,50  | 202,06  | 189,67  | 104,62 | 748,84 |           |
| Avance trimestral (%)                 | 33,7%   | 27,0%   | 25,3%   | 14,0%  |        |           |
| Avance trimestral acumulado (%)       | 33,7%   | 60,7%   | 86,0%   | 100,0% | 100,0% |           |
| Cantidad de líneas para poda y trocha | 16      | 16      | 13      | 9      | 16     |           |
| Kilómetros de línea                   | 245,75  | 200,97  | 172,39  | 82,12  | 701,24 | Ejecutado |
| Avance trimestral (%)                 | 32,8%   | 26,8%   | 23,0%   | 11,0%  |        |           |
| Avance trimestral acumulado (%)       | 32,8%   | 59,7%   | 82,7%   | 93,6%  | 93,6%  |           |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

A continuación, se presentan Los costos asociados con la ejecución de la actividad de poda y trocha en el cuarto trimestre de 2024:

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

**Tabla 52. Costos actividad de poda y trocha cuarto trimestre 2024**

| Línea                                     | Código | Costo (\$)        |
|-------------------------------------------|--------|-------------------|
| TERNERA - MAMONAL 1 66 kV                 | LN-612 | \$ 13.112.855,72  |
| TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV                 | LN-615 | \$ 36.618.000,39  |
| EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV          | LN-614 | \$ 2.417.190,83   |
| EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV              | LN-613 | \$ 13.337.645,07  |
| CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV       | LN-745 | \$ 51.023.670,00  |
| EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV            | LN-761 | \$ 11.567.330,00  |
| SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV          | LN-737 | \$ 6.821.252,00   |
| CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV       | LN-730 | \$ 41.553.552,00  |
| BOSTON - CHINU 1 110 kV                   | LN-731 | \$ 10.914.003,00  |
| Costo poda y trocha cuarto trimestre 2024 |        | \$ 187.365.499,01 |

Fuente: AFINIA

### iii) 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 53. Programación actividad poda y trocha 2024**

| Línea                          | Código | Actividades programadas |         |         |         |        | Porcentaje |         |         |        |
|--------------------------------|--------|-------------------------|---------|---------|---------|--------|------------|---------|---------|--------|
|                                |        | Total año               | 1er. T. | 2do. T. | 3er. T. | 4o. T. | 1er. T.    | 2do. T. | 3er. T. | 4o. T. |
| BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV      | LN-628 | 10                      | 5       | 5       | 0       | 0      | 50%        | 50%     | 0%      | 0%     |
| PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV | LN-624 | 10                      | 5       | 5       | 0       | 0      | 50%        | 50%     | 0%      | 0%     |
| TERNERA - MAMONAL 1 66 kV      | LN-612 | 10                      | 5       | 5       | 0       | 0      | 50%        | 50%     | 0%      | 0%     |
| BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV    | LN-620 | 20                      | 10      | 10      | 0       | 0      | 50%        | 50%     | 0%      | 0%     |
| Total                          |        | 50                      | 25      | 25      | 0       | 0      | 50%        | 50%     | 0%      | 0%     |

Fuente: AFINIA

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

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

**Tabla 54. Ejecución actividad poda y trocha 2024**

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

Fuente: AFINIA

### Análisis de la SSPD:

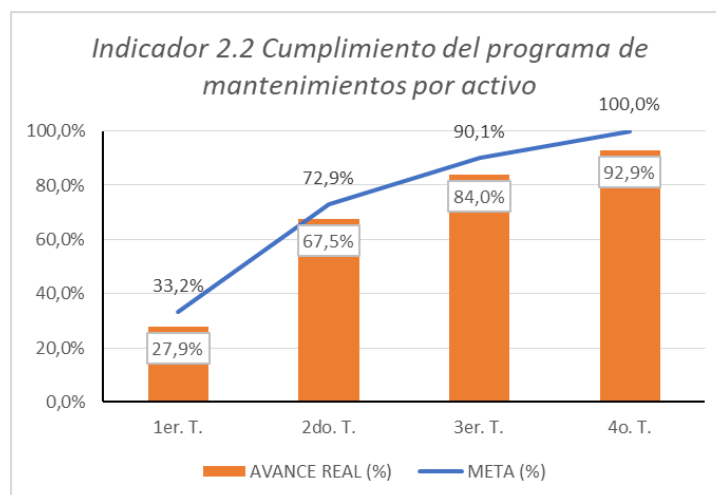
Tomando en consideración los trabajos ejecutados por AFINIA, relacionados con inspecciones termográficas, poda y trocha y lavado de líneas, el indicador del PGLP “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”, con corte a tercer trimestre de 2024, alcanza un valor de 84%, menor al valor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

**Tabla 55. Evaluación actividades mantenimiento activos STR - 2024**

| Actividad                                                                  | Avance programado (%) |         |         |        | Avance ejecutado (%) |         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|--------|----------------------|---------|---------|--------|
|                                                                            | 1er. T.               | 2do. T. | 3er. T. | 4o. T. | 1er. T.              | 2do. T. | 3er. T. | 4o. T. |
| i) Inspección termográfica                                                 | 15,8%                 | 57,9%   | 84,2%   | 100,0% | 15,8%                | 57,9%   | 84,2%   | 100,0% |
| ii) Actividades de poda y trocha                                           | 33,7%                 | 60,7%   | 86,0%   | 100,0% | 32,8%                | 59,7%   | 82,7%   | 93,6%  |
| iii) Lavado de líneas                                                      | 50,0%                 | 100,0%  | 100,0%  | 100,0% | 35,0%                | 85,0%   | 85,0%   | 85,0%  |
| Valor indicador 2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo | 33,2%                 | 72,9%   | 90,1%   | 100,0% | 27,9%                | 67,5%   | 84,0%   | 92,9%  |

Fuente: AFINIA

**Figura 5. Avance trimestral del programa de mantenimiento activos STR 2024**



Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

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

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

El prestador del servicio informa que las consignaciones programadas en la zona Occidente, correspondientes a las actividades de poda en las servidumbres de las líneas CHINU - SINCE 1 110 kV y RIO SINÚ - TIERRA ALTA 1 110 kV, fueron canceladas debido ausencias de permiso a servidumbre en predios de terceros de Córdoba-Sucre. La consignación programada sobre la línea MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV, prevista para el día 31 de diciembre de 2024 en la zona de Bolívar, fue cancelada por la disponibilidad del plan de contingencia establecido para el fin de año.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al 4º trimestre de 2024 y registro fotográfico, enviado por AFINIA, mediante radicado número 20255290396262 del 31 de enero de 2025.

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

| Meta  | Evaluación | Resultado |
|-------|------------|-----------|
| ≥ 80% | 93,5%      | 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 57. 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%         |
| <b>Total</b>                                 | <b>21.830.080.266</b> | <b>100%</b> |

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 las siguientes figuras se presenta la planeación y la ejecución trimestral y acumulada en el 2024, indicando el porcentaje de avance en cada periodo.

**Figura 6. Tabla - Planificación y ejecución cuarto trimestre de las inversiones en calidad de la potencia**

| Planificado x Trimestre                      | Peso        | Planificado  |              |              |              | Real         |              |              |             |
|----------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|                                              |             | T1           | T2           | T3           | T4           | T1           | T2           | T3           | T4          |
| 2do TR SE Sahagun 34.5/13.8kV 12.5MVA        | 30%         | 23%          | 34%          | 37%          | 6%           | 24%          | 34%          | 37%          | 1%          |
| 2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA           | 19%         | 26%          | 50%          | 22%          | 2%           | 25%          | 49%          | 15%          | 1%          |
| Nuevo circuito Corozal 4                     | 9%          | 9%           | 52%          | 24%          | 15%          | 7%           | 40%          | 28%          | 5%          |
| Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita | 42%         | 27%          | 30%          | 24%          | 19%          | 37%          | 27%          | 12%          | 20%         |
| <b>Total</b>                                 | <b>100%</b> | <b>23,9%</b> | <b>36,9%</b> | <b>27,7%</b> | <b>11,5%</b> | <b>28,1%</b> | <b>34,5%</b> | <b>21,4%</b> | <b>9,4%</b> |

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.**

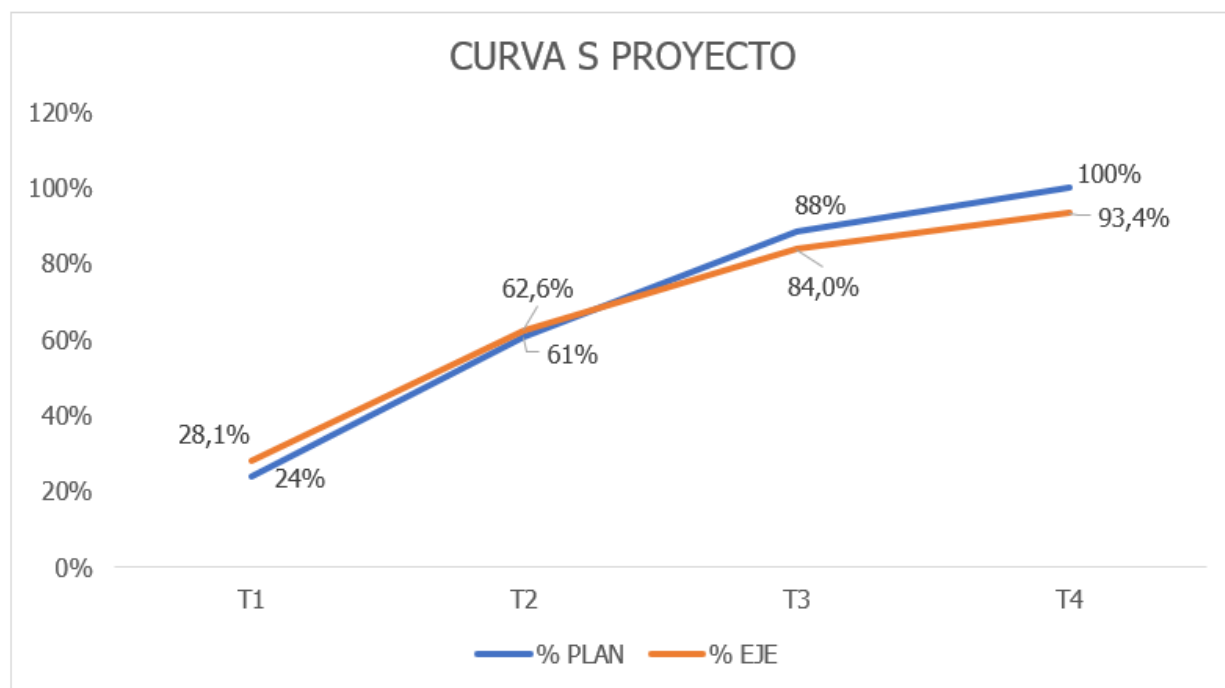
**Figura 7. Tabla - Planificación y ejecución acumulada cuarto trimestre**

| Planificado Acumulado                        | Peso        | Planificado  |              |              |               | Real Acumulado |              |              |              |
|----------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                                              |             | T1           | T2           | T3           | T4            | T1             | T2           | T3           | T4           |
| 2do TR SE Sahagun 34.5/13.8kV 12.5MVA        | 30%         | 23%          | 57%          | 94%          | 100%          | 24%            | 58%          | 95%          | 95%          |
| 2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA           | 19%         | 26%          | 76%          | 98%          | 100%          | 25%            | 74%          | 89%          | 90%          |
| Nuevo circuito Corozal 4                     | 9%          | 9%           | 61%          | 85%          | 100%          | 7%             | 47%          | 75%          | 80%          |
| Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita | 42%         | 27%          | 57%          | 81%          | 100%          | 37%            | 64%          | 76%          | 97%          |
| <b>Total</b>                                 | <b>100%</b> | <b>23,9%</b> | <b>60,8%</b> | <b>88,5%</b> | <b>100,0%</b> | <b>28,1%</b>   | <b>62,6%</b> | <b>84,0%</b> | <b>93,4%</b> |

Fuente: AFINIA

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

**Figura 8. Curva S de los proyectos**



Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

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

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

**Figura 9. Relación de porcentajes de planeación y ejecución de los proyectos orientados a mejorar la calidad de la potencia**

| Proyecto                                            | Peso del proyecto | Trimestre I |       | Trimestre II |       | Trimestre III |       | Trimestre III |       |
|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
|                                                     |                   | Plan.       | Ejec. | Plan.        | Ejec. | Plan.         | Ejec. | Plan.         | Ejec. |
| 2do TR SE Sahagún<br>34.5/13.8kV 12.5 MVA           | 30%               | 23%         | 24%   | 57%          | 58%   | 94%           | 95%   | 100%          | 95%   |
| 2do TR SE Sampués<br>34.5/13.8 kV 5 MVA             | 19%               | 26%         | 25%   | 76%          | 74%   | 98%           | 89%   | 100%          | 90%   |
| Nuevo circuito Corozal<br>4                         | 9%                | 9%          | 7%    | 61%          | 47%   | 85%           | 75%   | 100%          | 80%   |
| Confiabilidad Segunda<br>LN Magangue-<br>Panceguita | 42%               | 27%         | 37%   | 57%          | 64%   | 81%           | 76%   | 100%          | 97%   |
| <b>Total</b>                                        | 100%              | 24%         | 28%   | 61%          | 63%   | 88%           | 84%   | 100%          | 93,5% |

Fuente: Elaboración Superservicios

De acuerdo con la tabla anterior, la evaluación del indicador da un resultado de 93,5%, dado que el indicador se supera con un cumplimiento igual o mayor al 80%, se obtiene que para el cuarto 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:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 58. Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019**

| Meta   | Evaluación | Resultado            |
|--------|------------|----------------------|
| ≥ 90 % | *NPC       | <b>SIN RESULTADO</b> |

**\*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 18%), 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 para el

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

cuarto trimestre de 2024, enviado mediante el radicado SSPD 20255290396262 - Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD de 31 de enero de 2025.

- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.
- 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 diciembre de 2024, se tienen 22.641 MCO\$, por otra parte, las acciones proyectadas acumuladas, con igual fecha de corte, alcanzaron un valor de 16.747.

Como inversiones ejecutadas acumuladas con corte a diciembre de 2024, el OR reporta 4.125 MCO\$, para ese mismo corte, las acciones ejecutadas acumuladas alcanzaron un valor de 3.866. Ver tabla ejecución inversiones. Como evidencias, se adjunta el registro fotográfico para una muestra de 12 actuaciones realizadas.

Para este indicador el OR AFINIA presenta la curva “S” relacionando una inversión ejecutada de 4.125 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 presentó una ejecución acumulada a diciembre de 2024 del 18% en inversión incurrida y de 23% en acciones ejecutadas.

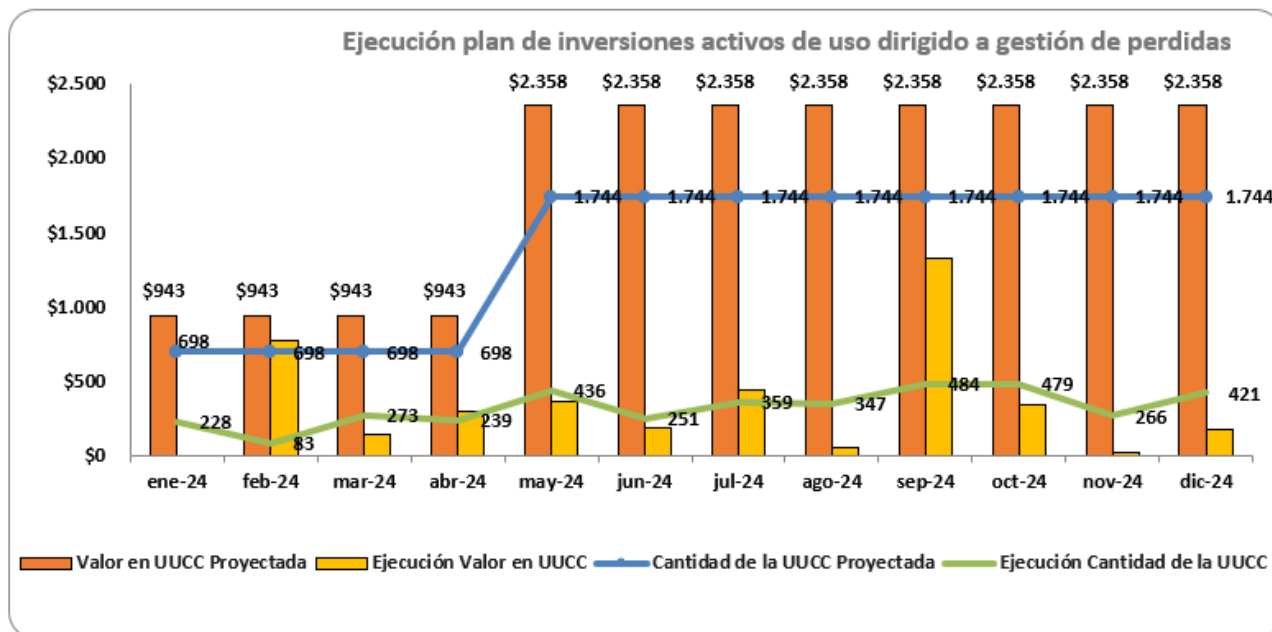
**Tabla 59. Actividades particulares reportadas por el Prestador – Indicador Parcial 4.1**

| Concepto                              | ene-24 | feb-24 | mar-24 | abr-24 | may-24   | jun-24   | jul-24   | ago-24   | sep-24   | oct-24   | nov-24   | dic-24   | Total     |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Inversión Proyectada (\$ MCOP)        | \$ 943 | \$ 943 | \$ 943 | \$ 943 | \$ 2.358 | \$ 2.358 | \$ 2.358 | \$ 2.358 | \$ 2.358 | \$ 2.358 | \$ 2.358 | \$ 2.358 | \$ 22.641 |
| Acciones Proyectadas                  | 698    | 698    | 698    | 698    | 1.744    | 1.744    | 1.744    | 1.744    | 1.744    | 1.744    | 1.744    | 1.744    | 16.747    |
| Inversión Ejecutada (\$ MCOP)         |        | \$ 778 | \$ 142 | \$ 295 | \$ 365   | \$ 185   | \$ 439   | \$ 52    | \$ 1.328 | \$ 345   | \$ 19    | \$ 177   | \$ 4.125  |
| Acciones Ejecutadas                   | 228    | 83     | 273    | 239    | 436      | 251      | 359      | 347      | 484      | 479      | 266      | 421      | 3.866     |
| % de cumplimiento Inversión (\$ MCOP) | 0%     | 82%    | 15%    | 31%    | 15%      | 8%       | 19%      | 2%       | 56%      | 15%      | 1%       | 8%       |           |
| % de cumplimiento Acciones            | 33%    | 12%    | 39%    | 34%    | 25%      | 14%      | 21%      | 20%      | 28%      | 27%      | 15%      | 24%      |           |

Fuente: AFINIA

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

**Figura 10. 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 cuarto 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 (18%). 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.

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

- La cantidad de evidencia suministrada es insuficiente; en reunión virtual del 6/11/2025, a 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, para el cuarto trimestre de 2024, no remitió registro fotográfico adicional al inicialmente suministrado, el cual solo está conformado por 12 fotografías, de un total de 1166 acciones ejecutadas en el cuarto trimestre; adicionalmente, en dicho registro fotográfico, no es posible identificar a qué acción(es) ejecutada(s) corresponden.
- 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 el año 2024 persistió la problemática de orden público para la finalización y cierre de estos proyectos, lo que ha generado constantes retrasos en su ejecución planificada, por ejemplo, el proyecto más relevante en la territorial Bolívar Norte, donde se presenta el mayor nivel de pérdidas en la empresa es la zona insular de Tierra Bomba en la ciudad de Cartagena.

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 Cuarto trimestre de 2024 suministrado por AFINIA, mediante el radicado SSPD 20255290396262 - Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD de 31 de enero de 2025.

#### 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:

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

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

| Meta   | Evaluación | Resultado            |
|--------|------------|----------------------|
| ≥ 80 % | *NPC       | <b>SIN RESULTADO</b> |

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

##### 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 de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el cuarto trimestre de 2024, enviado mediante el radicado SSPD 20255290396262 - Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD de 31 de enero de 2025.
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.

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

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

##### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó que durante el cuarto 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.

Para el cuarto trimestre del 2024, la gestión de estas actividades tiene un cumplimiento de 146% respecto de las metas planificadas, lo que equivale a la ejecución de 39.161 acciones ejecutadas sobre 26.823 planificadas. Para diciembre del 2024, la gestión acumulada de estas actividades llegó a un cumplimiento de 136% respecto de las metas planteadas, lo que equivale a la ejecución de 145.616 acciones ejecutadas sobre 106.928 planificadas. La energía afluída para estos planes es de 16.91 GWh de una planificada de 38.55 GWh.

##### b) Gestión de grandes consumidores.

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

En el cuarto trimestre de 2024 las actividades de grandes consumidores muestran un avance de cumplimiento del 410%, estas corresponden a 4.681 acciones ejecutadas sobre 1.141 planificadas. Las acciones acumuladas a corte de diciembre tienen un cumplimiento de 323%, donde se proyectaron 4.616 acciones y se ejecutaron 14.910.

##### c) Instalación de Macromedida.

La instalación de Macromedida está enmarcada en tres ámbitos de gestión: Macromedida en niveles de tensión  $\geq 2$  (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).



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

En la gestión de esta línea de acción se lograron instalar 2.441 macromedidores con respecto a 1.405 proyectados para el cuarto trimestre del 2024, con un cumplimiento del 174%.

El cumplimiento del plan acumulado a diciembre equivale a un 166%, de una meta proyectada de 6.532 instalaciones se ejecutaron 10.851 a lo largo del año.

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

**Figura 11. Tabla - Reporte de resultado del indicador: 4.2.a Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.**

| 4.2.a                                                          | Concepto                              | oct-24    | nov-24    | dic-24    | Total      |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Campañas sistemáticas en<br>Consumidores Regulados y<br>Medios | Acciones Proyectadas                  | 9.424     | 8.699     | 8.699     | 26.823     |
|                                                                | Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes) | 4.943.275 | 5.259.527 | 5.558.464 | 15.761.267 |
|                                                                | Acciones Ejecutadas                   | 12.720    | 12.302    | 14.139    | 39.161     |
|                                                                | Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)  | 1.317.173 | 1.488.419 | 1.370.646 | 4.176.238  |
|                                                                | % Ejecución                           | 135%      | 141%      | 163%      | 146%       |

Fuente: AFINIA

**Figura 12. Tabla - Reporte de resultado del indicador: 4.2.b Gestión de grandes consumidores**

| 4.2.b                        | Concepto                              | oct-24     | nov-24     | dic-24     | Total      |
|------------------------------|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Gestión grandes consumidores | Acciones Proyectadas                  | 398        | 398        | 345        | 1.141      |
|                              | Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes) | 5.507.336  | 7.246.847  | 10.849.218 | 23.603.400 |
|                              | Acciones Ejecutadas                   | 1.819      | 1.548      | 1.314      | 4.681      |
|                              | Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)  | 12.070.265 | 13.081.048 | 11.727.571 | 36.878.884 |
|                              | % Ejecución                           | 457%       | 389%       | 381%       | 410%       |

Fuente: AFINIA

**Figura 13. Tabla - Reporte de resultado del indicador: 4.2.c Instalación de Macromedidas.**

| 4.2.c                         | Concepto             | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total |
|-------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|-------|
| Instalación de<br>Macromedida | Acciones Proyectadas | 518    | 475    | 412    | 1.405 |
|                               | Acciones Ejecutadas  | 913    | 740    | 788    | 2.441 |
|                               | % Ejecución          | 176%   | 156%   | 191%   | 174%  |

Fuente: AFINIA

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

**Figura 14. Tabla - Reporte de resultado general del indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c)**

| TOTAL                         | Concepto                              | oct-24     | nov-24     | dic-24     | Total      |
|-------------------------------|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Total 4.2 Control de Pérdidas | Acciones Proyectadas                  | 10.340     | 9.572      | 9.456      | 29.368     |
|                               | Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes) | 10.450.610 | 12.506.374 | 16.407.682 | 39.364.667 |
|                               | Acciones Ejecutadas                   | 15.452     | 14.590     | 16.241     | 46.283     |
|                               | Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)  | 13.387.438 | 14.569.467 | 13.098.217 | 41.055.122 |
|                               | % cum. de ejecución de acciones       | 149%       | 152%       | 172%       | 158%       |
|                               | % cum. de energía aflorada            | 128%       | 116%       | 80%        | 104%       |

Fuente: AFINIA

AFINIA informó que el porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Perdidas en el cuarto trimestre del 2024 es del 158%, con 46.283 acciones ejecutadas con respecto a 29.368 proyectadas, con una energía aflorada acumulada de 41.0 GWh.

Adicionalmente informa, que el porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Perdidas en acumulado del 2024 (enero-diciembre) es de 145%, con 171.377 acciones ejecutadas con respecto a 118.077 proyectadas, el afloramiento acumulado de los planes aplicados en estas acciones asciende a los 124.04 GWh.

**Figura 15. Curva S Ejecución del programa de control pérdidas – Cuarto trimestre de 2024.**



Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

Se aclara que dentro de la gestión reportada por el OR se incluyen cifras de energía aflorada como una consecuencia directa de las acciones ejecutadas; sin embargo, AFINIA no informó cómo había establecido estos valores de energía; y tampoco suministró información que permitiera cotejar los

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

valores reportados; por tal razón, la SSPD no se pronuncia con relación al reporte de resultados de afloramiento de energía. Se recomienda al prestador, que, para futuros reportes, se incluya la explicación de la metodología de cálculo de la energía y se suministren los soportes correspondientes.

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador, AFINIA aportó evidencia insuficiente, lo cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado por el OR (158% en el trimestre y 145% en todo el año 2024). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

- Evidencia soporte insuficiente de las diferentes acciones ejecutadas que se reportan, estos requerimientos fueron informados al OR en reunión virtual del 31/10/2025, y socializados mediante envío del archivo AFINIA 3T 2025.ppt; adicionalmente, en reunión virtual del 6/11/2025 a solicitud de AFINIA por dificultades referidas por tamaño de información, se acordó que AFINIA suministraba muestra de por lo menos el 10% de acciones ejecutadas para que SSPD realizara validación por muestreo estadístico. Pese a lo anterior, AFINIA suministro una cantidad inferior de evidencia, ver tabla adjunta.

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

**Tabla 61. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador**

| Muestra suministrada vs Muestra requerida                                              | Actividad del indicador parcial 4.2 |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|
|                                                                                        | 4.2a                                | 4.2.b | 4.2.c |
| Acciones ejecutadas reportadas                                                         | 39161                               | 4681  | 2440  |
| Tamaño muestra suministrado                                                            | 4                                   | 4     | 4     |
| Tamaño requerido muestra (n):<br>Para muestreo con nivel confianza 95% y error del 5%. | 380                                 | 355   | 332   |

Fuente: Elaboración SSPD

#### Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No se reportan dificultades por el OR.

#### Evidencia que soportan la ejecución:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al Cuarto trimestre de 2024 suministrado por AFINIA, mediante el radicado SSPD 20255290396262 - Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD de 31 de enero de 2025.

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

#### Objetivo del Indicador:

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

#### Fórmula del indicador:

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

#### Donde:

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

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

#### Resultado del indicador:

**Tabla 62. Evaluación del Indicador ejecución plan de reducción de pérdidas de energía**

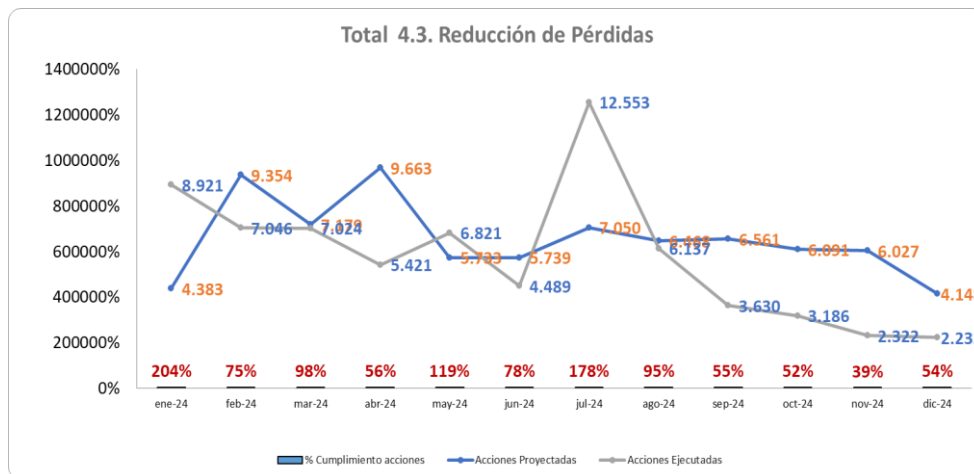
| Meta  | Evaluación | Resultado            |
|-------|------------|----------------------|
| >=80% | *NPC       | <b>SIN RESULTADO</b> |

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

Con la información presentada por el prestador del servicio en Excel sin las respectivas evidencias y la curva S se calcula el comportamiento del indicador parcial de control de pérdidas para cuarto trimestre y acumulado del año hasta el mismo trimestre del año 2024:

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

**Figura 16. Curva S ejecución del programa de reducción de pérdidas – acumulado a cuarto trimestre 2024**



Fuente: AFINIA

**Tabla 63. Acciones Proyectadas vs Ejecutadas**

| Descripción                 | Unidades |
|-----------------------------|----------|
| <b>Acciones proyectadas</b> | 78.394   |
| <b>Acciones ejecutadas</b>  | 69.782   |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

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

#### a) Instalación de medidores a usuarios sin medición

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

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

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

**Figura 17. Tabla - Medidores sin Medición**

| 4.3.a                                            | Concepto             | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total |
|--------------------------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|-------|
| Instalación de medidores a usuarios sin medición | Acciones Proyectadas | 1.526  | 1.522  | 1.464  | 4.512 |
|                                                  | Acciones Ejecutadas  | 1.091  | 816    | 995    | 2.902 |
|                                                  | % Ejecución          | 71%    | 54%    | 68%    | 64%   |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El cumplimiento acumulado fue del 64%, donde se ejecutaron 2.902 normalizaciones de 4.512 planificadas. Estas acciones siguen orientadas en los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

**Figura 18. Tabla - Instalación Medidores**

| 4.3.a                                            | Concepto             | ene-24 | feb-24 | mar-24 | abr-24 | may-24 | jun-24 | jul-24 | ago-24 | sep-24 | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total  |
|--------------------------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Instalación de medidores a usuarios sin medición | Acciones Proyectadas | 702    | 729    | 793    | 640    | 687    | 740    | 1.497  | 1.427  | 1.519  | 1.526  | 1.522  | 1.464  | 13.246 |
|                                                  | Acciones Ejecutadas  | 789    | 588    | 623    | 382    | 241    | 218    | 1.277  | 605    | 863    | 1.091  | 816    | 995    | 8.488  |
|                                                  | % Ejecución          | 112%   | 81%    | 79%    | 60%    | 35%    | 29%    | 85%    | 42%    | 57%    | 71%    | 54%    | 68%    | 64%    |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Para cierre del 2024 el cumplimiento del plan fue un 64%, lo que equivale a 8.488 acciones ejecutadas de 13.246 proyectadas. No se puede verificar que se ejecutaron estas actividades de acuerdo a las muestras entregadas.

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

#### b) Sistema de medición centralizada

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

El resumen de acciones del cuarto trimestre del 2024 es el siguiente:

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

**Figura 19. Tabla - Medición Centralizada**

| 4.3.b                            | Concepto             | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total |
|----------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|-------|
| Sistema de medición centralizada | Acciones Proyectadas | 961    | 915    | 869    | 2.744 |
|                                  | Acciones Ejecutadas  | 134    | 21     | 14     | 169   |
|                                  | % Ejecución          | 14%    | 2%     | 2%     | 6%    |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Se alcanzó un cumplimiento de 6%, donde se ejecutaron 169 suministros de 2.744 planificados.

**Figura 20. Tabla - Medición Centralizada Anual**

| 4.3.b                            | Concepto             | ene-24 | feb-24 | mar-24 | abr-24 | may-24 | jun-24 | jul-24 | ago-24 | sep-24 | oct-24 | nov-24 | dic-24 | Total  |
|----------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Sistema de medición centralizada | Acciones Proyectadas | 78     | 229    | 393    | 617    | 961    | 915    | 869    | 961    | 961    | 961    | 915    | 869    | 8.727  |
|                                  | Acciones Ejecutadas  | 11     | 518    | 343    | 329    | 1.341  | 73     | 7.438  | 108    | 123    | 134    | 21     | 14     | 10.453 |
|                                  | % Ejecución          | 14%    | 227%   | 87%    | 53%    | 140%   | 8%     | 856%   | 11%    | 13%    | 14%    | 2%     | 2%     | 120%   |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El cumplimiento acumulado del 2024 asciende a 10.453 suministros con comunicación de 8.727 planificados, esto muestra un cumplimiento del 120%. Dichas actividades presentadas en Excel se presentan sin las respectivas evidencias concluyentes.

#### c) Aseguramiento de la red.

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

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

Para el cuarto trimestre del 2024 se intervinieron un total de 4.669 clientes de 9.009 planificados, para un cumplimiento del 51,8%, con una energía aflorada de 3.8 GWh. Dichas actividades y porcentaje de cumplimiento se presentan en Excel, y no se presentan las respectivas evidencias concluyentes.



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

**Figura 21. Tabla - Aseguramiento red BT**

| 4.3.c                      | Concepto                              | oct-24    | nov-24    | dic-24    | Total     |
|----------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Aseguramiento de Red<br>BT | Acciones Proyectadas                  | 3.604     | 3.590     | 1.815     | 9.009     |
|                            | Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes) | 2.490.206 | 2.666.091 | 2.848.790 | 8.005.088 |
|                            | Acciones Ejecutadas                   | 1.961     | 1.485     | 1.223     | 4.669     |
|                            | Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)  | 1.316.945 | 1.363.946 | 1.138.508 | 3.819.399 |
|                            | % Cumplimiento acciones               | 54%       | 41%       | 67%       | 51.8%     |
|                            | % Cumplimiento Energía                | 53%       | 51%       | 40%       | 47.7%     |
|                            |                                       |           |           |           |           |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Para el cierre del año, el porcentaje de cumplimiento es del 90,1% donde se ejecutaron 50.841 de 56.421 proyectadas.

**Figura 22. Tabla - Aseguramiento red BT Anual**

| 4.3.c                      | Concepto                              | ene-24 | feb-24  | mar-24  | abr-24    | may-24    | jun-24    | jul-24    | ago-24    | sep-24    | oct-24    | nov-24    | dic-24    | Total     |
|----------------------------|---------------------------------------|--------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Aseguramiento de Red<br>BT | Acciones Proyectadas                  | 3.603  | 8.396   | 5.993   | 8.406     | 4.085     | 4.084     | 4.684     | 4.080     | 4.081     | 3.604     | 3.590     | 1.815     | 56.421    |
|                            | 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 | 2.490.206 | 2.666.091 | 2.848.790 | 19.343.43 |
|                            | Acciones Ejecutadas                   | 8.121  | 5.940   | 6.058   | 4.710     | 5.239     | 4.198     | 3.838     | 5.424     | 2.644     | 1.961     | 1.485     | 1.223     | 50.841    |
|                            | 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 | 1.316.945 | 1.363.946 | 1.138.508 | 10.724.16 |
|                            | % Cumplimiento acciones               | 225%   | 71%     | 101%    | 56%       | 128%      | 103%      | 82%       | 133%      | 65%       | 54%       | 41%       | 67%       | 90.1%     |
|                            | % Cumplimiento Energía                | 0%     | 108%    | 63%     | 34%       | 71%       | 75%       | 48%       | 64%       | 58%       | 53%       | 51%       | 40%       | 55.4%     |
|                            |                                       |        |         |         |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

La energía aflorada por estas acciones tiene un valor de 10.7 GWh, esta energía corresponde a las acciones acumuladas desde el mes de enero al mes de noviembre, por lo que el cierre de energía es posterior al reporte de este informe.

Por otro lado, se menciona que Calamar sigue siendo un municipio en oposición a la intervención por parte de la empresa y continua el alto índice de hurto de energía en el municipio.

### Evolución en el período de medición

En la siguiente tabla se muestra las acciones evaluables del indicador para el cuarto trimestre, se observa que el cumplimiento de las acciones es del 48%, donde se ejecutaron 7.740 acciones de 16.265, la energía recuperada tiene un acumulado de 3.8 GWh. Todos estos cálculos y valores están en Excel y no se puede concluir por falta de evidencias de las acciones ejecutadas.



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

**Figura 23. Tabla - Acciones Indicador**

| TOTAL                            | Concepto                   | oct-24    | nov-24    | dic-24    | Total     |
|----------------------------------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                  | Acciones Proyectadas       | 6.091     | 6.027     | 4.148     | 16.265    |
|                                  | Energía Aflorada Proyecta  | 2.490.206 | 2.666.091 | 2.848.790 | 8.005.088 |
| Total 4.3. Reducción de Pérdidas | Acciones Ejecutadas        | 3.186     | 2.322     | 2.232     | 7.740     |
|                                  | Energía Aflorada Ejecutada | 1.316.945 | 1.363.946 | 1.138.508 | 3.819.399 |
|                                  | % Cumplimiento acciones    | 52%       | 39%       | 54%       | 48%       |
|                                  | % Cumplimiento Energía     | 53%       | 51%       | 40%       | 48%       |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

**Figura 24. Tabla - Acciones Indicador Anual**

| TOTAL                            | Concepto                   | ene-24 | feb-24  | mar-24  | abr-24    | may-24    | jun-24    | jul-24    | ago-24    | sep-24    | oct-24    | nov-24    | dic-24    | Total     |
|----------------------------------|----------------------------|--------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                  | Acciones Proyectadas       | 4.383  | 9.354   | 7.179   | 9.663     | 5.733     | 5.739     | 7.050     | 6.468     | 6.561     | 6.091     | 6.027     | 4.148     | 78.394    |
|                                  | Energía Aflorada Proyecta  | 0      | 245.319 | 755.484 | 1.020.573 | 1.490.904 | 1.625.952 | 1.834.461 | 2.083.817 | 2.281.836 | 2.490.206 | 2.666.091 | 2.848.790 | 19.343.43 |
| Total 4.3. Reducción de Pérdidas | Acciones Ejecutadas        | 8.921  | 7.046   | 7.024   | 5.421     | 6.821     | 4.489     | 12.553    | 6.137     | 3.630     | 3.186     | 2.322     | 2.232     | 69.782    |
|                                  | Energía Aflorada Ejecutada | 0      | 265.951 | 474.534 | 349.388   | 1.052.036 | 1.216.979 | 884.223   | 1.340.070 | 1.321.583 | 1.316.945 | 1.363.946 | 1.138.508 | 10.724.14 |
|                                  | % Cumplimiento acciones    | 204%   | 75%     | 98%     | 56%       | 119%      | 78%       | 178%      | 95%       | 55%       | 52%       | 39%       | 54%       | 89%       |
|                                  | % Cumplimiento Energía     | 0%     | 108%    | 63%     | 34%       | 71%       | 75%       | 48%       | 64%       | 58%       | 53%       | 51%       | 40%       | 55%       |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

### Análisis de la SSPD:

Se aclara que dentro de la gestión reportada por el OR se incluyen cifras de energía aflorada como una consecuencia directa de las acciones ejecutadas; sin embargo, AFINIA no informó cómo había establecido estos valores de energía; y tampoco suministró información que permitiera cotejar los valores reportados; por tal razón, la SSPD no se pronuncia con relación al reporte de resultados de afloramiento de energía. Se recomienda al prestador que, para futuros reportes, se incluya la explicación de la metodología de cálculo de la energía y se suministren los soportes correspondientes.

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador, AFINIA aportó evidencia insuficiente, lo cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado por el OR (89%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

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

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

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

evidencia suministrada por AFINIA resultó insuficiente.

**Tabla 64. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador**

| Muestra suministrada vs Muestra requerida                                                                        | Actividad del indicador parcial 4.3. |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|-------|
|                                                                                                                  | 4.3.a                                | 4.3.b | 4.3.c |
| <b>Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA</b>                                                        | 2.902                                | 169   | 4.669 |
| <b>Tamaño muestra suministrado por AFINIA</b>                                                                    | 4                                    | 3     | 10    |
| <b>Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.</b> | 340                                  | 119   | 356   |

Fuente: Superservicios

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

##### Objetivo del Indicador:

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

##### Fórmula del indicador:

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

##### Donde:

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

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

##### Resultado del indicador:

**Tabla 65. Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía.**

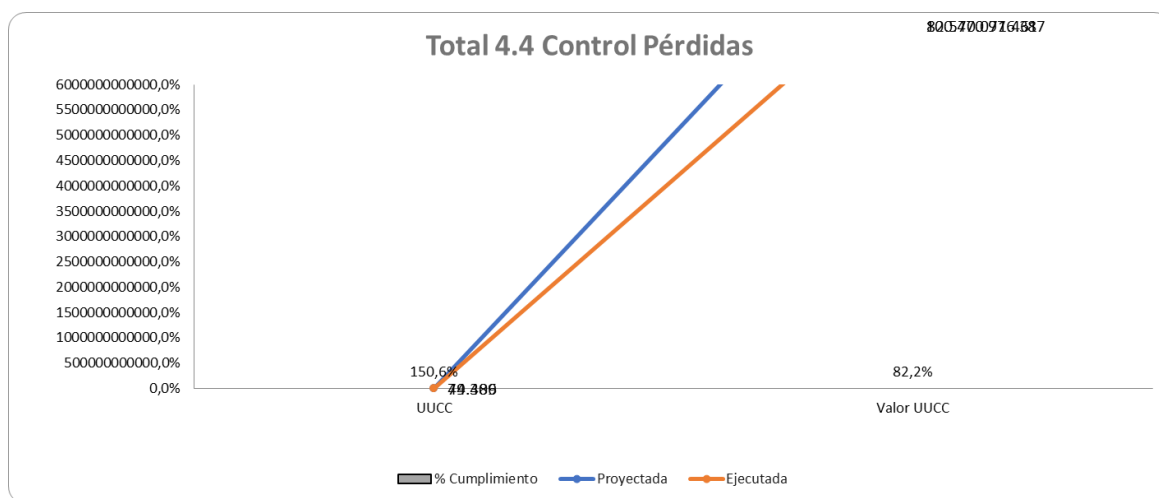
| Meta  | Evaluación | Resultado            |
|-------|------------|----------------------|
| >=80% | *NPC       | <b>SIN RESULTADO</b> |

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

Con la información presentada por el prestador del servicio en Excel, sin soportes y la curva S se evidencia el comportamiento del indicador parcial de control de pérdidas para cuarto trimestre y acumulado del año hasta el mismo trimestre del año 2024.

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

**Figura 25. Curva S Ejecución del programa de reducción de pérdidas – acumulado a cuarto trimestre 2024.**



**Tabla 66. Ejecución Unidades Constructivas**

| Descripción           | Unidades        |
|-----------------------|-----------------|
| Valor UCC proyectadas | 100.470.976.387 |
| Valor UCC ejecutadas  | 82.570.071.461  |

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

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

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

En la ejecución acumulada a cierre de 2024, el avance de este indicador está sustentado en la instalación acumulada de 10.851 macromedidores en nivel de tensión 1, reposiciones de macromedidores en subestaciones propias, ramales o zonas especiales y Puntos de Control Internos

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

(en las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del macromedidor). Además, se incluye la ejecución de actividades relacionadas con Adecuaciones Menores en la red de baja tensión y proyectos de aseguramiento de la red de baja tensión.

En resumen, se presentó una gestión acumulada del 82% a cierre de año, representados en la ejecución de 82.570 MCOP de 100.470 MCOP valorados en UCC reconocidas por la CREG. Sin embargo, el indicador no pudo ser dimensionado ni en cantidad de unidades constructivas, ni en su valor equivalente, por falta de evidencias.

#### Análisis de la SSPD

Con relación a las actividades específicas que hacen parte de este indicador, AFINIA aportó evidencia insuficiente, lo cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado por el OR (82,2%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

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

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

**Tabla 67. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador**

| Muestra suministrada vs. Muestra requerida                                                           | 4.4.   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA                                                   | 74.389 |
| Tamaño muestra suministrado por AFINIA                                                               | 10     |
| Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con niv confianza 95% y error del 5%. | 383    |

Fuente: Elaboración Superservicios

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

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

AFINIA.

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

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

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

##### Objetivo del Indicador:

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

##### Formula del Indicador:

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

Donde:

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

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

##### Resultado del indicador:

**Tabla 68. Evaluación del indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico.**

| Meta                | Evaluación  | Resultado            |
|---------------------|-------------|----------------------|
| Mayor o igual a 80% | <b>*NPC</b> | <b>SIN RESULTADO</b> |

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

##### 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

**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)**

como ante los entes de supervisión, disminuyendo reprocesos y requerimientos adicionales de información.

- Finalmente, la correcta definición de indicadores y soportes asociados contribuirá a una mejor toma de decisiones, basada en información verificable y consistente. Ello permitirá evaluar oportunamente el impacto de las acciones implementadas, realizar ajustes preventivos o correctivos cuando sea necesario y fortalecer la gestión del riesgo eléctrico, generando beneficios directos en términos de efectividad, sostenibilidad y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el PGLP.

**Información utilizada para el seguimiento:**

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

**Figura 26. Captura de pantalla informe indicador 5.1.1**



| PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. |                                                                                                                                                                       |                             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>No. Objetivo:</b>                                                                                                                | 5. RIESGO ELÉCTRICO                                                                                                                                                   |                             |                   |
| <b>Indicador:</b>                                                                                                                   | 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). | <b>Tipo de indicador:</b>   | Indicador Parcial |
| <b>Frecuencia de medición</b>                                                                                                       | Trimestral                                                                                                                                                            | <b>Periodo de medición:</b> | Trimestre 4 2024  |

Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2024”.
- Archivo Word “5.1.1 plan de gestión de riesgo eléctrico 4to 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 la empresa:**

Para el cuarto 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



**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)**

que evidencian su ejecución.

**Tabla 69. 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:<br>*Instalaciones internas (público adulto)<br>*Distancias de seguridad (público adulto)<br>*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**

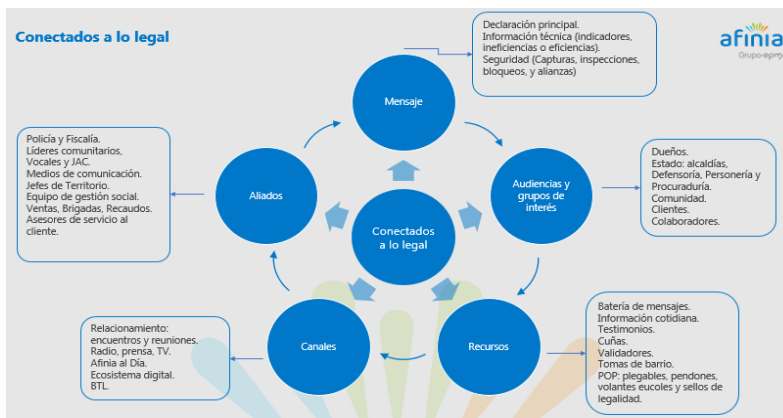
**1.1.1 Campaña Antifraude y riesgo eléctrico + Familia Polo a tierra: seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)**

AFINIA envía tres presentaciones con la siguiente información:

1. "Campaña Conectados a los legal": Un programa de sensibilización de la legalidad del servicio. Los datos reportados en la presentación corresponden a los meses de agosto y septiembre.

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

**Figura 27. Campaña Conectados a los legal**



Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

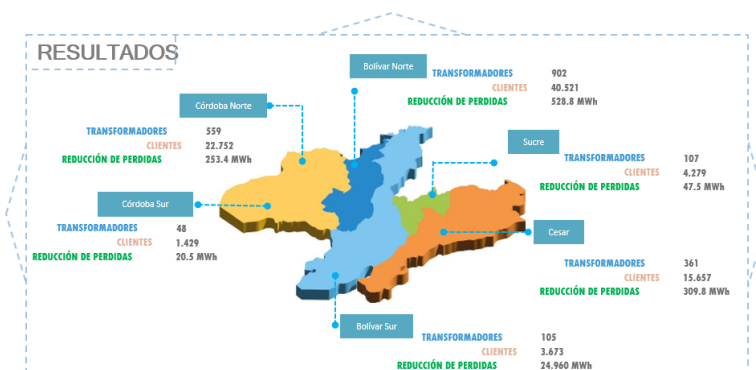
2. “Estrategia Conectados a lo legal”: Presentación de objetivo y resultados para las campañas “Plan Semáforo”, “Plan Presencia” y “Plan Cartas Disuasivas”.

**Figura 28. Estrategia Conectados a lo legal**

**Plan Cartas Disuasivas**



En el plan Cartas Disuasivas se entregaron cartas a **88.311** clientes asociados a **2.082** transformadores bajo PCI con altos volúmenes de pérdidas (Más del **20%** de los clientes de estos transformadores recibieron carta). En este universo se evidenció una reducción de **1,18 GWh**.

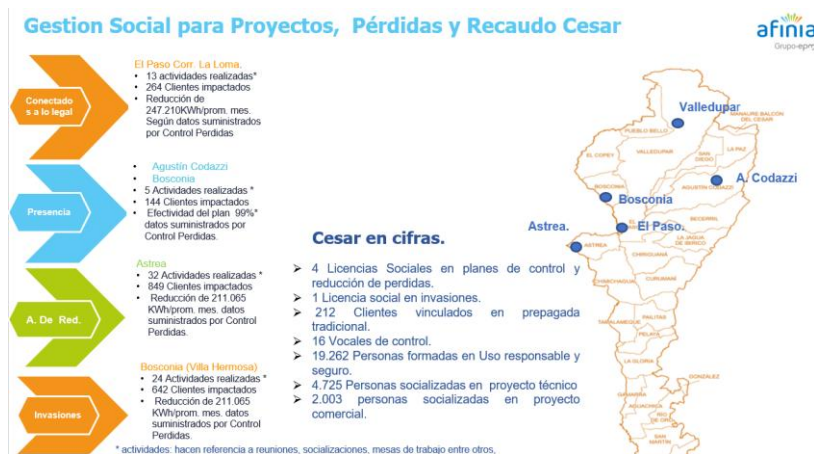


Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

3. “Resultados Campañas Gestión Social”: Consolidado genera para el 2024 de las campañas realizadas en los diferentes territorios que atiende AFINIA.

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

**Figura 29. Resultados Campañas Gestión Social**



Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

### 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)

De acuerdo con el cronograma propuesto por AFINIA, la actividad estaba planeada para el cuarto trimestre de 2024, sin embargo, en los soportes enviados se evidencia que la actividad con personeros y vocales de control “Tercer Encuentro Vocales de Control” se realizó en el mes de agosto.

**Figura 30. Tercer Encuentro Vocales de Control**

### 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         |
| <b>Total</b> | <b>60</b>  |



Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

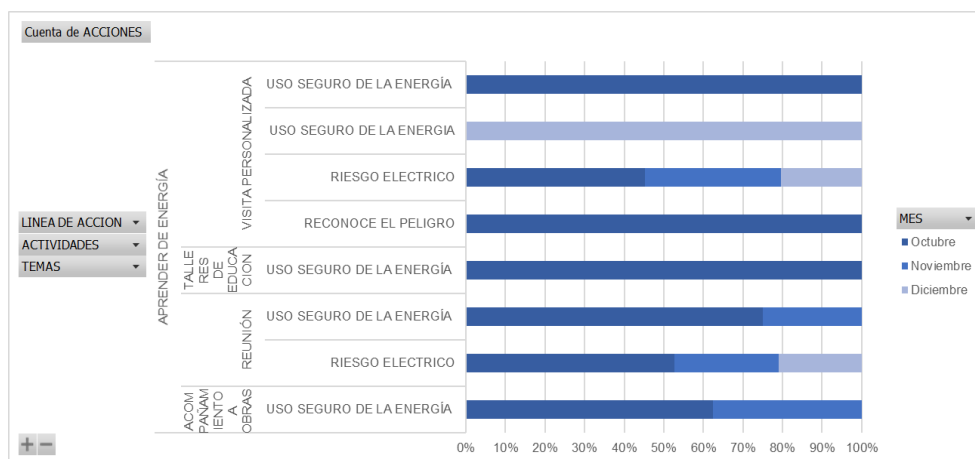
## Indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

### 1.1.3 Taller de formación en uso seguro de la energía

Respecto a esta actividad, AFINIA reporta la sensibilización de un total de 6.901 personas. Se llevaron a cabo las siguientes acciones: acompañamiento a obras, reuniones, talleres de educación y visitas personalizadas. En el trimestre efectuaron 188 actividades, todas orientadas a riesgo eléctrico y uso seguro de la energía.

En la siguiente Figura, se muestra el detalle de lo ejecutado en los meses de octubre, noviembre y diciembre.

**Figura 31. 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 Soporte Comunicaciones Periódicas.docx, AFINIA reporta diferentes publicaciones realizadas durante el cuarto trimestre. En la siguiente Tabla se recopilan algunos ejemplos de las notas publicadas.

**Tabla 70. Publicaciones riesgo eléctrico en Facebook e Instagram**

| Medio     | Mes     | Contenido                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instagram | Octubre | El hurto de energía si te afecta: En esta publicación informamos a la comunidad que cada vez que alguien hurta energía no solo está cometiendo un delito si no que está afectando al servicio de toda la comunidad. |

**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)**

|           |           |                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Facebook  | Octubre   | Ahorra energía en casa: En esta publicación te mostramos 3 tips de ahorro de energía en casa para reducir tu consumo.                                                                                                 |
| Instagram | Octubre   | Juntos nos cuidamos: En esta publicación te recomendamos desconectar la plancha cada vez que termines de usarla para que ahorres energía.                                                                             |
| Facebook  | Octubre   | Conectados a lo legal: Realizamos un importante operativo en el barrio Getsemaní para detectar y desconectar conexiones ilegales que afectan a la comunidad.                                                          |
| Facebook  | Octubre   | Conectados a lo legal: Para reducir el uso ilegal del servicio eléctrico nos unimos al Plan Titán 24, liderado por la Alcaldía de Cartagena.                                                                          |
| Instagram | Octubre   | Por un servicio seguro y legal: El hurto de energía es un delito que afecta a toda la comunidad. Por eso nuestro equipo realiza inspecciones constantes para detectarlos y evitar que la comunidad sufra de apagones. |
| Facebook  | Noviembre | Conectados a lo legal: Se informa a la comunidad que AFINIA trabaja sin descanso para combatir los casos de ilegalidad y hurto de energía.                                                                            |
| Facebook  | Noviembre | Conectados a lo legal: Se informa a la comunidad que AFINIA trabaja sin descanso para combatir los casos de ilegalidad y hurto de energía.                                                                            |
| Instagram | Noviembre | Juntos nos cuidamos: Recordamos la importancia de usar protectores en enchufes si se tienen mascota o niños en el hogar para prevenir accidentes eléctricos.                                                          |
| Instagram | Noviembre | Juntos nos cuidamos: Recordamos a nuestros usuarios no introducir ningún tipo de objetos en los enchufes ya que puede ocasionar complicaciones y accidentes.                                                          |
| Instagram | Noviembre | Juntos nos cuidamos: Recordamos a nuestros usuarios la importancia de cambiar las instalaciones eléctricas que estén en mal estado o en malas condiciones para prevenir riesgos eléctricos en el hogar.               |
| Instagram | Noviembre | Juntos nos cuidamos. Se advierte a la comunidad sobre la importancia de no dejar electrodomésticos encendidos o conectados si no están en uso para prevenir accidentes.                                               |
| Instagram | Diciembre | Juntos nos cuidamos: Recomendamos a los usuarios no limpiar elementos eléctricos mientras están conectados o con elementos implementos húmedos y así prevenir accidentes eléctricos.                                  |
| Facebook  | Diciembre | La noche de velitas: Recordamos a la comunidad en esta fecha especial del día de velitas mantener las velas lejos de cables y materiales inflamable para evitar accidentes en esta fecha.                             |
| Instagram | Diciembre | Esta navidad: Invitamos a la comunidad a que usen luces led para así ahorrar energía en estas fechas de alto consumo energético y así ahorrar para disfrutar en familia.                                              |
| Facebook  | Diciembre | Juntos nos cuidamos: Recomendamos a la comunidad instalar y manipular sus luces navideñas sin conectarlas al enchufe para así evitar accidentes eléctricos 2024.                                                      |
| Instagram | Diciembre | Juntos nos cuidamos: Advertimos a la comunidad sobre el riesgo que representa limpiar elementos eléctricos mientras están conectados.                                                                                 |
| Instagram | Diciembre | Juntos nos cuidamos: Recordamos tener precauciones antes de encender las luces navideñas como manipularlas sin estar conectadas a la corriente eléctrica.                                                             |

Fuente: Elaboración Superservicios

**Tabla 71. 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) |

**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)**

|       |                                                                                                                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1.2 | 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                                                                                |
| 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)"

**1.3 Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados**

- 1.3.1 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 cuenta con información registrada sobre esta actividad. Su ejecución estaba programada para los dos primeros trimestres de 2024.

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

No se cuenta con información registrada sobre esta actividad. Su ejecución estaba programada para el segundo y tercer trimestre de 2024.

- 1.3.3 Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico

No se cuenta con información registrada sobre esta actividad. Su ejecución estaba programada para los dos primeros trimestres de 2024.

**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)**

**1.3.4 Capacitación en seguridad operacional al personal del COR**

AFINIA reportó la ejecución de las siguientes capacitaciones:

**Tabla 72. Capacitaciones COR – Seguridad Operacional**

| Fecha                               | Mes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>25 y 28 de noviembre de 2024</b> | <p><b>Capacitación de Protecciones eléctricas:</b></p> <p>Esta formación abarca los principios fundamentales de operación, configuraciones, y respuesta a fallas de los sistemas de protección eléctrica, contribuyendo significativamente a la gestión segura de la red. La comprensión técnica de las protecciones permite una interpretación más precisa de las señales del sistema SCADA, facilitando decisiones inmediatas que protegen los activos y garantizan la continuidad del servicio.</p> <p>Con operadores capacitados en detectar y reaccionar ante fallas incipientes, se mitiga el impacto de estas en la estabilidad del sistema y en la seguridad del personal técnico.</p> <p>La capacitación incluyó sesiones teóricas y simulaciones prácticas con escenarios reales, permitiendo a los operadores aplicar los conceptos aprendidos en un entorno controlado. Adicionalmente, se ha implementado un programa de evaluación continua para asegurar la transferencia efectiva de conocimiento y la actualización constante en nuevas tecnologías de protección.</p> |
| <b>08 de octubre de 2024</b>        | <p><b>Outdoor Training - FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA LA VIDA Y EL TRABAJO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temas desarrollados experiencial de competencias</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Autocuidado</li> <li>- Seguridad Operacional</li> <li>- Empatía relaciones interpersonales</li> <li>- Cohesión de equipo</li> <li>- Comunicación</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Fuente: Elaboración Superservicios

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

AFINIA aporta registro fotográfico de actividades desarrolladas en Sucre y Bolívar Sur.

**1.4 Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (5 contratistas)**

**1.4.1 Seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas de MT**



**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)**

- Capacitación en riesgo eléctrico:

**Tabla 73. Capacitaciones realizadas**

| SECTOR | ALIADO       | MES       |
|--------|--------------|-----------|
| CESS   | FSCR         | OCTUBRE   |
| BOLC   | SERVIENERGIA | OCTUBRE   |
| CORN   | SERVIENERGIA | OCTUBRE   |
| CORS   | CONCORPLANET | OCTUBRE   |
| BOLC   | SERVIENERGIA | NOVIEMBRE |
| CORC   | DELTEC       | NOVIEMBRE |
| CESN   | DELTEC       | DICIEMBRE |
| BOLN   | FSCR         | DICIEMBRE |
| BOLS   | FSCR         | DICIEMBRE |
| CORS   | CONCORPLANET | DICIEMBRE |

Fuente: Elaboración Superservicios

## 1.5 Aseguramiento de proceso

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

AFINIA envió un total de diez informes de reevaluación de riesgos en instalaciones de subestaciones, tal y como se relaciona en la siguiente Tabla.

**Tabla 74. Informes de reevaluación en S/E**

| Subestación    | Ítem evaluado                                | Resultado    |
|----------------|----------------------------------------------|--------------|
| Calamar        | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | ACEPTABLE    |
|                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| El Banco       | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | NO ACEPTABLE |
|                | Medición de Equipotencial dad                | NO ACEPTABLE |
|                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                | Mediciones de campos electromagnéticos       | ACEPTABLE    |
|                | Mediciones de iluminancia promedio           | NO ACEPTABLE |
|                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| El Carmen      | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | ACEPTABLE    |
|                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| Manzanillo     | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | ACEPTABLE    |
|                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| Nueva Cospique | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | ACEPTABLE    |
|                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |



**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)**

|                                                                                                                                |                                              |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|
| San Jacinto                                                                                                                    | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Mediciones de tensiones de paso y contacto.  | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| Sierra Flor                                                                                                                    | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | NO ACEPTABLE |
|                                                                                                                                | Medición de Equipotencialidad                | NO ACEPTABLE |
|                                                                                                                                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Mediciones de campos electromagnéticos       | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Mediciones de iluminancia promedio           | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| Tolu Viejo                                                                                                                     | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | NO ACEPTABLE |
|                                                                                                                                | Medición de Equipotencialidad                | NO ACEPTABLE |
|                                                                                                                                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Mediciones de campos electromagnéticos       | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Mediciones de iluminancia promedio           | NO ACEPTABLE |
|                                                                                                                                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| Villa Estrella                                                                                                                 | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Documentación                                | ACEPTABLE    |
| Zaragocilla                                                                                                                    | Mediciones de resistencia de puesta a tierra | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Mediciones de tensiones de paso y contacto   | ACEPTABLE    |
|                                                                                                                                | Documentación                                | NO ACEPTABLE |
| Nota: En todas las subestaciones se evidencia que no se aporta manual de operación y/o el diagrama unifilar de la subestación. |                                              |              |

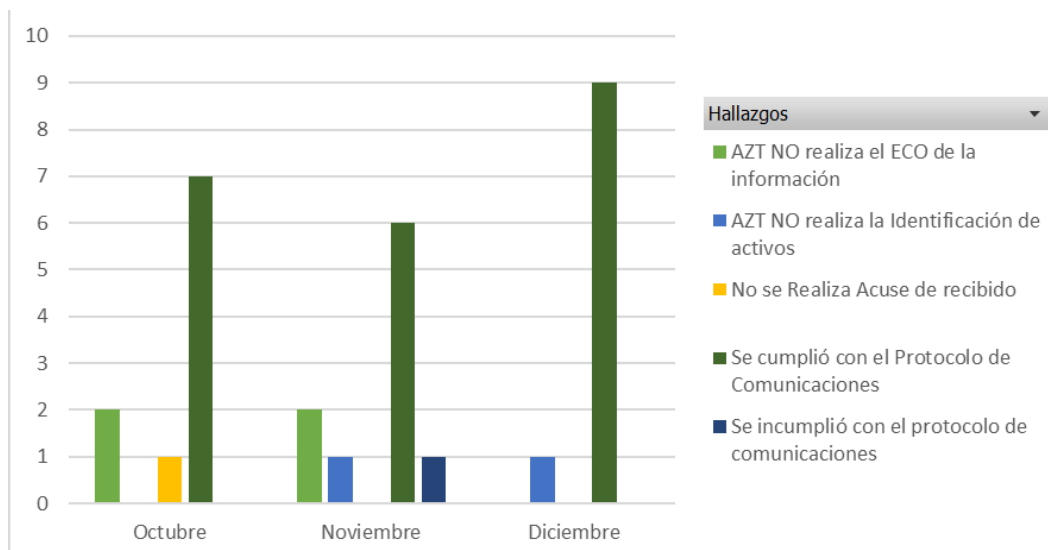
Fuente: Elaboración Superservicios

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

La siguiente Figura muestra el detalle del resultado obtenido en la auditoría realizada durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 32. Auditoria mensual de llamadas**



Fuente: Elaboración Superservicios

**1.5.3 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 cuarto trimestre de 2024. Se evidencia que en total se ejecutaron 30 inspecciones de seguridad en las cinco territoriales, de las cuales 15 (50%) inspecciones resultaron con hallazgos.

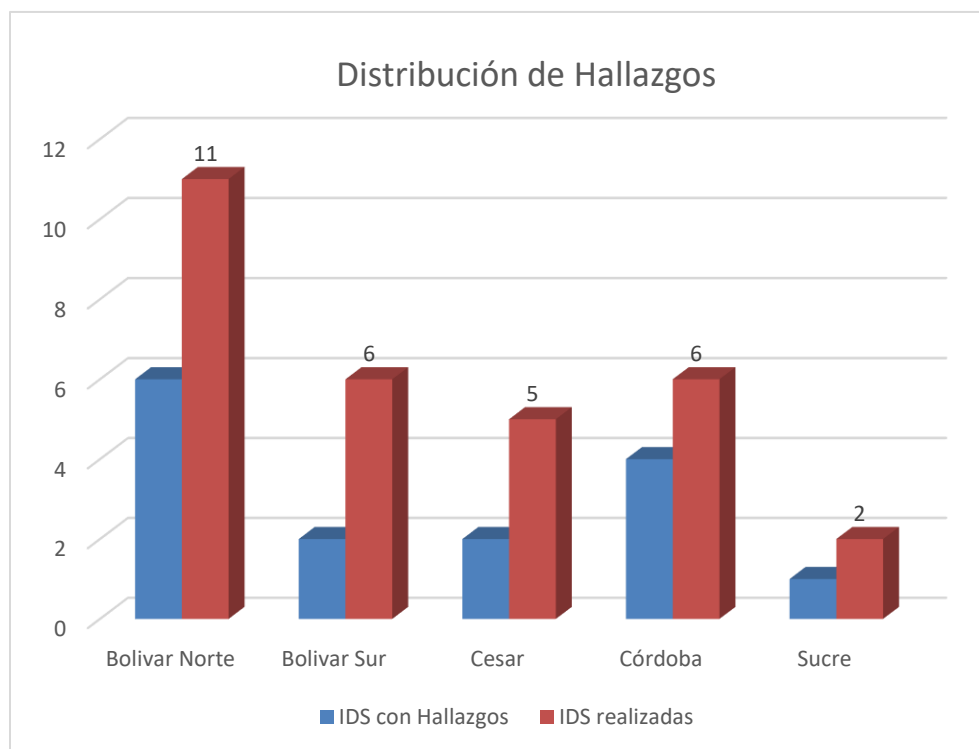
**Tabla 75. Actividades de sensibilización a la comunidad**

| TERRITORIAL            | IDS con Hallazgos | IDS realizadas |
|------------------------|-------------------|----------------|
| Bolívar Norte          | 6                 | 11             |
| Bolívar Sur            | 2                 | 6              |
| Cesar                  | 2                 | 5              |
| Córdoba                | 4                 | 6              |
| Sucre                  | 1                 | 2              |
| <b>Total Hallazgos</b> | <b>15</b>         | <b>30</b>      |

Fuente: INFORME CONTROL OPERACIONAL 4to. 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 33. Distribución de hallazgos por Territorial**



Fuente: INFORME CONTROL OPERACIONAL 4to. 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)**

A diferencia de lo reportado en el tercer trimestre, AFINIA no presentó soportes que evidencien la ejecución de las campañas orientadas a la prevención del fraude y la gestión del riesgo eléctrico. La empresa únicamente remitió los resultados consolidados de dichas campañas correspondientes al año 2024. Un ejemplo de ello es la campaña “*generar calidad de vida a*

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

*través el suministro de la buena energía apalancados en un relacionamiento armonioso y de confianza en la comunidad por medio de la gestión integral de actividades encaminadas a prestar un servicio de Calidad, Continuo y seguro”.*

**Figura 34. Plan Semáforo**

**Plan Semáforo**



El plan Semáforo tiene como objetivo **generar calidad de vida** a través el suministro de la buena energía apalancados en un relacionamiento armonioso y de confianza en la comunidad por medio de **la gestión integral** de actividades encaminadas a prestar un **servicio de Calidad, Continuo y seguro**.



Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

Asimismo, el soporte denominado “Resultados Campañas Gestión Social”, muestra el número total de actividades y usuarios impactados en cada una de las territoriales del mercado de AFINIA.

**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 35. Resultados Campañas Gestión Social**

**Gestión Social para Proyectos, Pérdidas y Recaudo Bolívar Norte**



\* actividades: hacen referencia a reuniones, socializaciones, mesas de trabajo entre otros,

Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

De lo anterior, se puede concluir que no es posible calcular ni avalar el cumplimiento del porcentaje determinado para esta actividad (6% del total del indicador según el plan de riesgo eléctrico<sup>1</sup>), toda vez que AFINIA no aporta un número de actividades ejecutadas para el mes de octubre, noviembre o diciembre. De la misma manera, es pertinente mencionar que no existe una meta numérica clara y definida de número de actividades a desarrollar en cada mes, lo que imposibilita el cálculo del cumplimiento del indicador.

Por último, no se evidencia ningún pronunciamiento respecto a las acciones orientadas a reformular, reprogramar o modificar la campaña Familia Polo a Tierra. Tal como se indicó en el informe del tercer trimestre, la ausencia de ejecución de esta actividad durante todo el año lleva a concluir que AFINIA no gestionó los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento integral de la actividad planteada.

**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)**

Tal y como se señaló en el informe del tercer trimestre, esta actividad es de especial relevancia a la luz de lo dispuesto en el artículo 26 de la Resolución 90708 de 2013 (derogada por la

<sup>1</sup> Ver documento “5.1.1 Plan de Riesgo Eléctrico 2024”.

**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)**

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). Es necesario indicar que la actividad fue desarrollada en el mes de agosto, incumpliendo con el cronograma planteado por AFINIA, y además en el tercer trimestre no se hizo mención del cambio en el cronograma señalado.

Ahora bien, las evidencias remitidas por AFINIA como soporte del cumplimiento de esta actividad no demuestran de manera clara la ejecución del objetivo establecido, pues únicamente se incluye un registro fotográfico de la socialización de la cartilla de riesgo eléctrico. La empresa tampoco aportó copia de la cartilla divulgada que permita verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el RETIE, a saber:

**“26.1. CARTILLA DE SEGURIDAD.**

*El operador de red debe producir y difundir una cartilla orientada a los usuarios residenciales, comerciales e industriales, en la cual se hará énfasis en las condiciones de seguridad y correcta utilización de la energía eléctrica, teniendo en cuenta mínimo las siguientes consideraciones:*

- a. Estar escrita de manera práctica, sencilla y concisa, en lo posible con ilustraciones al texto de referencia.*
- b. Estar dirigida al usuario final y al potencial, ser entregada el día en que se pone en servicio una instalación eléctrica. Igualmente, debe estar disponible y permitir ser consultada en puntos de atención al público.*
- c. Indicar los procedimientos a seguir para adquirir información e ilustración relativa al servicio de energía eléctrica, incluidos los procedimientos relativos a las solicitudes de ampliación del servicio, identificación y comunicación con la empresa prestadora del servicio.*
- d. Informar de una manera resaltada, cómo y dónde reportar emergencias que se presenten en el interior o en el exterior del domicilio.*
- e. Resumir las principales acciones de primeros auxilios en caso de contacto eléctrico.*
- f. Contener recomendaciones prácticas relacionadas con el manejo de los artefactos eléctricos.”*

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 alguna, en relación con la continuidad de la aplicación del RETIE 2013 o la aplicación de las nuevas disposiciones.”

**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)**

**1.1.3 Taller de formación en uso seguro de la energía**

Para el cuarto trimestre de 2024 se evidencia que AFINIA ejecutó las 188 actividades enfocadas en el riesgo eléctrico y el uso seguro de la energía.

**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 cuenta con información registrada sobre esta actividad. Su ejecución estaba programada para los dos primeros trimestres de 2024.

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

No se cuenta con información registrada sobre esta actividad. Su ejecución estaba programada para el segundo y tercer trimestre de 2024.

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

No se cuenta con información registrada sobre esta actividad. Su ejecución estaba programada para los dos primeros trimestres de 2024.

**2.1.4 Capacitación en seguridad operacional al personal del COR**

Para el cuarto trimestre de 2024, se evidencia que AFINIA ejecutó dos actividades: Capacitación de Protecciones Eléctricas y Outdoor Training - Fortalecimiento de Competencias para la Vida y el Trabajo, enfocadas en los fundamentales de operación, configuraciones y respuesta a fallas de los sistemas de protección eléctrica y al desarrollo de habilidades de liderazgo, autocuidado y trabajo en equipo.



**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)**

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

El festival propuesto por AFINIA estuvo enfocado en la prevención de riesgos, dirigido tanto al personal propio como a los aliados estratégicos. En la información suministrada se incluye un cronograma de actividades planificadas para las ciudades de Valledupar, Montería, Cartagena, Sincelejo y la zona de Bolívar Sur.

Al analizar detalladamente la programación, se observa que, en el caso de Cartagena, las actividades se llevaron a cabo en septiembre, correspondiente al tercer trimestre del año. Sin embargo, se evidencia que ninguna de las acciones desarrolladas estuvo orientada específicamente a la prevención del riesgo eléctrico.

Así mismo, en la ciudad de Sincelejo se ejecutaron charlas relacionadas con riesgo mecánico, locativo y riesgo vial.

**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 entregan nueve (9) carpetas que contienen archivos de soporte para la ejecución de las formaciones. En consecuencia, se evidencia el cumplimiento de la actividad de seguimiento a la realización de al menos una formación trimestral 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)**

La actividad se había programado para ejecutarse durante el tercer y cuarto trimestre de 2024; sin embargo, todas las evidencias correspondientes a las inspecciones fueron remitidas como soporte de su realización únicamente en el cuarto trimestre de 2024.

Se evidencia que fueron ejecutadas diez inspecciones en las cuales se llevaron a cabo mediciones de resistencia de puesta a tierra, verificación de la equipotencialidad, mediciones de tensiones de paso y de contacto, evaluación de campos electromagnéticos, determinación de la iluminancia promedio, así como la revisión y recopilación de la documentación correspondiente, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y operatividad establecidos.

Los informes evidenciaron como hallazgo crítico que ninguna de las subestaciones disponía del manual de operación ni del diagrama unifilar (o únicamente de uno de ellos), documentos indispensables para asegurar la adecuada gestión, operación y maniobra de los equipos de eléctricos.



**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)**

2.3.2 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 octubre, noviembre y diciembre, 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 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 inspección SST IV trimestre 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:**

Para el cuarto trimestre de 2024, AFINIA no reportó ninguna dificultad.

**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. 16 CUARTO 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 76. 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% | 98,28%     | 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.

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

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 cuarto trimestre de 2024 se avanzaron en los siguientes hitos:

**1.1.1. Formación en Aseguramiento a la implementación de la estrategia de experiencia del Cliente**

Se manifiesta por parte del operador que en este último trimestre se logró consolidar el día de la experiencia del cliente, con el objetivo de alinear sus estrategias con el Grupo EPM para promover en Afinia una cultura de servicio centrada en el cliente, generando emociones únicas y positivas basadas en los valores que los representan. Donde se busca que cada momento de contacto con los clientes trascienda lo funcional, creando una conexión emocional duradera, el evento fue realizado en los días 22, 23 y 24 de octubre del 2024 liderado por el Grupo EPM.

**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 36. Cronograma Actividades del Día de la experiencia del cliente AFINIA octubre de 2024.**

| Empresa | Nombre de la actividad                                                                          | Fecha               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Número de Personas beneficiadas |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Afinia  | Formaciones: Taller de sensibilización "Iluminando la vida de otros a través de la experiencia" | 22,23,24 de Octubre | Formaciones simultáneas en todos los territorios, donde se llevó a cabo el taller de sensibilización del plan de cultura de la experiencia 'Iluminando la vida de otros a través de la experiencia'                                                                                                                                                                                                             | 189                             |
| Afinia  | Personajes Itinerates                                                                           | 22,23,24 de Octubre | Personajes itinerantes recorrerán el edificio Chambacú y representarán, en una puesta en escena, los comportamientos específicos de los clientes de Afinia. Harán solicitudes a los colaboradores e invitarán a participar en las actividades del Día de la Experiencia.                                                                                                                                        | 500                             |
| Afinia  | Sala Interactiva de la Experiencia                                                              | 22,23,24 de Octubre | Lugar diseñado para sumergirnos en la cultura de servicio de Afinia a través de actividades que conecten con nuestros valores, principios y visión de la experiencia. Una forma divertida e innovadora de fortalecer y afianzar los conocimientos de nuestros colaboradores.<br>*Juegos educativos.<br>*Transmisión en vivo de las charlas del Grupo EPM.<br>*Punto digital ALIX.<br>*Clase de lengua de señas. | 350                             |
| Afinia  | Journey del Cliente Interno                                                                     | 22,23,24 de Octubre | Actividad que consiste en recorrer el viaje del cliente interno, permitiendo a los colaboradores evaluar sus emociones y satisfacción durante su proceso en Afinia. Además, podrán escribir sus sentimientos en el buzón de las emociones y aportar ideas en una lluvia de ideas para mejorar su experiencia en Afinia                                                                                          | 352                             |

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

La empresa proporciono diversas herramientas y materiales diseñadas para garantizar la sostenibilidad del Plan de Cultura en la Experiencia del Cliente a lo largo del tiempo. Entre estas entregas se incluyen:

- Infografías.
- Material sobre los atributos enfocado en promover los comportamientos asociados al

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

concepto “Hablemos desde la Experiencia”.

- Piezas para WhatsApp.
- Newsletters.
- Píldoras informativas.

También se informó, que implementaron las píldoras informativas en formato de video, las cuales fueron distribuidas a todos los colaboradores a través de los canales de comunicación interna.

**Figura 37. Soportes de correos enviados al personal Afinia con las píldoras informativas en el cuarto Trimestre de 2024.**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

## 2. Relacionamiento con públicos de interés.

Se informa que, esta actividad fue cumplida en un ciento por ciento (100%) durante los trimestres anteriores.

Adicionalmente, en el marco del Plan de Formación, se dio continuidad al Plan de Cultura de Servicio diseñado por el consultor IZO en meses anteriores, evidenciándose un impacto positivo en los colaboradores del operador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

Así mismo, se realizaron dos jornadas de formación orientadas a capacitar a los equipos de los canales de atención en la implementación de la estrategia “Energía a tu Medida”, específicamente en la modalidad de medida prepago.

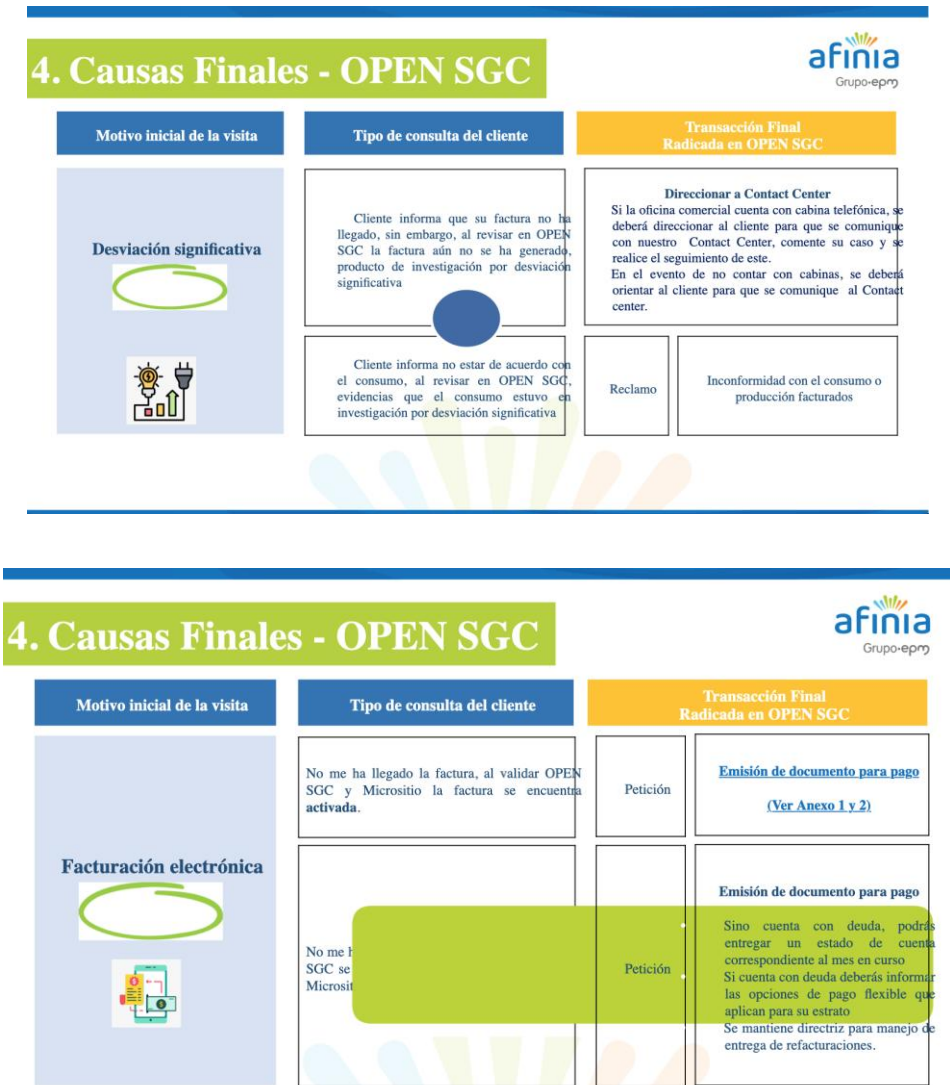
De igual forma, se impartió capacitación sobre la nueva estructura del proceso de cierre de contactos en el canal presencial, con el fin de fortalecer las competencias de los colaboradores y contribuir al mejoramiento de la experiencia del cliente.

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

Como soporte de las actividades desarrolladas, se anexan las correspondientes listas de asistencia.

En consecuencia, con base en las actividades ejecutadas y la documentación aportada, se evidencia un cumplimiento del ciento por ciento (100%) del hito denominado “Proceso formativo (normativa de atención al cliente)”.

**Figura 38. Soportes Proceso Formativo en Atención al Cliente en el cuarto Trimestre de 2024**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

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

**3. Relacionamiento con públicos de interés.**

Se informa que, de acuerdo con lo ya verificado, esta actividad fue cumplida en un 100% durante los trimestres anteriores.

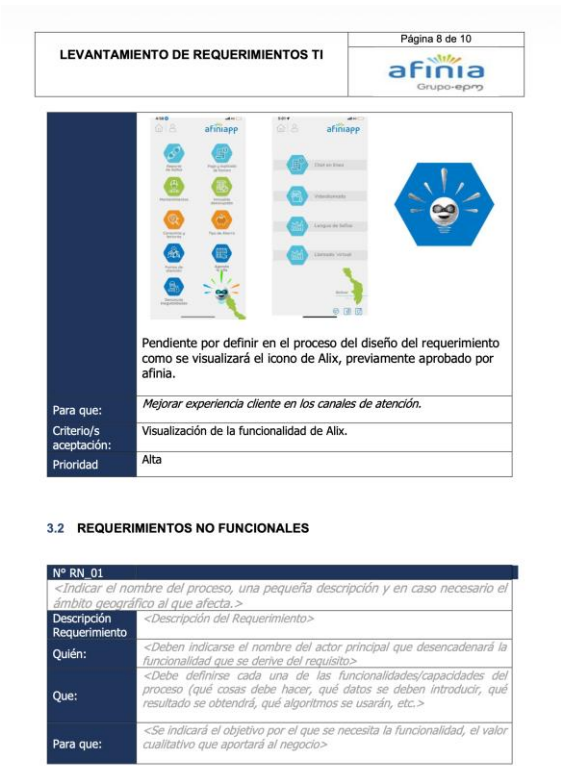
**4. Posicionamiento del Asistente Virtual Alix.**

**4.1. Implementación de Asistente virtual en la aplicación móvil**

La empresa informó que se encuentra finalizada la negociación entre el área de Tecnología de la Información y el proveedor Estela by Facture, lo cual permitirá priorizar el desarrollo del asistente virtual en la aplicación móvil durante el primer trimestre de 2025.

Este avance contribuirá al mejoramiento de la experiencia de los usuarios y al fortalecimiento de la accesibilidad a los canales de atención virtual, garantizando la implementación de soluciones prácticas y alineadas con la estrategia de transformación digital del operador.

**Figura 39. Soportes Implementación de Asistente virtual en la aplicación móvil en el Cuarto trimestre de 2024**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA



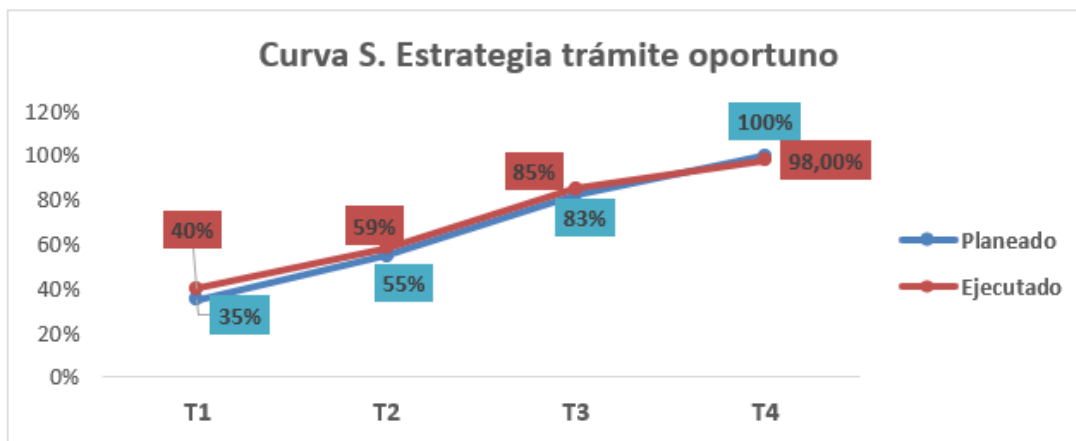
**Indicador parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.**

**Análisis de la SSPD:**

Se informa que, como resultado del proceso de seguimiento y evaluación a la información remitida por el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) durante el cuarto trimestre de 2024, se constató que la empresa presentó el Plan de Trabajo de Atención al Cliente, previsto para la vigencia 2024, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Programa de Gestión.

En consecuencia, se procedió a la verificación de la información remitida, evidenciándose que el avance del Plan de Trabajo de Atención al Cliente se encuentra representado en la Curva S – Estrategia Trámite Oportuno, en la cual se observa un comportamiento progresivo y consistente entre lo planeado y lo ejecutado durante la vigencia evaluada.

**Figura 40. Curva S**



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

En el marco del proceso de seguimiento y evaluación correspondiente a la ejecución acumulada al cuarto trimestre de 2024, se analizó el nivel de avance de las actividades previstas en el Plan de Trabajo de Atención al Cliente, remitido por el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), evidenciándose los siguientes resultados:

**Tabla 77. Ejecución acumulada del cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos para el cuarto trimestre de 2024**

| ACTIVIDAD                                            | PORCENTAJE |
|------------------------------------------------------|------------|
| Plan de cultura de servicio Fase II                  | 30%        |
| Proceso Formativo (Normativa de Atención al Cliente) | 30%        |
| Relacionamiento con Públicos de Interés              | 30%        |



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

|                                            |               |
|--------------------------------------------|---------------|
| Posicionamiento del Asistente Virtual Alix | 26%           |
| <b>Promedio de cumplimiento</b>            | <b>98,28%</b> |

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

En consecuencia, se concluye que el prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) alcanzó un cumplimiento del 98,28% en la ejecución de las actividades previstas en el cronograma de optimización de trámites oportunos y de calidad en la atención de reclamaciones, conforme al promedio acumulado del cuarto trimestre de 2024, al cierre de la vigencia evaluada.

**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:**

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

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 78. 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% | 37,62%     | 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.

**Información utilizada para el seguimiento:**

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

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

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

En el marco del proceso de seguimiento y evaluación, se realizó la verificación de la información y de las evidencias documentales aportadas por el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), correspondientes al cuarto trimestre de 2024, contenidas en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP, suscrito con esta Superintendencia.

**Actividades particulares reportadas por la empresa**

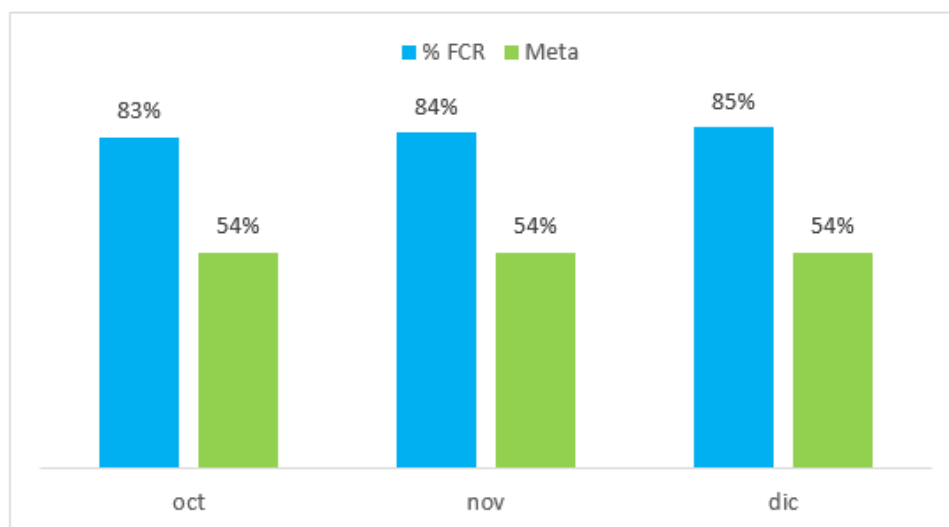
La empresa reporto un resultado obtenido en el Cuarto Trimestre del año 2024 del **84 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

**Tabla 79. 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  |
|-----------------------------------|----------------|------------|------------|-----------------|------------|----------------|
| Octubre                           | 36.183         | 83%        | 54%        | 7.675           | 17%        | 43.858         |
| Noviembre                         | 31.642         | 84%        | 54%        | 6.167           | 16%        | 37.809         |
| Diciembre                         | 36.324         | 85%        | 54%        | 6.392           | 15%        | 42.716         |
| <b>Acumulado cuarto trim 2024</b> | <b>104.149</b> | <b>84%</b> | <b>54%</b> | <b>20.234</b>   | <b>16%</b> | <b>124.383</b> |

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

**Figura 41. Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P – AFINIA**



Fuente: Informe Cuarto 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.**

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.

**Análisis de la SSPD:**

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2024:

1. Se registró un total de 124.383 atenciones al cliente en primer contacto. = %FRCt
2. Se resolvieron un total de 104.149 atenciones al cliente en primer contacto. =% FRCmt
3. No se resolvieron un total de 20.234 atenciones al cliente en primer contacto.

Con base en la información verificada, se determinó que el porcentaje de resolución en primer contacto (FCR) alcanzado durante el cuarto trimestre de 2024 fue del 83,72%, resultado de la relación entre las atenciones resueltas y el total de atenciones registradas en el periodo evaluado.

Al comparar dicho resultado con la línea base del año 2019, correspondiente a un 54%, se evidencia un incremento de 29,72 puntos porcentuales, lo que refleja una mejora sustancial en la efectividad del programa de atención al cliente en primer contacto.

$$= \left( \frac{83,72\% - 54\%}{83,72\%} \right) * 100\%$$

$$= \left( \frac{29,72\%}{79\%} \right) * 100\%$$

$$= (0.3762) * 100\%$$

$$= 37,62\%$$

**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 Cuarto 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:

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

Donde:

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

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

#### Resultado del indicador:

**Tabla 80. 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.

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

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador**

**Tabla 81. Evaluación del indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado**

| Meta   | Evaluación | Resultado            |
|--------|------------|----------------------|
| ≥ 90 % | *NPC       | <b>SIN RESULTADO</b> |

**\*NPC:** Con base en las evidencias aportadas por el prestador, no es posible acreditar el cumplimiento del indicador en el trimestre evaluado. En particular, el archivo “7.1.2 Plan de trabajo RSE Afinia 2024.xlsx” corresponde a una matriz de seguimiento de hitos (planeado/ejecutado) y no a un Plan anual o Plan de mejora formal, dado que no establece un cronograma con fechas específicas de ejecución, periodicidad definida, responsables por actividad, entregables verificables ni criterios objetivos de cierre.

En consecuencia, no se dispone de elementos suficientes para sustentar y verificar el porcentaje de ejecución real reportado ni su correspondencia con el porcentaje programado del trimestre, lo que impide validar el cálculo del indicador conforme a la fórmula definida; por lo anterior, el resultado se califica como **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.

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

- 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.

**Información utilizada para el seguimiento:** Para la evaluación de este indicador se tuvo en cuenta la siguiente información:

- 7.1.2 Plan de trabajo RSE Afinia 2024.xlsx
- Evidencias ejecución Plan de voluntariado.pdf
- Base de datos respuesta Cultura Empresarial basada en la Sostenibilidad.xlsx
- Contenido Programa – Empresas pequeñas 2024.xlsx
- BD Invitación Escuela de Sostenibilidad para Pymes.xlsx
- 12024080000056531\_00001 – FÁBRICA DE HIELOS LUXURY S.A.S.pdf
- 12024080000056861\_00001 – FUNDACIÓN SIN LÍMITES.pdf
- 12024130000056261\_00001 – CLUB NÁUTICO.pdf
- Asistencia Escuela de Sostenibilidad Sesión 1 – 13 de agosto.xlsx
- Asistencia Escuela de Sostenibilidad Sesión 3 – 20 de agosto.xlsx
- Asistencia Escuela de Sostenibilidad Sesión 5 – 27 de agosto.xlsx
- Certificado aprobación JD Política de Derechos Humanos.pdf
- Listado encuesta – Formación Principios Rectores sobre Empresas.xlsx
- Listado encuesta Formación – Cómo hacer una política de derechos humanos.xlsx
- Listado encuesta Formación – Debidas diligencias en Derechos Humanos.xlsx
- Listado encuesta Formación – Medidas de remediación.xlsx
- Evidencias difusión actividad Taller “Reciclando y aprendiendo”.pdf
- Registro fotográfico – actividades varias (imágenes JPG)

**Actividades particulares reportadas por el prestador:**

Para el análisis de las actividades particulares reportadas por el prestador en el IV trimestre, se revisó la información remitida tomando como documento base la matriz “7.1.2 Plan de trabajo RSE Afinia 2024.xlsx”, la cual consolida el seguimiento de hitos bajo el esquema planeado/ejecutado y su respectiva ponderación trimestral. A partir de dicha matriz se identificaron las acciones que, conforme al propio reporte del prestador, representan el cumplimiento del periodo evaluado; posteriormente, estas fueron contrastadas con el conjunto de evidencias documentales aportadas, incluyendo informes de ejecución de programas de voluntariado, bases de datos, listados de asistencia, contenidos programáticos, certificados, encuestas, registros fotográficos, material de



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

divulgación y cartas de agradecimiento.

El contraste entre la matriz de seguimiento y las evidencias remitidas se realizó con el fin de establecer el alcance técnico de cada soporte, su correspondencia con los hitos reportados y su capacidad para respaldar la ejecución efectiva de las acciones dentro del trimestre evaluado. Este ejercicio permitió identificar que, si bien las evidencias aportadas dan cuenta de la realización de actividades y acciones de gestión en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, dichas evidencias no se encuentran articuladas de manera trazable con los hitos consignados en el plan de trabajo, ni permiten verificar de forma objetiva el porcentaje de ejecución real del trimestre conforme a la definición y fórmula del indicador.

### **1. 7.1.2 Plan de trabajo RSE Afinia 2024.xlsx**

Se presenta como una herramienta de seguimiento interno que consolida, por trimestres, los hitos asociados a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial bajo el esquema planeado/ejecutado y su respectiva ponderación; sin embargo, no constituye un Plan anual o Plan de mejora formal para efectos evaluativos, en la medida en que no define un cronograma con fechas específicas de ejecución, periodicidad de las actividades, responsables, entregables verificables ni criterios objetivos de cierre. Adicionalmente, el documento no incorpora una trazabilidad completa que permita vincular cada hito reportado como ejecutado con sus soportes documentales, fechas de ejecución dentro del trimestre y validación o cierre, por lo que el porcentaje de cumplimiento reportado se deriva de un ejercicio de autoevaluación y no permite verificar de manera objetiva el porcentaje de ejecución real ni su correspondencia con el porcentaje programado, limitando su validez para la evaluación del indicador conforme a la fórmula definida.

### **2. Evidencias de ejecución del Plan de Voluntariado (PDFs)**

Los documentos relacionados con el plan de voluntariado permiten evidenciar la realización de actividades de carácter social y comunitario durante la vigencia, así como la participación de colaboradores en dichas iniciativas. Estas evidencias aportan como soporte de ejecución de actividades, pero no se encuentran articuladas de manera directa con los hitos del Plan de trabajo 7.1.2, ni identifican su correspondencia con un trimestre específico, entregables asociados, ni validación o cierre frente a lo programado. Por tanto, su aporte al indicador es parcial y de carácter operativo, mas no determinante para verificar el porcentaje de ejecución real del trimestre.

### **3. Escuela de Sostenibilidad para Pymes (bases de datos, listados de asistencia y contenidos programáticos)**

Las bases de datos de invitación, listados de asistencia y contenidos del programa de Escuela de Sostenibilidad evidencian la realización de espacios formativos dirigidos a empresas pequeñas y otros actores. Estos soportes permiten constatar la ejecución de acciones de formación y relacionamiento, pero no se encuentran integrados a un hito específico del Plan de trabajo con trazabilidad completa (acción–entregable–soporte–fecha–validación), ni permiten verificar su incidencia directa en el porcentaje de ejecución del trimestre evaluado conforme a la fórmula del indicador.

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

4. Un café por la sostenibilidad” (metodología, encuestas diligenciadas, evidencias de divulgación y conectados Teams)

La metodología del programa, las encuestas diligenciadas y los soportes de divulgación y participación virtual evidencian el desarrollo de una iniciativa estructurada de sensibilización y relacionamiento. Sin embargo, desde el enfoque evaluativo del indicador, estas evidencias constituyen principalmente insumos de gestión y participación, sin que se demuestre su vinculación directa con los hitos del Plan de trabajo, ni se identifique su ejecución dentro del trimestre IV con criterios claros de cierre y validación que permitan sustentar el porcentaje de ejecución real.

5. Certificados, cartas de agradecimiento y registros fotográficos

Los certificados de aprobación, cartas de agradecimiento de entidades aliadas y registros fotográficos aportan como evidencia complementaria de relacionamiento institucional y de ejecución de actividades. No obstante, estos documentos presentan un alcance limitado para efectos de la evaluación del indicador, en tanto no permiten verificar de manera objetiva el cumplimiento de acciones específicas del Plan de trabajo ni establecer su correspondencia con el cálculo del porcentaje de ejecución del trimestre evaluado.

**Análisis de la SSPD:**

Para efectos evaluativos, se revisaron los documentos remitidos por el operador, los cuales fueron descritos previamente, con el propósito de identificar evidencia verificable asociada al indicador, trazabilidad metodológica para la medición de la ejecución trimestral y consistencia documental que permita auditar el avance reportado. En el marco de esta revisión se evaluó, principalmente, la correspondencia entre lo reportado como “programado” y “ejecutado”, así como la existencia de soportes que permitan validar entregables, fechas de ejecución, responsables y mecanismos de verificación interna.

**Novedades y aspectos relevantes**

1. Soporte principal insuficiente para efectos de análisis del indicador

El principal soporte presentado por el operador corresponde al archivo “7.1.2 Plan de trabajo RSE Afinia 2024.xlsx”, el cual se estructura como una matriz de seguimiento de actividades o hitos bajo el esquema planeado/ejecutado. No obstante, dicho archivo no constituye un Plan anual o Plan de mejora formal, en la medida en que no define de manera integral el universo de acciones del periodo, ni incorpora un cronograma con fechas de inicio y cierre, periodicidad, responsables, entregables verificables ni criterios formales de cierre. En consecuencia, si bien el documento permite observar un reporte interno de actividades, no acredita la existencia de un plan formal que sirva como base metodológica para la evaluación del indicador en el trimestre analizado.

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

2. Ausencia de trazabilidad integral acción–entregable–soporte–fecha–validación

De la revisión conjunta del plan de trabajo y de las evidencias aportadas, no se identifica una trazabilidad completa que relacione, para cada acción reportada, el entregable verificable, el soporte documental específico, la fecha efectiva de ejecución dentro del trimestre y su validación o cierre interno. Esta ausencia limita la posibilidad de verificar de manera objetiva el porcentaje de ejecución real del IV trimestre, dado que las actividades marcadas como “ejecutadas” no pueden ser contrastadas de forma sistemática contra evidencias primarias con trazabilidad clara y verificable.

3. Evidencias complementarias con alcance limitado para acreditar ejecución

El operador aporta evidencias complementarias tales como certificados de aprobación, cartas de agradecimiento de entidades aliadas, registros fotográficos, listados de asistencia, bases de datos de encuestas, presentaciones y documentos operativos asociados a actividades de voluntariado, formación y relacionamiento. Si bien estos soportes permiten evidenciar la realización de actividades y el relacionamiento institucional, su alcance es limitado para efectos del indicador, en tanto no se encuentran vinculados de manera directa y sistemática con las acciones del plan de trabajo, ni permiten verificar el cumplimiento específico de hitos, su cierre formal y su correspondencia con el cálculo del avance trimestral.

4. Insuficiencia para validar el cálculo del avance reportado

Al no existir un Plan anual o Plan de mejora formal debidamente estructurado, ni reglas documentadas de cierre por acción, no es posible confirmar la base metodológica utilizada para clasificar actividades como “ejecutadas” en el trimestre evaluado. En particular, no se evidencian criterios definidos para el manejo de actividades parciales, reprogramaciones, control de cambios o responsables de validación, aspectos indispensables para sustentar de manera técnica el cálculo del porcentaje de ejecución y garantizar consistencia en el seguimiento del indicador.

5. Riesgo de reporte sin verificabilidad suficiente

La combinación de una matriz de seguimiento de hitos como soporte principal y de evidencias complementarias sin trazabilidad consolidada genera un riesgo de que el avance reportado corresponda a un ejercicio de reporte interno, sin que se garantice la verificabilidad documental requerida para la evaluación del indicador bajo criterios de revisión y control. En este contexto, no es posible asegurar que el porcentaje de ejecución informado refleje de manera objetiva y verificable el cumplimiento efectivo de las acciones definidas para el IV trimestre

**CONCLUSIÓN**

Con base en la revisión documental realizada, no es posible validar el cumplimiento del indicador en el IV trimestre evaluado. De manera reiterada, se resalta que el principal soporte presentado

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

corresponde al archivo “7.1.2 Plan de trabajo RSE Afinia 2024.xlsx”, el cual funciona como una matriz de seguimiento interno, pero no constituye un Plan anual o Plan de mejora formal que defina de manera integral las acciones, responsables, cronograma y criterios de cierre exigibles para el periodo. Adicionalmente, la documentación aportada no incorpora la trazabilidad mínima requerida (acción–entregable–soporte–fecha–validación) que permita verificar y sustentar el porcentaje de ejecución real del trimestre conforme a la fórmula del indicador.

En consecuencia, al no acreditarse la existencia de un plan formal ni la trazabilidad documental necesaria para verificar la ejecución trimestral, el operador NO CUMPLE con el indicador correspondiente al IV trimestre.

**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 Plan de trabajo RSE Afinia 2024.xlsx
- Evidencias ejecución Plan de voluntariado.pdf
- Base de datos respuesta Cultura Empresarial basada en la Sostenibilidad.xlsx
- Contenido Programa – Empresas pequeñas 2024.xlsx
- BD Invitación Escuela de Sostenibilidad para Pymes.xlsx
- 12024080000056531\_00001 – FÁBRICA DE HIELOS LUXURY S.A.S.pdf
- 12024080000056861\_00001 – FUNDACIÓN SIN LÍMITES.pdf
- 12024130000056261\_00001 – CLUB NÁUTICO.pdf
- Asistencia Escuela de Sostenibilidad Sesión 1 – 13 de agosto.xlsx
- Asistencia Escuela de Sostenibilidad Sesión 3 – 20 de agosto.xlsx
- Asistencia Escuela de Sostenibilidad Sesión 5 – 27 de agosto.xlsx
- Certificado aprobación JD Política de Derechos Humanos.pdf
- Listado encuesta – Formación Principios Rectores sobre Empresas.xlsx
- Listado encuesta Formación – Cómo hacer una política de derechos humanos.xlsx
- Listado encuesta Formación – Debidas diligencias en Derechos Humanos.xlsx
- Listado encuesta Formación – Medidas de remediación.xlsx
- Evidencias difusión actividad Taller “Reciclando y aprendiendo”.pdf
- Registro fotográfico – actividades varias (imágenes JPG)

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

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 82. Evaluación del Indicador**

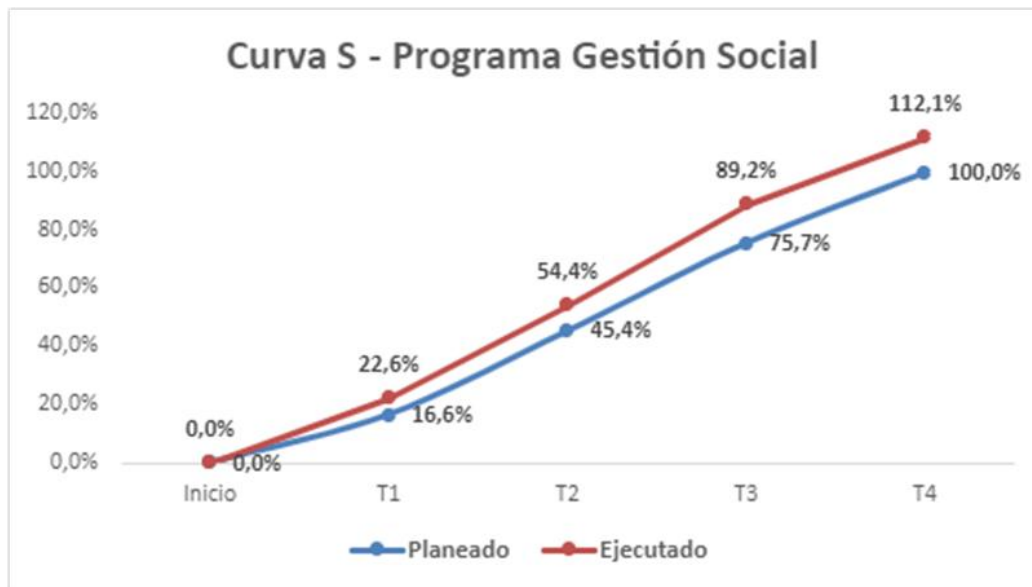
| Meta             | Evaluación  | Resultado            |
|------------------|-------------|----------------------|
| <b>&gt;=100%</b> | <b>*NPC</b> | <b>SIN RESULTADO</b> |

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

**Curva de cumplimiento en la Gestión Social**

**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 42. Curva S**



Fuente: AFINIA

**Tabla 83. Ejecución Indicador**

| % Ejecución | Inicio | T1    | T2    | T3    | T4    |
|-------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Planeado    | 0,0%   | 16,6% | 28,8% | 30,3% | 24,3% |
| Ejecutado   | 0,0%   | 22,6% | 31,8% | 34,8% | 22,9% |

| Curva S Acumulado | Inicio | T1    | T2    | T3    | T4     |
|-------------------|--------|-------|-------|-------|--------|
| Planeado          | 0,0%   | 16,6% | 45,4% | 75,7% | 100,0% |
| Ejecutado         | 0,0%   | 22,6% | 54,4% | 89,2% | 112,1% |
| % Cumplimiento    |        | 136%  | 120%  | 118%  | 112%   |

Fuente: AFINIA

### **Evolución en el periodo de medición**

Dentro de los indicadores que se reportan se destacan los siguientes:

#### **a. Número de personas educadas en ZDG – ARMD**

**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 84. Número de personas educadas en ZDG - ARMD**

| Taller uso responsable (personas educadas):<br>N°. personas educadas en ZDG -ARMD | Línea de acción     | Indicador                                 | Meta Año | Real Año | Por cumplir Año |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                   |                     |                                           |          | 94%      | 6%              |
| Territorio                                                                        | Aprender de energía | No. De Personas formadas URE/USE ARMD-ZDG | 29.064   | 34.611   | (5.547)         |
| Bolívar Norte                                                                     | Taller URE          | Personas educadas                         | 6.394    | 7.445    | (1.051)         |
| Bolívar Sur                                                                       | Taller URE          | Personas educadas                         | 4.068    | 5.507    | (1.439)         |
| Cesar                                                                             | Taller URE          | Personas educadas                         | 5.814    | 8.136    | (2.322)         |
| Córdoba Norte                                                                     | Taller URE          | Personas educadas                         | 5.232    | 5.312    | (80)            |
| Córdoba Sur                                                                       | Taller URE          | Personas educadas                         | 2.906    | 3.290    | (384)           |
| Sucre                                                                             | Taller URE          | Personas educadas                         | 4.650    | 4.921    | (271)           |

Fuente: AFINIA

En el cuarto trimestre los procesos formativos en AFINIA se desarrollaron con enfoques de intercambio de experiencias y conocimientos para afianzar la forma de hacer uso responsable de la energía en las áreas especiales. Los grupos o personas a los que se comparte esta información representaron distintos niveles, géneros culturas y condiciones socioeconómicas para lograr mayor acercamiento a las comunidades.

El operador de red continua con formaciones de manera que estas comunicaciones aporten cada día mensajes de impacto a los diferentes barrios de las ARMD y ZDG, logrando que las actividades estén acompañadas de acciones recreativas, educativas, técnicas y culturales. Con cada una de estas acciones se pretende que el usuario del servicio de energía interiorice los mensajes como nuevas formas de vida ajustadas de una manera responsable a la utilización del servicio de energía. Es importante resaltar que cada una de estas formaciones contó con replicas a nivel de los diferentes medios de comunicación de la empresa lo que hace más masivo los mensajes para los usuarios del servicio.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre los discursos se ajustaron a las temporadas de las celebraciones de fin de año, históricamente para los meses de noviembre y diciembre el consumo de energía tiende a aumentarse en rangos de 5% debido al uso de las luces navideñas y otros aparatos eléctricos, razón por la cual los mensajes fueron ilustrados a la utilización racional de las luces para disminuir el impacto ambiental y los accidentes eléctricos por mal manejo en las extensiones o tomacorrientes múltiples donde se conectan varias extensiones de luces en las viviendas.

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 85. Indicador por mes y territorial**

| Territorial          | octubre  |          | noviembre |          | diciembre |          |
|----------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                      | Meta Mes | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes |
|                      | 104%     |          | 100%      |          | 119%      |          |
|                      | 2.966    | 3.070    | 2.679     | 2.669    | 1.330     | 1.583    |
| <b>Bolívar Norte</b> | 660      | 696      | 373       | 382      | 273       | 319      |
| <b>Bolívar Sur</b>   | 411      | 473      | 411       | 425      | 189       | 404      |
| <b>Cesar</b>         | 604      | 591      | 604       | 636      | 260       | 300      |
| <b>Córdoba Norte</b> | 528      | 536      | 528       | 530      | 248       | 265      |
| <b>Córdoba Sur</b>   | 294      | 302      | 294       | 150      | 134       | 85       |
| <b>Sucre</b>         | 469      | 472      | 469       | 546      | 226       | 210      |

Fuente: AFINIA

**b. Número de personas educadas en barrios Subnormales Taller URE.**

**Tabla 86 – Número de personas Educadas Barrios Subnormales**

| Taller uso responsable N°. personas educadas en BSN y PRONE | Líneas                     | Indicador                              | Meta Año      | Real Año      | Por cumplir Año |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
|                                                             |                            |                                        |               | 101%          | 0%              |
| <b>Territorio</b>                                           | <b>Aprender de energía</b> | <b>N°. de personas educadas en BSN</b> | <b>31.970</b> | <b>32.389</b> | <b>(419)</b>    |
| <b>Bolívar Norte</b>                                        | Taller URE                 | Personas educadas                      | 7.034         | 7.297         | (263)           |
| <b>Bolívar Sur</b>                                          | Taller URE                 | Personas educadas                      | 4.476         | 4.603         | (127)           |
| <b>Cesar</b>                                                | Taller URE                 | Personas educadas                      | 6.392         | 6.464         | (72)            |
| <b>Córdoba Norte</b>                                        | Taller URE                 | Personas educadas                      | 5.755         | 6.011         | (256)           |
| <b>Córdoba Sur</b>                                          | Taller URE                 | Personas educadas                      | 3.198         | 2.985         | 213             |
| <b>Sucre</b>                                                | Taller URE                 | Personas educadas                      | 5.115         | 5.029         | 86              |

Fuente: AFINIA

Los barrios eléctricamente subnormales como asentamientos humanos no cuentan con un servicio de energía eléctrica domiciliaria o en sus orígenes se obtiene de manera irregular e insegura. Sus habitantes son personas que emigran a las ciudades por desplazamientos forzados y llegan a nuevas formas de solución de viviendas y se ubican en las periferias de los barrios donde pueden conectarse de manera ilegal a la red de distribución eléctrica sin el permiso del operador de la red. Ante esta situación de peligro por los riesgos que se asumen para lograr una conexión artesanal y llevarla a la



**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**

vivienda para poder suplir necesidades básicas de vivienda digna con acceso a la prestación de los servicios públicos.

En los meses de octubre, noviembre y diciembre se continúan las campañas para incentivar el recaudo, acuerdos de pago y normalizaciones de las carteras; contacto con personas formadas en uso responsable de la energía con los talleres educativos en un 100% de cumplimiento.

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

**Tabla 87. Indicador por mes y territorial**

| Territorial   | octubre  |          | noviembre |          | diciembre |          |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|               | Meta Mes | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes |
|               | 107%     |          | 90%       |          | 103%      |          |
|               | 3.347    | 3.578    | 3.001     | 2.712    | 1.457     | 1.500    |
| Bolívar Norte | 760      | 887      | 414       | 459      | 324       | 368      |
| Bolívar Sur   | 452      | 466      | 452       | 314      | 208       | 215      |
| Cesar         | 684      | 746      | 684       | 657      | 282       | 320      |
| Córdoba Norte | 612      | 619      | 612       | 633      | 262       | 357      |
| Córdoba Sur   | 323      | 337      | 323       | 123      | 154       | -        |
| Sucre         | 516      | 523      | 516       | 526      | 227       | 240      |

Fuente: AFINIA

**Número de personas socializadas en ARMD y ZDG (SOCIALIZACION DE NORMAS Y LEYES VIGENTES).**

**Tabla 88. Número de personas Educadas, Normas y Leyes**

| Socializaciones normativas vigentes y reglamentación | Líneas                     | Indicador                                                          | Meta Año      | Real Año      | Por cumplir Año |
|------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
|                                                      |                            |                                                                    |               | 101%          | 0%              |
| <b>Territorio</b>                                    | <b>Aprender de energía</b> | <b>N°. de personas socializados en normas y leyes (ZDG – ARMD)</b> | <b>21.798</b> | <b>22.023</b> | <b>(225)</b>    |
| Bolívar Norte                                        | Normas y leyes             | Personas educadas                                                  | 4.796         | 4.674         | 122             |
| Bolívar Sur                                          | Normas y leyes             | Personas educadas                                                  | 3.050         | 2.958         | 92              |

**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**

|                      |                |                   |       |       |       |
|----------------------|----------------|-------------------|-------|-------|-------|
| <b>Cesar</b>         | Normas y leyes | Personas educadas | 4.360 | 4.662 | (302) |
| <b>Córdoba Norte</b> | Normas y leyes | Personas educadas | 3.924 | 4.243 | (319) |
| <b>Córdoba Sur</b>   | Normas y leyes | Personas educadas | 2.180 | 1.943 | 237   |
| <b>Sucre</b>         | Normas y leyes | Personas educadas | 3.488 | 3.543 | (55)  |

Fuente: AFINIA

En las comunidades de las áreas especiales las zonas de difícil gestión y áreas rurales de menor desarrollo se hace una socialización de las normas y leyes vigentes que regulan la prestación del servicio de energía en las áreas especiales, como quiera que los contenidos tienen información de los marcos regulatorios, las estrategias de socialización deben ser lo más asertivas posibles que llevan al usuario al entendimiento de una manera muy didáctica la razón por la cual pertenece a un área especial.

Para el cuarto trimestre el cierre es del 101%. A continuación, se presenta el cumplimiento del indicador por mes y por territorial.

**Tabla 89 – Indicador por mes Territorial**

| Territorial          | octubre  |          | noviembre |          | diciembre |          |
|----------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                      | Meta Mes | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes |
|                      | 108%     |          | 79%       |          | 94%       |          |
|                      | 2.261    | 2.442    | 2.033     | 1.611    | 1.017     | 960      |
| <b>Bolívar Norte</b> | 508      | 581      | 280       | 287      | 218       | 209      |
| <b>Bolívar Sur</b>   | 304      | 383      | 304       | 50       | 166       | 150      |
| <b>Cesar</b>         | 462      | 470      | 462       | 494      | 198       | 247      |
| <b>Córdoba Norte</b> | 415      | 420      | 415       | 423      | 185       | 194      |
| <b>Córdoba Sur</b>   | 220      | 235      | 220       | -        | 94        | 0        |
| <b>Sucre</b>         | 352      | 353      | 352       | 357      | 156       | 160      |

Fuente: 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**

**Socialización de personas en medición prepagada (NUMERO DE PERSONAS SOCIALIZADAS EN MEDICION PREPAGADAS EN ÁREA ESPECIAL).**

**Tabla 90. Número de Personas Educadas en Medición Prepago**

| Socializaciones de proyecto comercial | Líneas                                     | Indicador                                          | Meta Año | Real Año | Por cumplir Año |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------|----------|-----------------|
|                                       |                                            |                                                    |          | 140%     | 0%              |
| Territorio                            | Metodología a la medida de las comunidades | N°. de personas socializadas en medición prepagada | 8.400    | 11.775   | (3.375)         |
| Bolívar Norte                         | Proyecto comercial                         | Personas socializadas                              | 1.848    | 4.383    | (2.535)         |
| Bolívar Sur                           | Proyecto comercial                         | Personas socializadas                              | 1.176    | 1.342    | (166)           |
| Cesar                                 | Proyecto comercial                         | Personas socializadas                              | 1.680    | 2.003    | (323)           |
| Córdoba Norte                         | Proyecto comercial                         | Personas socializadas                              | 1.512    | 1.938    | (426)           |
| Córdoba Sur                           | Proyecto comercial                         | Personas socializadas                              | 840      | 824      | 16              |
| Sucre                                 | Proyecto comercial                         | Personas socializadas                              | 1.344    | 1.285    | 59              |

Fuente: AFINIA

Para el cierre de del cuarto trimestre, se han incentivado los procesos de socialización de la oferta comercial de medida prepagada con el objeto de mostrar las bondades y beneficios de esta medida, la cual se paga por adelantado, también se abona al capital de las deudas, reduciendo el tema de los intereses y gastos.

Uno de los procesos que se lidera desde la gerencia como apalancador de la reducción de pérdidas y control en el recaudo es lograr hacer excelentes socializaciones y vinculaciones comerciales para los barrios de invasiones o barrios subnormales donde se construya toda la infraestructura de la red y la instalación de la medición individual. Para el año 2024 se cerró con 1.867 usuarios con medición prepagada en los territorios AFINIA.

Las reuniones de integración territorial han permitido un trabajo en equipo entre las diferentes áreas especialmente control perdidas y comercial para lograr seguir socializando la oferta en los estratos 1 y 2 especialmente en las áreas especiales.

En este cuarto trimestre se cierra con 99% de personas que recibieron toda la información sobre las bondades y beneficios, diligenciamientos de los formatos de vinculación para la medición prepagada.

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 91. Indicador por mes y territorial**

| Territorial   | octubre  |          | noviembre |          | diciembre |          |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|               | Meta Mes | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes |
|               | 110%     |          | 76%       |          | 110%      |          |
|               | 878      | 962      | 788       | 602      | 377       | 416      |
| Bolívar Norte | 198      | 358      | 108       | 129      | 74        | 95       |
| Bolívar Sur   | 117      | 142      | 117       | 110      | 58        | 87       |
| Cesar         | 181      | 205      | 181       | 200      | 75        | 101      |
| Córdoba Norte | 162      | 9        | 162       | 17       | 68        | -        |
| Córdoba Sur   | 85       | 107      | 85        | 11       | 40        | 30       |
| Sucre         | 135      | 141      | 135       | 135      | 62        | 103      |

Fuente: AFINIA

**Socialización de proyectos técnicos (NUMERO DE PERSONAS EDUCADAS EN PROYECTOS TECNICOS EN LAS AREAS ESPECIALES)**

**Tabla 92. Número de Personas Educadas en Proyectos de Inversión Técnica**

| Socializaciones normas y proyectos | Líneas                        | Indicador                                                             | Meta Año      | Real Año      | Por cumplir Año |
|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
|                                    |                               |                                                                       |               | 122%          | 0%              |
| <b>Territorio</b>                  | <b>Energizando soluciones</b> | <b>N°. de personas socializadas en proyectos de inversión técnica</b> | <b>14.479</b> | <b>17.696</b> | <b>(3.217)</b>  |
| Bolívar Norte                      | Proyectos inversión           | Personas socializadas                                                 | 4.304         | 4.158         | 146             |
| Bolívar Sur                        | Proyectos inversión           | Personas socializadas                                                 | 1.460         | 3.224         | (1.764)         |
| Cesar                              | Proyectos inversión           | Personas socializadas                                                 | 3.377         | 4.725         | (1.348)         |
| Córdoba Norte                      | Proyectos inversión           | Personas socializadas                                                 | 2.684         | 2.643         | 41              |
| Córdoba Sur                        | Proyectos inversión           | Personas socializadas                                                 | 1.355         | 1.208         | 147             |
| Sucre                              | Proyectos inversión           | Personas socializadas                                                 | 1.299         | 1.738         | (439)           |

Fuente: AFINIA

Para garantizar que las revisiones se hagan bajo los parámetros establecidos por la ley se realizan acercamientos con las organizaciones y con los líderes donde se explican los alcances de los procesos. Así mismo, dentro del plan de integración territorial los procesos de inmersión en las comunidades se hacen partiendo de los balances energéticos en pérdidas de energía que dan 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**

resultados del punto de control interno (PCI); razón por la cual las socializaciones van dirigidas a proyectos específicos que deben arrojar resultados de afloramiento de energía.

La articulación con el área de comunicaciones ha permitido divulgar mensajes claros que aclaran los mitos existentes con relación a la forma como registran los equipos de medida especialmente los bicuerpos y los acompañamientos de la institucionalidad como garante de las obras de inversión.

Para el año 2024 se lograron instalar 232.915 equipos de medida, de los cuales 38.405 son bicuerpos, 93.145 medidores de avanzada (AMI) y 101.365 convencionales. En este trimestre se cierra el indicador el 59% 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 93. Indicador por mes Territorial**

| Territorial          | octubre  |          | noviembre |          | diciembre |          |
|----------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                      | Meta Mes | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes | Meta Mes  | Real Mes |
|                      | 65%      |          | 41%       |          | 71%       |          |
|                      | 1.292    | 844      | 1.157     | 469      | 1.115     | 795      |
| <b>Bolívar Norte</b> | 381      | 165      | 342       | -        | 365       | 6        |
| <b>Bolívar Sur</b>   | 129      | 61       | 116       | 52       | 124       | 226      |
| <b>Cesar</b>         | 299      | 323      | 267       | 308      | 286       | 321      |
| <b>Córdoba Norte</b> | 248      | 48       | 222       | -        | 115       | 132      |
| <b>Córdoba Sur</b>   | 120      | 128      | 107       | 2        | 115       | -        |
| <b>Sucre</b>         | 115      | 119      | 103       | 107      | 110       | 110      |

Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD**

En este trimestre se verifica el cumplimiento de la planificación de los indicadores para cerrar 2024 con el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar e impulsar los niveles de recaudo y disminución de las pérdidas de energía. Sin embargo, no se encontraron las evidencias para estadísticamente inferir una aprobación del valor dado como indicador logrado.

Se presenta el cuadro consolidado para el cálculo del indicador calculado por AFINIA alcanzando un resultado de 112,1% que no pudo ser verificado por falta de evidencias con alcance estadístico para aceptar el lote.

**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 43. Consolidado Indicador**

| LINEA DE ACCION                          | INDICADOR                                                                      | PESO DEL PORCENTAJE | META ANUAL AFINIA | META          | EJECUTADO     | Meta Acum.    | Real Acum.    | % Acumulado |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
|                                          |                                                                                |                     |                   | T4            | T4            |               |               |             |
| APRENDER DE ENERGÍA                      | No. De Personas formadas URE/USE ARMD-ZDG                                      | 27,5%               | 29.064            | 6.975         | 7.322         | 29064         | 34611         | 119%        |
| APRENDER DE ENERGÍA                      | N° de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE                   | 30,2%               | 31.970            | 7.805         | 7.790         | 31970         | 32389         | 101%        |
| APRENDER DE ENERGÍA                      | N° de personas socializados en normas y leyes ZDG -ARMD                        | 20,6%               | 21.798            | 5.311         | 5.013         | 21798         | 22023         | 101%        |
| METODOLOGÍA A LA MEDIDA DE LAS COMUNIDAD | N° de personas socializadas en proyectos comerciales                           | 7,9%                | 8.400             | 2.043         | 1.980         | 8400          | 11775         | 140%        |
| METODOLOGÍA A LA MEDIDA DE LAS COMUNIDAD | N° de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL) | 13,7%               | 14.479            | 3.564         | 2.108         | 14479         | 17696         | 122%        |
| <b>TOTAL</b>                             |                                                                                | <b>100%</b>         | <b>105.711</b>    | <b>25.698</b> | <b>24.213</b> | <b>105711</b> | <b>118494</b> | <b>112%</b> |

Fuente: AFINIA

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

Durante el acompañamiento de las acciones del plan conectado a lo legal, gestión social realizó formaciones en derechos y deberes, enfatizando en las consecuencias al conectarse de manera ilegal al servicio de energía por el riesgo eléctrico inminente, así mismo, se dan recomendaciones del uso eficiente de la energía.

Los talleres de la factura se desarrollaron con clientes inmersos en el plan presencia, se explicó acerca de los conceptos de la factura debido a las quejas presentadas por los usuarios, se socializaron canales de atención virtual y el uso de la aplicación para la atención oportuna a los requerimientos de las comunidades. Se continuó promoviendo los mensajes ahorro de energía a través de las emisoras comunitarias, en esta oportunidad compartimos recomendaciones uso racional de los electrodomésticos, destacamos aspectos relevantes del consumos y estado de las instalaciones eléctricas internas.

Se brindó acompañamiento al proceso desarrollo de expansión en las obras ejecutas en el barrio Ciudad Satélite, se informó a través de visitas personalizadas acerca de los beneficios de las obras y la contribución de estas en el sector y en los proyectos de expansión y desarrollo ejecutados en Sincelejo, en la cual se hizo necesario la intervención con el fin de indicar a los usuarios sobre la ubicación de apoyos y cambios en la infraestructura.

**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**

Como apoyo a la gestión de la operativa móvil se realizaron visitas a clientes focalizados con deudas de energía, se compartieron recomendaciones uso responsable de los electrodomésticos y los planes de financiación vigente y se fortaleció la cultura de pago y a través de la gestora social de la operativa móvil, se visitaron usuarios con altos consumos con el fin de brindar recomendaciones de ahorro que permitan disminuir los gastos de energía en el hogar, así mismo verificar las instalaciones internas y la importancia del mantenimiento de los electrodomésticos.

En este cuarto trimestre desde la Gerencia Ambiental Social se continuó con la implementación de la nueva estrategia de intervención social, con un enfoque territorial el cual estuvo apoyado por todas las áreas de la empresa para realizar un trabajo integral que permitiera priorizar municipios, identificar no priorizados, descubrir desde el trabajo en equipo interinstitucional esos focos de atención que permitan crear acciones efectivas que satisfagan las necesidades sentidas de las comunidades y se mejoren los indicadores de recaudo con ofertas comerciales ajustadas a las realidades sociales, recuperación de las pérdidas con el mejoramiento en la prestación del servicio de energía y la seguridad en la infraestructura del comercializador y tener un excelente relacionamiento con los grupos de interés.

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

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

**Tabla 94. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador**

| Muestra suministrada vs Muestra requerida                                                                        | Actividad del indicador parcial 8.1. |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                  | 8.1.a                                | 8.1.b | 8.1.c | 8.1.d | 8.1.e |
| <b>Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA</b>                                                        | 7.322                                | 7.790 | 5.013 | 1.980 | 2.108 |
| <b>Tamaño muestra suministrado por AFINIA</b>                                                                    | 6                                    | 6     | 6     | 6     | 12    |
| <b>Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.</b> | 366                                  | 367   | 358   | 323   | 324   |

Fuente: Elaboración SSPD

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

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 información, pero no venía información necesaria para el cálculo del indicador.



## 2. INDICADORES DE RESULTADO

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

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

#### Objetivo del Indicador:

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

#### Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

#### Resultado del indicador:

**Tabla 95. Evaluación del indicador de resultado 1.1.a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas**

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| ≥ 0% | 19%        | CUMPLE    |

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

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

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

- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

**Recursos asociados:**

- No reporta.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas y no programadas.
- Información del SUI.
- Información de XM.

**Actividades particulares reportadas por el Prestador:**

El prestador reportó la evolución del indicador SAIDI en el año 2024, el cual se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 96. Evolución del indicador SAIDI en el año 2024**

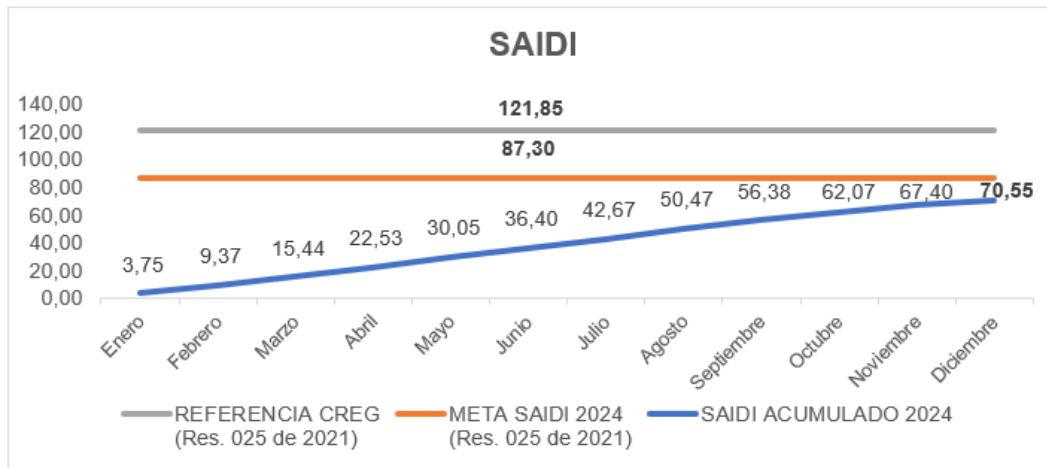
| PERIODO    | SAIDI NP (Horas) | SAIDI P (Horas) | SAIDI Total (Horas) | SAIDI ACUMULADO (Horas) | META SAIDI 2024 (Res. 025 de 2021) (Horas) | REFERENCIA CREG (Res. 025 de 2021) (Horas) |
|------------|------------------|-----------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Enero      | 1.89             | 1.87            | 3.75                | 3.75                    | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Febrero    | 2.63             | 2.98            | 5.61                | 9.37                    | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Marzo      | 3.00             | 3.07            | 6.07                | 15.44                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Abril      | 4.52             | 2.57            | 7.09                | 22.53                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Mayo       | 5.31             | 2.21            | 7.52                | 30.05                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Junio      | 3.87             | 2.48            | 6.35                | 36.40                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Julio      | 4.37             | 1.90            | 6.27                | 42.67                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Agosto     | 5.33             | 2.46            | 7.80                | 50.47                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Septiembre | 4.28             | 1.63            | 5.91                | 56.38                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Octubre    | 3.87             | 1.82            | 5.69                | 62.07                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Noviembre  | 2.98             | 2.35            | 5.33                | 67.40                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Diciembre  | 2.00             | 1.14            | 3.15                | 70.55                   | 87.30                                      | 121.85                                     |
| Acumulado  | 44.05            | 26.50           | 70.55               |                         |                                            |                                            |

Fuente: AFINIA

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

El prestador también presentó la siguiente gráfica, en donde se resumen los datos del SAIDI del año 2024.

**Figura 44. Evolución del indicador SAIDI en el año 2024**



Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

La Resolución 25 de 2021 de la CREG, modificada por la Resolución 79 de 2021, establece para AFINIA que el indicador de referencia de la calidad media SAIDI será de 121,853 horas. Por lo tanto, para el año 2024 la meta anual de dicho indicador es de 87,295 horas.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2024, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 19%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

**Tabla 97. Cálculo del indicador de SAIDI**

| SAIDI referencia (Horas) | Meta SAIDI 2024 (Horas) | SAIDI obtenido por AFINIA (Horas) | Resultado indicador |
|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| 121,853                  | 87,295                  | 70,55                             | 19%                 |

Fuente: Superservicios

En la siguiente tabla se calcula el porcentaje que aportan al SAIDI Total las interrupciones programadas y no programadas, obteniéndose 37,65% y 62,44%, respectivamente. Lo anterior indica que el prestador puede mejorar la prestación del servicio realizando actividades que reduzcan los eventos no programados que afectan la calidad del servicio.

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

**Tabla 98. Discriminación del SAIDI**

| SAIDI Total<br>(Horas) | SAIDI P<br>(Horas) | SAIDI P respecto<br>a SAIDI Total<br>(%) | SAIDI NP<br>(Horas) | SAIDI NP respecto<br>a SAIDI Total<br>(%) |
|------------------------|--------------------|------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| 70,55                  | 26,50              | 37,56                                    | 44,05               | 62,44                                     |

Fuente: Superservicios

En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIDI, logrando una reducción de este de 42,1% respecto al valor de referencia.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No se reporta.

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

$$\text{Indicador} = \left( \frac{SAIDI\_NP\_M_T - SAIDI\_NP_T}{SAIDI\_NP\_M_T} \right) * 100\%$$

Donde:

*SAIDI\_NP\_M\_T*: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones no programadas (META).

*SAIDI\_NP\_T*: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones ocurridas no programadas.

**Resultado del indicador:**

**Tabla 99. Evaluación del indicador de resultado 1.1.b. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas**

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| ≥ 0% | 41,6%      | CUMPLE    |

**Beneficios y recursos asociados.**

**Beneficios:**

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

**Recursos asociados:**

- No reporta

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

#### Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre SAIDI NP.

#### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó la evolución del indicador de calidad media SAIDI NP para el año 2024, la cual se muestra en la siguiente Tabla.

**Tabla 100. Evolución del SAIDI NP y meta para el 2024**

| PERIODO | SAIDI NP<br>2019<br>Acumulado<br>(Horas) | SAIDI NP<br>2024 Meta<br>Acumulado<br>(Horas) | SAIDI NP 2024<br>Acumulado<br>(Horas) |
|---------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| ENE     | 4.69                                     | 3.36                                          | 1.89                                  |
| FEB     | 9.85                                     | 7.05                                          | 4.52                                  |
| MAR     | 16.57                                    | 11.87                                         | 7.52                                  |
| ABR     | 27.44                                    | 19.66                                         | 12.04                                 |
| MAY     | 39.10                                    | 28.01                                         | 17.34                                 |
| JUN     | 51.57                                    | 36.94                                         | 21.21                                 |
| JUL     | 62.66                                    | 44.89                                         | 25.58                                 |
| AGO     | 74.23                                    | 53.18                                         | 30.91                                 |
| SEP     | 85.06                                    | 60.94                                         | 35.19                                 |
| OCT     | 93.18                                    | 66.75                                         | 39.06                                 |
| NOV     | 100.02                                   | 71.65                                         | 42.04                                 |
| DIC     | 104.98                                   | 75.21                                         | 44.05                                 |

Fuente: AFINIA

#### Análisis de la SSPD:

En la Adenda al Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo con la empresa AFINIA, se estableció que el indicador de la calidad media SAIDI para las interrupciones no programadas (SAIDI NP) sería de 105,26 horas. Por lo tanto, para el año 2024 la meta anual de dicho indicador es de 75,41 horas.

AFINIA toma un valor de referencia ligeramente diferente al dado en la Adenda, de 104,98 horas.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2024, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 41,6%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

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

**Tabla 101. Cálculo del indicador de SAIDI NP**

| SAIDI NP<br>referencia<br>(Horas) | Meta SAIDI NP<br>2024<br>(Horas) | SAIDI NP<br>obtenido por<br>AFINIA en 2024<br>(Horas) | Resultado<br>indicador |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|
| 105,26                            | 75,41                            | 44,05                                                 | 41,6%                  |

Fuente: Superservicios

En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIDI NP, logrando en el 2024 una reducción de este de 58% respecto al valor de referencia.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reporta.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No se reporta.

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 102. Evaluación del indicador de resultado 1.2.a. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas**

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| ≥ 0% | 38%        | CUMPLE    |

**Beneficios y recursos asociados.**

**Beneficios:**

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

**Recursos asociados:**

- No reporta.



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

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas – SAIFI.
- Información del SUI.
- Información de XM.

**Actividades particulares reportadas por el Prestador:**

El prestador reportó la evolución del indicador SAIFI en el año 2024, el cual se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 103. Evolución del indicador SAIFI en el año 2024**

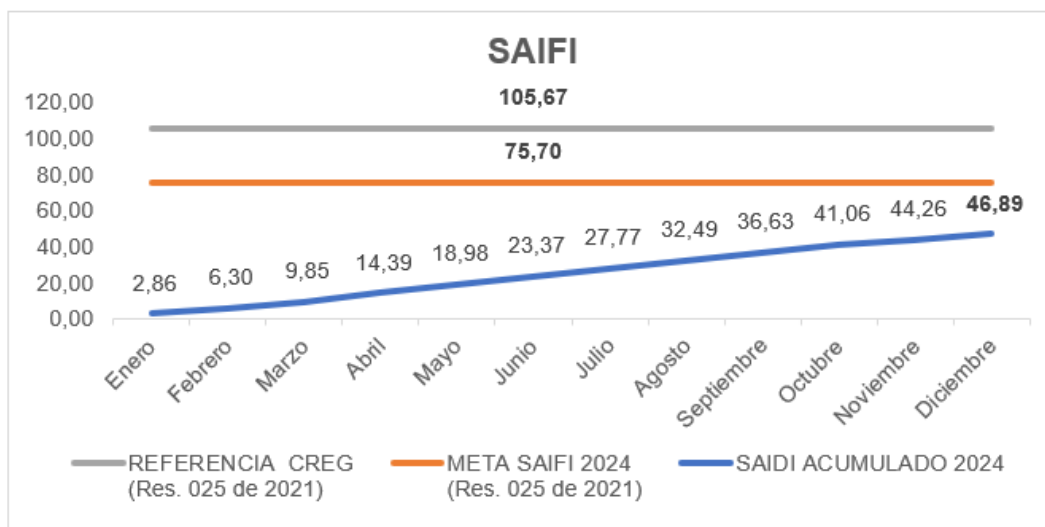
| PERIODO    | SAIFI NP<br>(Veces) | SAIFI P<br>(Veces) | SAIFI<br>TOTAL<br>(Veces) | SAIFI<br>ACUMULADO<br>(Veces) | META SAIFI 2024<br>(Res. 025 de<br>2021)<br>(Veces) | REFERENCIA<br>CREG<br>(Res. 025 de 2021)<br>(Veces) |
|------------|---------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Enero      | 2.48                | 0.39               | 2.86                      | 2.86                          | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Febrero    | 2.90                | 0.54               | 3.44                      | 6.30                          | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Marzo      | 2.98                | 0.57               | 3.55                      | 9.85                          | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Abril      | 4.04                | 0.50               | 4.54                      | 14.39                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Mayo       | 4.17                | 0.43               | 4.59                      | 18.98                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Junio      | 3.83                | 0.55               | 4.39                      | 23.37                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Julio      | 3.96                | 0.45               | 4.40                      | 27.77                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Agosto     | 4.16                | 0.56               | 4.72                      | 32.49                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Septiembre | 3.74                | 0.41               | 4.15                      | 36.63                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Octubre    | 4.08                | 0.35               | 4.43                      | 41.06                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Noviembre  | 2.77                | 0.43               | 3.19                      | 44.26                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Diciembre  | 2.36                | 0.28               | 2.63                      | 46.89                         | 75.70                                               | 105.67                                              |
| Acumulado  | <b>41.44</b>        | <b>5.45</b>        | <b>46.89</b>              |                               |                                                     |                                                     |

Fuente: AFINIA

El prestador también presentó la siguiente gráfica, en donde se resumen los datos del SAIFI del año 2024.

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

**Figura 45. Evolución del indicador SAIFI en el año 2024**



Fuente: AFINIA

#### **Análisis de la SSPD:**

La Resolución 25 de 2021 de la CREG, modificada por la Resolución 79 de 2021, establece para AFINIA que el indicador de referencia de la calidad media SAIFI será de 105,672 veces. Por lo tanto, para el año 2024 la meta anual de dicho indicador es de 75,703 veces.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2024, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 38%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

**Tabla 104. Cálculo del indicador de SAIFI**

| SAIFI referencia (Veces) | Meta SAIFI 2024 (Veces) | SAIFI obtenido por AFINIA (Veces) | Resultado indicador |
|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| 105,672                  | 75,703                  | 46,89                             | 38%                 |

Fuente: Superservicios

En la siguiente tabla se calcula el porcentaje que aportan al SAIFI Total las interrupciones programadas y no programadas, obteniéndose 11,62% y 88,38%, respectivamente. Lo anterior indica que el prestador puede mejorar la prestación del servicio realizando actividades que reduzcan los eventos no programados que afectan la calidad del servicio.

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

**Tabla 105. Discriminación del SAIFI**

| SAIFI Total<br>(Veces) | SAIFI P<br>(Veces) | SAIFI P respecto<br>a SAIFI Total<br>(%) | SAIFI NP<br>(Veces) | SAIFI NP respecto<br>a SAIFI Total<br>(%) |
|------------------------|--------------------|------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| 46,89                  | 5,45               | 11,62                                    | 41,44               | 88,38                                     |

Fuente: Superservicios

En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIFI, logrando una reducción de este de 28,3% respecto al valor de referencia.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No se reporta.

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

**Objetivo del indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

$$\text{Indicador} = \left( \frac{SAIFI\_NP\_M_T - SAIFI\_NP_T}{SAIFI\_NP\_M_T} \right) * 100\%$$

Donde:

*SAIFI\_NP\_M\_T*: Cantidad total de los eventos que en promedio perciben todos los usuarios del SDL, incluye interrupciones no programadas (META).

*SAIFI\_NP\_T*: Cantidad total de los eventos que en promedio perciben todos los usuarios del SDL, incluye interrupciones ocurridas no programadas.

**Resultado del indicador:**

**Tabla 106. Evaluación del Indicador de Resultado 1.1.b. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas**

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| ≥ 0% | 27%        | CUMPLE    |

**Beneficios y recursos asociados.**

**Beneficios:**

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

**Recursos asociados:**

- No reporta.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre SAIFI NP.

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

**Actividades particulares reportadas por el Prestador:**

AFINIA reportó la evolución del indicador de calidad media SAIFI NP para el año 2024, la cual se muestra en la siguiente Tabla.

**Tabla 107. Evolución del SAIFI NP y meta para el 2024**

| PERIODO | SAIFI NP<br>2019<br>Acumulado<br>(Veces) | SAIFI NP<br>2024 Meta<br>Acumulado<br>(Veces) | SAIFI NP 2024<br>Acumulado<br>(Veces) |
|---------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| ENE     | 4.81                                     | 3.45                                          | 2.48                                  |
| FEB     | 9.46                                     | 6.77                                          | 5.37                                  |
| MAR     | 15.15                                    | 10.85                                         | 8.36                                  |
| ABR     | 22.24                                    | 15.93                                         | 12.39                                 |
| MAY     | 30.25                                    | 21.67                                         | 16.56                                 |
| JUN     | 37.95                                    | 27.19                                         | 20.39                                 |
| JUL     | 45.83                                    | 32.84                                         | 24.35                                 |
| AGO     | 53.59                                    | 38.39                                         | 28.51                                 |
| SEP     | 61.24                                    | 43.87                                         | 32.24                                 |
| OCT     | 68.17                                    | 48.83                                         | 36.32                                 |
| NOV     | 74.32                                    | 53.25                                         | 39.08                                 |
| DIC     | 79.74                                    | 57.13                                         | 41.44                                 |

Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

En la Adenda al Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo con la empresa AFINIA, se estableció que el indicador de la calidad media SAIFI para las interrupciones no programadas (SAIFI NP) sería de 93,41 veces. Por lo tanto, para el año 2024 la meta anual de dicho indicador sería de 66,91 veces.

A partir de la evaluación efectuada del segundo trimestre del año 2023 AFINIA presentó una propuesta de un nuevo valor de línea base año 2019, correspondiente a 79,74 veces, siendo esta de mayor exigencia para la evaluación de la calidad del servicio, la cual ha sido aceptada para realizar la evaluación de este indicador a partir de dicho periodo. Por lo tanto, para 2024 el valor meta para el indicador de la calidad media SAIFI NP es de 56,89%.

Con la información disponible y analizada por la Superservicios se encuentra que al finalizar el cuarto trimestre de 2024, la empresa alcanzó una reducción del indicador respecto a la meta del 27%, por lo que cumple la meta prevista en el Programa de Gestión.

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

**Tabla 108. Cálculo del indicador de SAIFI NP**

| SAIFI NP<br>referencia<br>(Veces) | Meta SAIFI NP<br>2024<br>(Veces) | SAIFI NP<br>obtenido por<br>AFINIA en 2024<br>(Veces) | Resultado<br>indicador |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|
| 79,74                             | 56,89                            | 41,44                                                 | 27%                    |

Fuente: Superservicios

En general, AFINIA ha venido mejorando el indicador de calidad media SAIFI NP, logrando en el 2024 una reducción de este de 48% respecto al valor de referencia.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reporta.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No se reporta.

### Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas

#### Objetivo del Indicador:

Verificar el grado en que las interrupciones programadas del servicio de energía eléctrica fueron informadas a los usuarios del mercado atendido por el OR durante el período de evaluación, considerando los mecanismos de divulgación y notificación establecidos en el PGLP y desarrollados a través de los indicadores parciales asociados (cobertura en medios masivos y notificación directa a usuarios industriales). Este corresponde al porcentaje de los eventos programados informados sobre la totalidad de los eventos programados.

#### Fórmula del indicador:

$$API = \left( \frac{\text{Eventos programados informados}}{\text{Total eventos programados}} \right) \times 100\%$$

Donde:

*Eventos programados informados*: Interrupciones programadas informadas a los usuarios.

*Total eventos programados*: Total de interrupciones programadas.

#### Resultado del indicador

**Tabla 109. Evaluación del Indicador de Resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas**

| Meta              | Evaluación | Resultado        |
|-------------------|------------|------------------|
| 100% (±5%); >=95% | 25,09%     | <b>NO CUMPLE</b> |

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

El indicador de resultado Eventos programados informados integra los efectos derivados de las actividades de divulgación y notificación evaluadas en los indicadores parciales asociados, contribuyendo a que los usuarios del servicio de energía eléctrica cuenten con información previa sobre la programación de las interrupciones del servicio, tanto a nivel territorial como a nivel de usuarios industriales con datos de contacto registrados.

En particular, el indicador permite:

- Favorecer que los usuarios ubicados en los municipios donde se realizan interrupciones programadas dispongan de información anticipada a través de medios de comunicación masivos, lo que les facilita organizar sus actividades cotidianas frente a la suspensión temporal del servicio.

### Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas

- Permitir que los usuarios del segmento industrial conozcan oportunamente la programación de los trabajos de mantenimiento, con el fin de planificar sus procesos productivos y mitigar los impactos operativos asociados a las interrupciones programadas

#### Recursos asociados:

De conformidad con la información reportada por el prestador para el período evaluado, no se detallan de manera específica los recursos humanos, técnicos o financieros destinados de forma exclusiva al cumplimiento del indicador de resultado. No obstante, este se soporta en los recursos empleados para la ejecución de las actividades evaluadas en los indicadores parciales que lo componen.

En este sentido, el cumplimiento del indicador de resultado se sustenta, principalmente, en:

- Los recursos del área de comunicaciones del prestador, utilizados para la contratación, elaboración y divulgación de avisos informativos sobre interrupciones programadas a través de medios de comunicación masivos, medios impresos, canales digitales, página web y redes sociales.
- Los recursos asociados a la gestión de la información de contacto de los usuarios industriales y al envío de notificaciones a través de correo electrónico u otros medios de comunicación directa, conforme a la información disponible en las bases de datos del prestador.
- Los sistemas y repositorios utilizados para el registro, organización y conservación de las evidencias de divulgación y notificación, los cuales sirven de insumo para el seguimiento y la verificación por parte de la Superintendencia.

#### Información utilizada para el seguimiento:

El seguimiento del indicador de resultado Eventos programados informados se realiza con base en la información, bases de datos y evidencias documentales allegadas por el prestador en el marco del reporte y evaluación de los indicadores parciales que lo anteceden, correspondientes a los mecanismos de divulgación en medios masivos y de notificación directa a usuarios industriales.

Las fuentes analizadas incluyen:

- Documento Word: “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2sem2024”, descriptivo de la gestión de medios masivos.
- Documento Word: “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2024 - 2.docx”, descriptivo de la gestión con usuarios industriales.
- Documento Word: “1.2.5 Eventos programados informados 2do semestre 2024.docx”, que contiene el reporte global del indicador de resultado.
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.”

Bases de Datos (Soportes de Cálculo):

- Archivo Excel “1.1.6. Cobertura en medios de comunicación masivos IISem2024”.
- Archivos Excel de registro de interrupciones: “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes



### Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas

Industriales 2024 - 2.xlsx" y "1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2024 - 2.xlsx".

#### Análisis de la SSPD:

Para el seguimiento del indicador de resultado 1.3. – Eventos programados informados, el prestador allegó carpetas identificadas como "1.2.5 Resultado" y "1.2.5 Soportes", así como el documento en formato Word "1.2.5 Eventos programados informados 2do semestre 2024", en el cual se presenta el reporte consolidado del indicador correspondiente al período evaluado.

De la revisión de la información aportada se observa que, al igual que en el seguimiento del indicadores parciales 1.6.a, el prestador allegó certificaciones de medios de comunicación que, en su mayoría, describen de manera general la cobertura y circulación de los medios utilizados, sin que en todos los casos se identifiquen fechas específicas de publicación ni se aporte evidencia de contratación asociada a cada aviso, ni ejemplares puntuales que permitan verificar de manera individual la divulgación de cada una las interrupciones programadas reportadas.

Adicionalmente, en la carpeta denominada "1.2.5 Soporte Publicaciones", el prestador allegó archivos organizados por departamento y por mes, que contienen registros de publicaciones asociados a la divulgación de interrupciones programadas. Para efectos exclusivos del cálculo del indicador, se identificó la siguiente cantidad de soportes aportados por departamento: Bolívar (49), Cesar (52), Córdoba (48) y Sucre (51), para un total de 200 soportes.

Además, se remitieron archivos en formato Excel que contienen registros de interrupciones programadas organizados por departamento, mes y semana. No obstante, dichos registros no se encuentran acompañados de soportes individualizados que permitan establecer una trazabilidad verificable entre cada interrupción reportada y una acción concreta de notificación o divulgación dirigida a los usuarios, conforme a los criterios definidos en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

El prestador también allegó capturas de pantalla de publicaciones realizadas en redes sociales, canales de WhatsApp y boletines informativos. Si bien estos elementos evidencian la ejecución de actividades de divulgación, la información aportada no permite establecer que dichas publicaciones correspondan a la totalidad de las interrupciones programadas registradas en las bases de datos remitidas, ni posibilita identificar de manera precisa el universo de eventos efectivamente informados a través de estos canales. Asimismo, no se allegó un soporte matemático que permita reproducir el cálculo del indicador de resultado reportado por la empresa.

En este contexto, y considerando que el indicador de resultado Eventos programados informados depende metodológicamente del desempeño de los indicadores parciales que lo anteceden, la Superintendencia procedió a realizar su evaluación con base a la información que pudo ser verificada en el marco del seguimiento de los indicadores 1.6.a (cobertura en medios de comunicación masivos) y 1.6.b (notificación directa a usuarios industriales), así como en los 200 soportes de publicaciones allegados para el indicador 1.3. Dicha información corresponde únicamente a los registros y soportes documentales que permitieron comprobar la realización efectiva de acciones de información.

En consecuencia, el cálculo del indicador de resultado es efectuado por esta Superintendencia a partir de los valores obtenidos en los indicadores parciales, y los soportes allegados calculados con base en la información verificable disponible. Estos valores constituyen los únicos insumos que permiten

### **Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas**

establecer, de manera objetiva y contrastable, el alcance mínimo verificable de las acciones de información ejecutadas por el prestador durante el período evaluado, conforme a los criterios y fórmulas definidos en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

#### **Cálculo del indicador**

Para el cálculo del indicador de resultado 1.3. – Eventos programados informados, la Superintendencia aplicó la fórmula establecida en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo (API), utilizando como insumo la información verificada y estimada proveniente de los indicadores parciales 1.6.a y 1.6.b, así como en los 200 soportes de publicaciones allegados para el indicador 1.3., teniendo en cuenta las diferencias en la naturaleza y el nivel de cálculo allegado por el prestador en cada caso.

El denominador de la fórmula corresponde al total de eventos programados reportados por el operador de red para el período evaluado. Para su construcción, se consideraron, por una parte, las 6.379 interrupciones programadas reportadas por AFINIA en el marco del seguimiento del indicador 1.6.a, correspondientes a los trabajos programados que ocasionaron interrupciones del servicio en los municipios de su área de prestación durante el segundo semestre de 2024. Adicionalmente, se incorporaron 4.841 registros de gestión asociados a interrupciones programadas que afectan a usuarios industriales, valor obtenido del análisis de la información reportada por el prestador en el indicador 1.6.b, una vez depurada la base de datos y definida la unidad de análisis como registro de gestión verificable.

El numerador de la fórmula corresponde a los eventos programados informados a los usuarios y se construyó a partir de tres componentes. El primero corresponder a los 200 soportes de publicaciones allegados para el indicador 1.3. En el caso del indicador 1.6.a, el prestador no allegó un cálculo verificable del número de interrupciones programadas informadas a través de medios de comunicación masivos. En consecuencia, la Superintendencia determinó este componente con base en el conteo directo de las publicaciones con soporte documental verificable, identificando 46 interrupciones programadas respecto de las cuales fue posible comprobar la divulgación efectiva mediante ejemplares de medios impresos con información identificable.

Para el indicador 1.6.b, a partir del proceso de verificación desarrollado por esta Superintendencia, el cual incluyó la revisión de coherencia de las bases de datos y la validación mediante muestreo estadístico, se obtuvo un resultado verificado del 53,08%, correspondiente al porcentaje de registros de gestión que cuentan con soporte suficiente de notificación. Dicho valor, calculado por la Superintendencia con base en la información efectivamente verificable, fue utilizado como estimador del número de eventos programados informados en este segmento.

En consecuencia, el porcentaje verificado del 53,08% fue aplicado al total de 4.841 registros de gestión asociados al indicador 1.6.b, con el fin de estimar el número de eventos programados informados a usuarios industriales con base en evidencia verificable. Este procedimiento permite incorporar al cálculo del indicador de resultado una estimación estadística fundada en información validada por la Superintendencia, sin asumir como ciertos los valores declarados inicialmente por el prestador.

De esta manera, el numerador del indicador integra, por un lado, los 200 soportes de publicaciones allegados para el indicador 1.3., un conteo directo de eventos con soporte documental verificable en medios masivos (indicador 1.6.a) y, por otro, una estimación estadística del número de eventos

### Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas

informados en el segmento de usuarios industriales (indicador 1.6.b), mientras que el denominador refleja el total de eventos programados reportados por el prestador para el período evaluado. El resultado obtenido representa un valor mínimo estimable y verificable del indicador de resultado, construido exclusivamente con base en la información que pudo ser comprobada por esta Superintendencia, conforme a los criterios y fórmulas definidos en el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo.

**Tabla 110. Cálculo del indicador de resultado**

| Concepto                                                  | Descripción                                                                             | Valor  |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Eventos programados informados – 1.6.a                    | Conteo directo de interrupciones con evidencia documental verificable en medios masivos | 46     |
| Eventos programados informados – 1.6.b                    | Estimación (53,08 %) aplicada al total de registros de gestión (4.841)                  | 2.570  |
| Eventos con soporte (carpeta 1.2.5 Soporte Publicaciones) | Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre                                                         | 200    |
| Total eventos informados (Numerador)                      | Suma de eventos informados 1.6.a y 1.6.b                                                | 2.816  |
| Total eventos programados – 1.6.a                         | Interrupciones programadas reportadas por AFINIA                                        | 6.379  |
| Total eventos programados – 1.6.b                         | Registros de gestión asociados a interrupciones programadas                             | 4.841  |
| Total eventos programados (Denominador)                   | Suma de eventos programados 1.6.a y 1.6.b                                               | 11.220 |

Fuente: Superservicios

$$API = \left( \frac{\text{Eventos programados informados}}{\text{Total eventos programados}} \right) \times 100\%$$

$$API = \left( \frac{2816}{11220} \right) \times 100\% = 25.09\%$$

### Evidencias que soportan la ejecución:

Para la verificación del cumplimiento del indicador de resultado correspondiente al segundo semestre de 2024, el prestador dispuso un repositorio documental organizado en dos carpetas principales denominadas “1.2.5 Resultado” y “1.2.5 Soportes”, las cuales contienen la siguiente información analizada:

Informe de Gestión: Documento en formato Word denominado “1.2.5 Eventos programados informados 2do semestre 2024”, en el cual el prestador presenta el análisis descriptivo de las estrategias de comunicación implementadas y reporta el cumplimiento de la meta.

### **Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios de las interrupciones programadas**

Soportes de Medios Masivos: Archivos digitales consistentes en certificaciones emitidas por medios de comunicación regionales. Al igual que lo evidenciado en el indicador parcial 1.6.a, estos documentos certifican pautas generales sin detallar, en su mayoría, las fechas específicas de publicación ni la evidencia contractual individualizada para cada evento reportado. Asimismo, se allegaron registros en Excel que relacionan las publicaciones por departamento y semana, los cuales carecen de un soporte individual de notificación verificable que permita certificar la cobertura territorial declarada.

Evidencias de Canales Digitales: Repositorio de imágenes que incluye capturas de pantalla de publicaciones en redes sociales (Facebook, X), canales de difusión de WhatsApp y boletines informativos digitales. Se constata que estos archivos corresponden a muestras de gestión y no abarcan la totalidad del universo de interrupciones registradas en las bases de datos de programación.

Dada la insuficiencia de estos elementos para validar el universo total de eventos, la SSPD procedió a calcular el indicador con base en las evidencias y cálculos validados en los indicadores parciales 1.6.a (Medios Masivos) y 1.6.b (Industriales), en los cuales se cuenta con la trazabilidad de la cantidad de notificaciones efectivamente realizadas y soportadas.

- Archivo Excel “1.1.6. Cobertura en medios de comunicación masivos II Sem 2024”.
- Documento PDF “1.1.6 Certificados de Medios Masivos 2do Semestre 2024”.
- Documento Word “1.1.6 Cobertura Medios Comunicación Masivos 2sem 2024”.
- Documento Word “1.1.7 NOTIFICACIÓN INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2024 - 2.docx”.
- Archivos Excel “1.1.7 Interrupciones R Liberalizado Industriales 2024 - 2.xlsx” y “1.1.7 Interrupciones Clientes NR y Peajes Industriales 2024 - 2.xlsx”.
- Documento Word “1.2.5 Eventos programados informados 2do semestre 2024”.

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

**Indicador de resultado 2.1. Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.**

### Objetivo del Indicador:

Reducir la demanda no atendida (DNA) por eventos en el Sistema de Transmisión Regional (STR), en el año t (2024).

### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{DNA_t - DNAM_t}{DNAM_t} \times 100\%$$

Donde:

$DNA_t$ : Demanda no atendida durante el año t (MWh).

$DNAM_t$ : Meta de demanda no atendida para el año t (MWh).

### Resultado del indicador

**Tabla 111. Resultado del indicador: Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel STR**

| Meta                  | Evaluación                | Resultado |
|-----------------------|---------------------------|-----------|
| ≤0%<br>(5,533.58 MWh) | -39,39%<br>(3,366.18 MWh) | CUMPLE    |

### Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar y Sucre.

### Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD.docx radicado 20255290396262 del 31 de enero de 2025.
- 2.2.1 Informe\_PGLP\_SSPD\_DNA\_2024.docx
- Matriz Indicadores PGLP definidos para Caribemar S.A E.S.P.
- Información de los eventos de energía no suministrada registrados por XM S.A. E.S.P.

### Actividades particulares reportadas por la Empresa:

Conforme a lo dispuesto en la matriz de indicadores, el indicador de resultado “Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR” considera la demanda no atendida generada por eventos no programados en el Sistema de Transmisión Regional

## Indicador de resultado 2.1. Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.

(STR), cuyo mercado de comercialización es representado por Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P.

La línea base se calculó con la información correspondiente al año 2019, publicada por XM S.A. E.S.P., limitándose a los eventos cuyas causas no están contempladas en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018.

**Tabla 112. Senda de demanda no atendida no programada (DNAnp) en todo el mercado de comercialización de Caribemar S.A. E.S.P. a nivel de STR (MWh-año)**

| Año  | DNAnp (MWh-año) |
|------|-----------------|
| 2021 | 6.477,4         |
| 2022 | 6.153,5         |
| 2023 | 5.845,9         |
| 2024 | 5.553,6         |
| 2025 | 5.109,3         |

Fuente: Elaboración Superservicios

La información para el cálculo del indicador se obtuvo del Reporte de Eventos que definen la demanda no atendida no programada (DNAnp) en todo el mercado de comercialización de Caribemar S.A. E.S.P. a nivel de STR (MWh-año), por activos del STR, por eventos ocurridos durante el 2024.

**Tabla 113. Reporte de eventos demanda no atendida**

| Subsistema                                | Activo                                                            | Equipo                                                            | Tipo Ocurrencia      | Causa           | Afecta HID | FechaInicio Evento | FechaFin Evento  | Duracion | DNA    | Clasificación | Horas de Disponibilidad |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|------------|--------------------|------------------|----------|--------|---------------|-------------------------|
| Sbs EL BANCO - EL PASO 1 110 kV           | EL PASO - EL BANCO 1 110 kV                                       | EL PASO - EL BANCO 1 110 kV                                       | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 03/01/2024 13:02   | 03/01/2024 13:14 | 0,20     | 7,40   | No programado | 0,20                    |
| Sbs CARTAGENA - PROELECTRICA 2 66 kV      | CARTAGENA - PROELECTRICA 2 66 kV                                  | CARTAGENA - PROELECTRICA 2 66 kV                                  | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 05/01/2024 00:56   | 05/01/2024 00:59 | 0,05     | 0,00   | No programado | 0,05                    |
| Sbs CODAZZI (CESAR) - VALLEDUPAR 1 110 kV | VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV                             | VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV                             | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 06/01/2024 01:56   | 06/01/2024 02:08 | 0,20     | 0,00   | No programado | 0,20                    |
| Sbs RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV       | BL1 RIO SINU A TIERRA ALTA 110 K INTERRUPTOR 7040 RIO SINU 110 kV | BL1 RIO SINU A TIERRA ALTA 110 K INTERRUPTOR 7040 RIO SINU 110 kV | Evento no programado | Evento no proSI | SI         | 07/01/2024 07:56   | 07/01/2024 08:28 | 0,53     | 0,00   | No Programado | 0,27                    |
| Sbs RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV       | BL1 RIO SINU A TIERRA ALTA 110 K INTERRUPTOR 7040 RIO SINU 110 kV | BL1 RIO SINU A TIERRA ALTA 110 K INTERRUPTOR 7040 RIO SINU 110 kV | Evento no programado | Evento no proSI | SI         | 08/01/2024 08:01   | 08/01/2024 09:13 | 1,20     | 0,00   | No Programado | 0,60                    |
| Sbs MAMONAL - TERNERA 1 66 kV             | TERNERA - MAMONAL 1 66 kV                                         | TERNERA - MAMONAL 1 66 kV                                         | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 11/01/2024 06:20   | 11/01/2024 08:21 | 2,02     | 0,00   | No programado | 2,02                    |
| Sbs MAMONAL - PROELECTRICA 1 66 kV        | PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV                                    | PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV                                    | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 12/01/2024 08:22   | 12/01/2024 09:43 | 1,35     | 45,50  | No programado | 1,35                    |
| Sbs MAMONAL - TERNERA 1 66 kV             | TERNERA - MAMONAL 1 66 kV                                         | TERNERA - MAMONAL 1 66 kV                                         | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 12/01/2024 08:22   | 12/01/2024 09:43 | 1,35     | 45,50  | No programado | 1,35                    |
| Sbs BOSTON - CHINU 1 110 kV               | BOSTON - CHINU 1 110 kV                                           | BOSTON - CHINU 1 110 kV                                           | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 16/01/2024 21:49   | 17/01/2024 00:23 | 2,57     | 34,67  | No programado | 2,57                    |
| Sbs EL COPEY - EL PASO 1 110 kV           | EL PASO - EL COPEY 1 110 kV                                       | EL PASO - EL COPEY 1 110 kV                                       | Cambio operatividad  | Forzado         | SI         | 18/01/2024 08:09   | 18/01/2024 08:17 | 0,13     | 0,00   | No programado | 0,13                    |
| Sbs SAN JUAN - VALLEDUPAR 1 110 kV        | VALLEDUPAR - SAN JUAN 1 110 kV                                    | VALLEDUPAR - SAN JUAN 1 110 kV                                    | Cambio operatividad  | Mantenimiento   | SI         | 21/01/2024 06:24   | 21/01/2024 15:57 | 9,55     | 0,00   | Programado    | 10,00                   |
| Sbs BAYUNCA - MANZANILLO 1 66 kV          | BL1 BAYUNCA A MANZANILLO 66 kV                                    | BL1 BAYUNCA A MANZANILLO 66 kV                                    | Maniobra             | Mantenimiento   | SI         | 21/01/2024 07:32   | 21/01/2024 17:01 | 9,48     | 0,00   | Programado    | 10,00                   |
| Sbs BAYUNCA 66 kV                         | BARRA BAYUNCA 66 kV                                               | BARRA BAYUNCA 66 kV                                               | Cambio operatividad  | Mantenimiento   | SI         | 21/01/2024 07:43   | 21/01/2024 17:01 | 9,30     | 151,60 | Programado    | 10,00                   |
| Sbs BOLIVAR - BAYUNCA 66 kV               | BOLIVAR - BAYUNCA 1 66 kV                                         | BOLIVAR - BAYUNCA 1 66 kV                                         | Cambio operatividad  | Mantenimiento   | SI         | 21/01/2024 07:43   | 21/01/2024 17:01 | 9,30     | 0,00   | Programado    | 10,00                   |
| Sbs BAYUNCA 66 kV                         | BARRA BAYUNCA 66 kV                                               | BARRA BAYUNCA 66 kV                                               | Cambio operatividad  | No Programado   | SI         | 21/01/2024 17:01   | 21/01/2024 18:20 | 1,32     | 0,00   | No programado | 1,32                    |
| Sbs BOLIVAR - BAYUNCA 66 kV               | BOLIVAR - BAYUNCA 1 66 kV                                         | BOLIVAR - BAYUNCA 1 66 kV                                         | Cambio operatividad  | No Programado   | SI         | 21/01/2024 17:01   | 21/01/2024 18:20 | 1,32     | 0,00   | No programado | 1,32                    |
| Sbs BAYUNCA - MANZANILLO 1 66 kV          | BL1 BAYUNCA A MANZANILLO 66 kV                                    | BL1 BAYUNCA A MANZANILLO 66 kV                                    | Cambio operatividad  | No Programado   | SI         | 21/01/2024 17:01   | 21/01/2024 19:13 | 2,20     | 0,00   | No programado | 2,20                    |
| Sbs BOLIVAR - BAYUNCA 66 kV               | BL1 BAYUNCA A BOLIVAR 66 kV                                       | BL1 BAYUNCA A BOLIVAR 66 kV                                       | Evento no programado | Forzado         | SI         | 21/01/2024 18:30   | 21/01/2024 20:16 | 1,77     | 0,00   | No programado | 1,77                    |
| Sbs BAYUNCA - MANZANILLO 1 66 kV          | BL1 BAYUNCA A MANZANILLO 66 kV                                    | BL1 BAYUNCA A MANZANILLO 66 kV                                    | Evento no programado | Forzado         | SI         | 21/01/2024 19:47   | 21/01/2024 20:08 | 0,35     | 22,40  | No programado | 0,35                    |

Fuente: AFINIA

## Análisis de la SSPD:

Dado que la variable meta de demanda no atendida no programada en el STR en el 2024 era 5.536, MWh (reducción del 5% con respecto a la meta del 2023), y que el resultado de DNAnp alcanzado en el 2024 fue de 3.366,18 MWh, considerando la exclusión de eventos indicados en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018, el Indicador de Resultado 2.1. “Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR”, alcanza un valor de -39.39%. Los eventos excluidos, básicamente son los relacionados con causas forzadas, eventos no programados, eventos forzados y retrasos en mantenimiento.

**Indicador de resultado 2.1. Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.**

**Tabla 114. Resultado DNA no programada STR**

| Meta Indicador DNA No Programada STR | Resultado DNA No Programada STR |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| 5.553,6 MWh                          | 3,366.18 MWh                    |

Fuente: Elaboración Superservicios

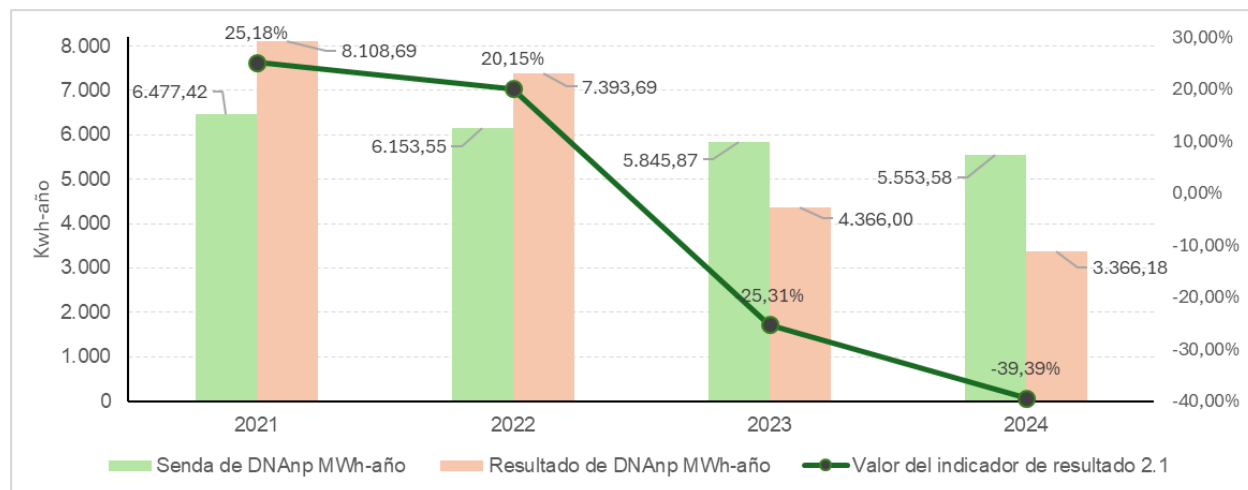
La siguiente tabla presenta la evolución de este indicador en el período 2021 a 2024; se observa que en los dos últimos años mejoró considerablemente el indicador de DNA<sub>np</sub>.

**Tabla 115. Resultado indicador 2.1 período 2021 a 2024**

|                                      | 2021      | 2022      | 2023     | 2024     |
|--------------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| Senda de DNAnp MWh-año               | 6.477,42  | 6.153,55  | 5.845,87 | 5.553,58 |
| Resultado de DNAnp MWh-año           | 8.108,69  | 7.393,69  | 4.366,00 | 3.366,18 |
| Valor del indicador de resultado 2.1 | 25,18%    | 20,15%    | -25,31%  | -39,39%  |
|                                      | No cumple | No cumple | Cumple   | Cumple   |

Fuente: Elaboración Superservicios

**Figura 46. Comparación senda DNAnp versus resultado**



Fuente: Elaboración Superservicios

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Anexo 1. Reportes de Eventos SIO radicado 20255290396262 del 31 de enero de 2025.



**Indicador de resultado 2.2.a Disponibilidad activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el año t.**

**Objetivo del Indicador:**

Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR asociadas a interrupciones no programadas, en el año t (2024).

**Fórmula del indicador:**

$$\text{Indicador} = \frac{IA_{NP\_STR_t} - IA_{NP\_STRM_t}}{IA_{NP\_STRM_t}} \times 100\%$$

Donde:

$IA_{NP\_STR_t}$ : Cantidad de horas de indisponibilidad de activos del STR asociadas a interrupciones no programadas en el año t.

$IA_{NP\_STRM_t}$ : Meta de cantidad de horas de indisponibilidad de activos del STR asociadas a interrupciones no programadas en el año t.

**Resultado del indicador:**

**Tabla 116. Indicador de resultado Disponibilidad activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el año t**

| Meta                         | Evaluación                 | Resultado        |
|------------------------------|----------------------------|------------------|
| $\leq 0\%$<br>(676,98 h-año) | 773,71%<br>(5,914.8 h-año) | <b>NO CUMPLE</b> |

**Beneficios**

Tiene por objetivo mejorar la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR, departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar y Sucre.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2024, presentado por AFINIA
- Anexo 1. Reportes de Eventos SIO

**Actividades particulares reportadas por la Empresa:**

El resultado de este indicador se encuentra directamente relacionado con eventos asociados a dos líneas submarinas: LN 620 BOSQUE - BOCAGRANDE y CARTAGENA - LA MARINA LN 622.

El resultado obtenido obedece a las características particulares de los activos submarinos, en razón a que la recuperación de estos activos requiere tiempos y recursos significativamente superiores en



### Indicador de resultado 2.2.a Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.

comparación con las líneas aéreas, debido a:

- La naturaleza compleja de las operaciones submarinas.
- Las restricciones meteorológicas y marítimas.
- La necesidad de equipos y personal altamente especializado.

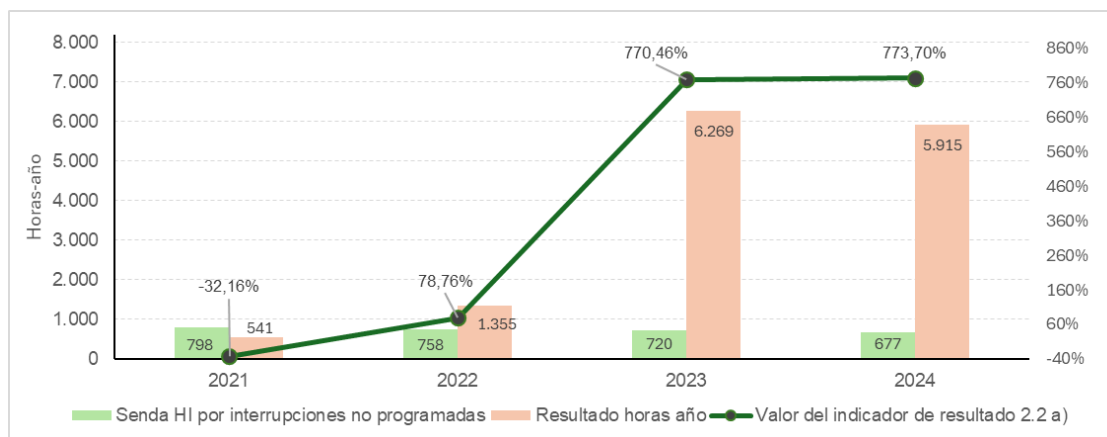
La siguiente tabla presenta la senda anual de indisponibilidad en activos del STR, definida en el PGLP, asociadas a interrupciones no programadas.

**Tabla 117. Senda anual de indisponibilidad en activos del STR asociadas a interrupciones no programadas**

|                                            | 2021    | 2022      | 2023      | 2024      |
|--------------------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| Senda HI por interrupciones no programadas | 798,00  | 758,10    | 720,20    | 676,98    |
| Resultado horas año                        | 541,34  | 1.355,20  | 6.269,00  | 5.914,81  |
| Valor del indicador de resultado 2.2 a)    | -32,16% | 78,76%    | 770,46%   | 773,70%   |
|                                            | Cumple  | No cumple | No cumple | No cumple |

Fuente: Elaboración SSPD

**Figura 47. Comparación horas interrupción no programada, meta versus resultado**



Fuente: Elaboración SSPD

### Análisis de la SSPD:

En el documento “Anexo 1. Reportes de Eventos SIO”, se registran indisponibilidades en activos del STR de AFINIA, asociadas a interrupciones no programadas, de 5.914,81 horas en lo corrido del 2024; las interrupciones no programadas consideran eventos no programados, eventos forzados, eventos no programados en otros sistemas y en consignación y retrasos en mantenimiento.

**Indicador de resultado 2.2.a Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.**

**Tabla 118. Causa interrupciones no programadas**

| Causa interrupción no programada                    | Indisponibilidad por eventos no programados (h-año) |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Evento no programado                                | 3617,63                                             |
| Eventos forzados                                    | 2246,54                                             |
| Evento no programado otro sistema y en consignación | 42,51                                               |
| Retrasos mantenimiento                              | 8,12                                                |
| Total indisponibilidad no programada STR            | 5914,81                                             |

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

En el 2024, de un total de 107 activos que registraron indisponibilidades por eventos no programados, tan solo dos activos: CARTAGENA - LA MARINA 1 66 kV y BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV, concentraron el 89,2% del total de estas indisponibilidades.

La indisponibilidad por eventos no programados en las líneas CARTAGENA - LA MARINA 1 66 kV y BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV fue de 3.129 horas y 2.144 horas, respectivamente.

La siguiente tabla presenta los diez activos con mayores interrupciones no programadas en el 2024, indicando el número total de horas con interrupción no programada y el porcentaje de interrupción de cada uno de estos activos con respecto al total de interrupciones no programadas en el sistema de AFINIA en el 2024.

**Tabla 119. Activos del STR con mayor número de horas de interrupción no programada**

| Etiquetas de fila                   | Horas de indisponibilidad por evento no programado (h-año) | Porcentaje frente al total de interrupciones no programadas por AFINIA en el 2024 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| CARTAGENA - LA MARINA 1 66 kV       | 3.129                                                      | 52,9%                                                                             |
| BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV      | 2.144                                                      | 36,3%                                                                             |
| BOLÍVAR - VILLA ESTRELLA 1 66 kV    | 244                                                        | 4,1%                                                                              |
| BL1 TIERRA ALTA A RIO SINU 110 kV   | 94                                                         | 1,6%                                                                              |
| TIERRALTA - URRÁ 1 110 kV           | 30                                                         | 0,5%                                                                              |
| TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV           | 26                                                         | 0,4%                                                                              |
| TERNERA - MAMONAL 1 66 kV           | 22                                                         | 0,4%                                                                              |
| EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV        | 16                                                         | 0,3%                                                                              |
| GAMBOTE - TERNERA 1 66 kV           | 14                                                         | 0,2%                                                                              |
| CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV | 13                                                         | 0,2%                                                                              |

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Anexo 1. Reportes de Eventos SIO radicado 20255290396262 del 31 de enero de 2025.

## Indicador de resultado 2.2.b Indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t

### Objetivo del Indicador:

Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR asociadas a interrupciones programados, en el año t (2024).

### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{IA_{P\_STR_t} - IA_{P\_STRM_t}}{IA_{P\_STRM_t}} \times 100\%$$

$IA_{P\_STR_t}$ : Cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

$IA_{P\_STRM_t}$ : Meta de cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el periodo t

### Resultado del indicador

**Tabla 120. Resultado 2.2 b indisponibilidad activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t**

| Meta               | Evaluación                  | Resultado |
|--------------------|-----------------------------|-----------|
| ≤0%<br>1.400 horas | -19,16%<br>(1.131,81 horas) | CUMPLE    |

### Beneficios y recursos asociados

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar y Sucre.

### Información utilizada para el seguimiento:

- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2024, presentado por AFINIA radicado 20255290396262 del 31 de enero de 2025.
- Anexo 1. Reportes de Eventos SIO.
- Indicadores de programa de gestión de AFINIA – Dirección de Distribución de Energía.

### Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reportó la ejecución de actividades particulares de mantenimiento programado especializado sobre los activos que se indican a continuación, sin demanda no atendida, con el objeto de mejorar la su seguridad operacional y confiabilidad:

- Actividades de Mantenimiento programado especializado en el Cambiador de Tomas del transformador TR04 Bosque 220/66 KV.

### Indicador de resultado 2.2.b Indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t

- Actividades de Mantenimiento programado especializado en el Banco de compensación 66 KV ubicado en subestación Ternera.

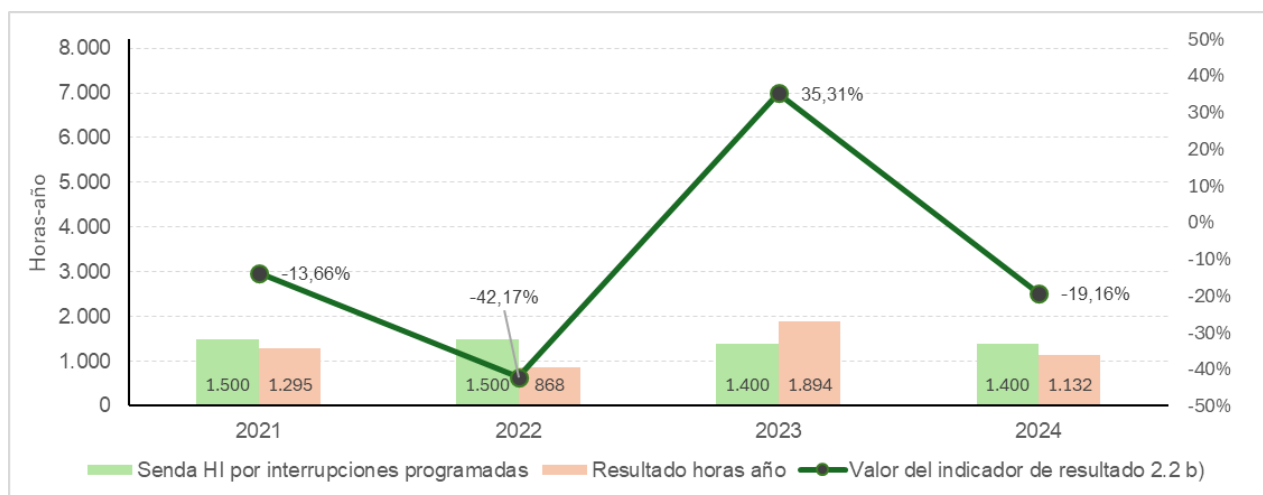
La siguiente tabla presenta la senda anual de indisponibilidad en activos del STR, definida en el PGLP, asociadas a interrupciones programadas.

**Tabla 121. Senda anual de indisponibilidad en activos del STR asociadas a interrupciones programadas**

|                                         | 2021     | 2022     | 2023      | 2024     |
|-----------------------------------------|----------|----------|-----------|----------|
| Senda HI por interrupciones programadas | 1.500,00 | 1.500,00 | 1.400,00  | 1.400,00 |
| Resultado horas año                     | 1.295,09 | 867,50   | 1.894,30  | 1.131,81 |
| Valor del indicador de resultado 2.2 b) | -13,66%  | -42,17%  | 35,31%    | -19,16%  |
| Cumple                                  | Cumple   | Cumple   | No cumple | Cumple   |

Fuente: Elaboración SSPD

**Figura 48. Comparación horas interrupción programada, meta versus resultado**



Fuente: Elaboración SSPD

### Análisis de la SSPD:

En el documento “Anexo 1. Reportes de Eventos SIO”, realizó labores de mantenimiento sobre 87 activos del STR, que ocasionaron indisponibilidades programadas en activos del STR de AFINIA, con duración acumulada de 1.131,81 horas en lo corrido del 2024.

La siguiente tabla presenta los diez activos con mayores interrupciones programadas en el 2024, indicando el número total de horas con interrupción programada y el porcentaje de interrupción de cada uno de estos activos con respecto al total de interrupciones programadas en el sistema de AFINIA en el 2024.

**Indicador de resultado 2.2.b Indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t**

**Tabla 122. Activos del STR con mayor número de horas de interrupción programada**

| Etiquetas de fila                      | Horas de indisponibilidad por evento programado (h-año) | Porcentaje frente al total de interrupciones programadas por AFINIA en el 2024 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV         | 71,30                                                   | 6,3%                                                                           |
| TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV              | 42,65                                                   | 3,8%                                                                           |
| CHINU - COVEÑAS 1 110 kV               | 42,00                                                   | 3,7%                                                                           |
| BL1 SAN JACINTO A TSAN JACINTO 1 66 kV | 38,00                                                   | 3,4%                                                                           |
| EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV           | 31,05                                                   | 2,7%                                                                           |
| COVEÑAS - TOLUVIEJO 1 110 kV           | 28,00                                                   | 2,5%                                                                           |
| EL PASO - EL BANCO 1 110 kV            | 24,93                                                   | 2,2%                                                                           |
| VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV  | 24,00                                                   | 2,1%                                                                           |
| CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV    | 23,00                                                   | 2,0%                                                                           |
| EL COPEY - EL PASO 1 110 kV            | 22,50                                                   | 2,0%                                                                           |

Fuente: Elaboración SSPD

Se observa que la mayor duración por interrupciones programadas, también se presentó sobre la línea Bocagrande – El Bosque 1 66 kV, con una duración de 71,3 horas en el 2024, representando el 6,3% del total de interrupciones programadas; esta es una línea con tramos subterráneos y submarinos que presenta características especiales, de orden técnico, ambiental, logístico y de obtención de permisos, para su mantenimiento y reparación; le siguen las interrupciones sobre las líneas Ternera – Gambote 1 66 kV y Chinú – Coveñas 1 110 kV, con duración de 42,65 y 42 horas, respectivamente.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

AFINIA reporta que las dificultades relacionadas con el desarrollo de las actividades que generaron interrupciones programadas en el 2024 en su sistema de STR, radican principalmente en las condiciones que exige el mantenimiento y reparación de líneas subterráneas y submarinas; en particular la línea Bosque – Bocagrande LN620.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Anexo 1. Reportes de Eventos SIO radicado 20255290396262 del 31 de enero de 2025.

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

**Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5% de los circuitos a 13.2 kV en cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005**

#### Objetivo del Indicador:

La instalación de medida en el 100% de las barras de las subestaciones con niveles de tensión 4,3 y 2, con el objeto de mejorar la obtención de la información para seguimiento de la calidad de potencia suministrada en los niveles de tensión mencionados.

#### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left( \frac{T\text{Pts}_{\text{con\_medición\_ejecutados } t}}{T\text{Pts}_{\text{con\_medición\_viables}}} \right) * 100\%$$

Donde:

*TPts\_con\_medición\_ejecutados t*: Total de puntos de medición a los que se les instaló equipo de calidad de la potencia en el periodo t.

*TPts\_con\_medición\_viables*: Total de puntos de medición viables para la instalación de equipos de calidad de la potencia.

#### Resultado del indicador:

**Tabla 123. Evaluación del Indicador de Resultado 3.1 Instalar el sistema de medición y registro de la calidad de la potencia**

| Meta  | Evaluación | Resultado |
|-------|------------|-----------|
| ≥ 90% | NO APLICA  | NO APLICA |

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

- Estas actividades de aumento de los equipos de medición de la calidad de la potencia benefician a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA.
- Se mejora la obtención de datos para hacer seguimiento a la calidad de la potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2 y tomar correctivos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

##### Recursos asociados:

- No aplica.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5% de los circuitos a 13.2 kV en cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005</b> |
| <b>Información utilizada para el seguimiento:</b><br><br>No aplica.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Actividades particulares reportadas por el Prestador:</b><br><br>El indicador tenía un plazo de ejecución de 2 años, por lo tanto, se cerró en 2022.                                                                                                                              |
| <b>Análisis de la SSPD:</b><br><br>El indicador tenía un plazo de ejecución de 2 años, por lo tanto, se cerró en 2022.                                                                                                                                                               |
| <b>Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:</b><br><br>No aplica.                                                                                                                                                                                  |
| <b>Evidencias que soportan la ejecución:</b><br><br>No aplica.                                                                                                                                                                                                                       |

**Indicador de resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión**

**Objetivo del Indicador:**

Hacer seguimiento a la calidad del suministro de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, verificando que los valores de desviaciones estacionarias de tensión se mantengan dentro de los estándares regulatorios.

**Fórmula del indicador:**

$$\text{Indicador} = \left( 1 - \frac{\sum_{t=1}^N \sum_{s=1}^{T \text{ sem año}} \text{DETs con medición } t}{\sum_{s=1}^{T \text{ sem año}} \text{Registro BC}} \right) * 100\%$$

Donde:

*T sem año*: Semanas del año.

*DETs con medición t*: Número total de semanas con registros de desviación de tensión en estado estacionario de los puntos del sistema con medición que cumplen con los rangos definidos en la regulación.

*Registro BC*: Número total de registros de los puntos del sistema con medición.

**Resultado del indicador:**

**Tabla 124. Evaluación Indicador de Resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión**

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| 80%  | 98,99%     | CUMPLE    |

**Beneficios y recursos asociados.**

**Beneficios:**

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA.
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles de tensión 4, 3 y 2, manteniendo las Desviaciones Estacionarias de Tensión dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

**Recursos asociados:**

- No se reporta.



### Indicador de resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión

#### Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (archivos CEL-registros medición de tensión.
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada en el SUI por AFINIA.

#### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

La empresa reportó el registro de las mediciones durante el año 2024 que presentan una variación mayor al 10%, durante un tiempo superior a un minuto, las cuales se relacionan a continuación:

**Tabla 125. Reporte del total de registros de medición de tensión y registros de mediciones que no cumplen estándares regulatorios**

|         | Indicador | Registros BC | Mediciones que no cumplen con el estándar |
|---------|-----------|--------------|-------------------------------------------|
| Teórico | DETs      | 20.599.488   | 78.184                                    |
| Real    |           | 20.470.496   |                                           |

Fuente: AFINIA

#### Análisis de la SSPD:

Para 2024, AFINIA tiene 89 subestaciones eléctricas que cuentan con un 100% de la medición, en estas se evaluaron 189 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 393 puntos de medida (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos, lo que nos da 1008 registros a la semana. Para los 393 puntos de medida y 52 semanas nos da 20.599.488 registros teóricos que debería reportar AFINIA. De acuerdo con la revisión efectuada sobre los registros de las mediciones reportadas, se evidencian 20.470.496 registros validos reportados y 78.184 medidas reportadas que no cumplen y presentan variaciones superiores al 10% de la tensión rms con duración mayor a un minuto.

**Tabla 126. Cálculo del indicador**

| Registros teóricos | Registros reales reportados en el 2024 | Semanas reportadas | Registros que no cumplen la DET | Registros que cumplen la DET | Semanas que cumple | Indicador |
|--------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------|
| 20.599.488         | 20.470.496                             | 52                 | 78.184                          | 20.392.312                   | 51,48              | 98,99%    |

Fuente: Elaboración Superservicios

AFINIA reporta un 99,37% de los registros que debería reportar, lo que refleja un logro del

**Indicador de resultado 3.2.a. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones Estacionarias de Tensión**

cumplimiento del indicador de resultado 3.1 “Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2”.

Los registros que no cumplen representan un 0,38% del total de los registros que se deberían reportar, lo cual indica mejoras en la calidad de la potencia respecto a los años anteriores de evaluación del Programa de Gestión.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reporta.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

El prestador entregó los archivos del formato CEL de las 52 semanas en el archivo comprimido “3.2.2 DET & IT”.

### Indicador de resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias

#### Objetivo del Indicador:

La instalación de medida en el 100% de las barras de las subestaciones con niveles de tensión 4,3 y 2, con el objeto de mejorar la obtención de la información para seguimiento de la calidad de potencia suministrada en los niveles de tensión mencionados.

#### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \left( 1 - \frac{\sum_{t=1}^N \sum_{s=1}^T \text{sem año } ITs \text{ con medición } t}{\sum_{s=1}^T \text{sem año } \text{Registro BC}} \right) * 100\%$$

Donde:

*T sem año*: Semanas del año.

*ITs con medición t*: Número total de semanas con registros de interrupciones transitorias de los puntos del sistema con medición que cumplen con los rangos definidos en la regulación.

*Registro BC*: Total de registros de los puntos del sistema con medición.

#### Resultado del indicador:

**Tabla 127. Evaluación del Indicador de Resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias**

| Meta | Evaluación | Resultado |
|------|------------|-----------|
| 80%  | 99,63%     | CUMPLE    |

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA.
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles 4, 3 y 2, manteniendo las interrupciones transitorias dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

##### Recursos asociados:

- No reporta.

### Indicador de resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias

#### Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (Tabla de desviaciones estacionarias e interrupciones transitorias).
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada a SUI por AFINIA.

#### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

La empresa reportó el registro de las interrupciones totales, su duración y parámetros durante el año 2024 y los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias, las cuales se relacionan a continuación:

**Tabla 128. Reporte del total de registros de medición de tensión y registros de mediciones que no cumplen estándares regulatorios en las semanas con interrupciones transitorias**

|         | Indicador | Registros BC | Mediciones que no cumplen con el estándar |
|---------|-----------|--------------|-------------------------------------------|
| Teórico | ITs       | 20.599.488   | 15.378                                    |
| Real    |           | 20.470.496   |                                           |

Fuente: AFINIA

#### Análisis de la SSPD:

Para 2024, AFINIA tiene 89 subestaciones eléctricas que cuentan con un 100% de la medición, en las que se evaluaron 189 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 393 puntos de medidas (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos, lo que nos da 1008 registros a la semana. Para los 393 puntos de medida y 52 semanas nos da 20.599.488 registros, AFINIA reporta 20.470.496 de la totalidad de los registros de las subestaciones que tienen instalada el 100% de la medición. De acuerdo con la revisión de los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias, hay 15.378 medidas reportadas que no cumplen, es decir discontinuidades en la prestación del servicio con duración superior a un minuto y tensión menor al 10% de la tensión nominal y 20.470.496 registros válidos.

**Indicador de resultado 3.2.b. Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Interrupciones Transitorias**

**Tabla 129. Cálculo del indicador**

| Registros teóricos | Registros reales reportados en el 2024 | Semanas reportadas | Registros que no cumplen la IT | Registros que cumplen la DET | Semanas que cumple | Indicador |
|--------------------|----------------------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------|
| 20.599.488         | 20.470.496                             | 52                 | 15.378                         | 20.455.118                   | 51,63              | 99,23%    |

Fuente: Elaboración Superservicios

AFINIA reporta un 99,37% de los registros que debería reportar, lo que refleja un logro del cumplimiento del indicador de resultado 3.1 “Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2”.

Los registros que no cumplen representan un 0,08% del total de los registros que se deberían reportar, lo cual indica mejoras en la calidad de la potencia respecto a los años anteriores de evaluación del Programa de Gestión.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

El prestador entregó los archivos del formato CEL de las 52 semanas en el archivo comprimido “3.2.2 DET & IT”.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No aplica.

### Indicador de resultado 3.3. Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios

#### Objetivo del Indicador:

Mejorar la calidad de la potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2, manteniendo la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

#### Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left( 1 - \frac{\sum_{s=1}^N \sum_{sem=1}^{T_{sem\ año}} PERC\ 95\ Registros\ cumplen}{T_{Med} * T_{sem\ año}} \right) * 100\%$$

Donde:

$T_{sem\ año}$ : Semanas del año.

$PERC\ 95\ Registros\ cumplen$ : Total de registros que cumplen con los rangos definidos en la regulación para la variable de distorsión armónica (THDV).

$T_{Med}$ : Total de puntos de medición.

#### Resultado del indicador:

**Tabla 130. Evaluación del Indicador de Resultado 3.3. Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios**

| Meta  | Evaluación | Resultado |
|-------|------------|-----------|
| ≥ 80% | 85,45%     | CUMPLE    |

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA.
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles de tensión 4, 3 y 2, manteniendo la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

##### Recursos asociados:

- No reporta.

#### Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (Tablas registros THDV).

### Indicador de resultado 3.3. Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios

- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada en el SUI por AFINIA.

#### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

La empresa reporta los datos dados en la siguiente Tabla:

**Tabla 131. Número de registros y medidores 2024**

| Número total de medidores | Cantidad total de registros | Cantidad de registros que cumplen |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 332                       | 15.236                      | 14.752                            |

Fuente: AFINIA

#### Análisis de la SSPD:

Para el 2024, AFINIA cuenta con 332 medidores, por lo tanto, el número total de reportes, para las 52 semanas, debe ser de 17.264. A continuación, se presenta el cálculo del indicador

**Tabla 132. Cálculo del indicador**

| Número total de medidores | Cantidad de registros en las 52 semanas | Cantidad total de registros realizados | Cantidad de registros que cumplen | Indicador |
|---------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| 332                       | 17.264                                  | 15.236                                 | 14.752                            | 85,45%    |

Fuente: Elaboración Superservicios

AFINIA reporta el 88,25% de los registros que debería presentar.

#### Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador entregó los archivos del formato CS% de los 12 meses del año en el archivo comprimido "3.2.3 Anexo THDv".

#### Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

## 2.4. Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía

### Indicador de resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

#### Objetivo del indicador:

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

#### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = (IPT_S - IPT_P)$$

Donde:

$IPT_S$ : Índice de pérdidas totales de la senda establecida según Resolución CREG 167 de 2020.

$IPT_P$ : Índice de pérdidas totales.

#### Resultado del indicador:

**Tabla 133. Evaluación del Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas**

| Meta     | Evaluación | Resultado        |
|----------|------------|------------------|
| $\geq 0$ | - 4,59     | <b>NO CUMPLE</b> |

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

#### Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el cuarto trimestre de 2024, enviado mediante el radicado SSPD 20255290396262 - Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD de 31 de enero de 2025.
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.
- Respuesta de AFINIA a observaciones de la SSPD; radicado No 20255294953192 del 26/11/2025.
- Reporte XM: Evaluación plan reducción de pérdidas 2024.



#### Indicador de resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

##### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó, que: con la finalidad de cumplir los compromisos adquiridos, redobló esfuerzos para cumplir con las metas trazadas para el Plan de Gestión de Pérdidas, alcanzando una inversión correspondiente a 334.092 MCOP, una inversión menor al del 2023 afectada por los puntos expuestos anteriormente, más sin embargo, dentro de la gestión realizada durante 2024, se destacaron los siguientes hitos:

- La ejecución del Plan de Reducción y Control de Pérdidas en 2024 tuvo como resultado un **Indicador Pérdidas del Operador de Red de 28,02%** con corte a diciembre de 2024.
- Durante el 2024 **se ejecutó la normalización de 8.488 suministros sin medidor**, con lo que se asegura la medición y correcta facturación de estos suministros. Acorde a lo gestionado y a la metodología de cálculo del indicador de resultado de normalización de suministros directos sin medidor a corte de diciembre 2024 es de 6.55%, cumpliendo con la meta planificada 6.83%.
- Los contratos de Control de Perdidas ejecutaron un **total de 171.439 acciones durante el año 2024** en la ejecución del plan de pérdidas, de las cuales **150.297 corresponden a acciones de campañas dirigidas** en sectores con altos focos de pérdidas, cuyas intervenciones están asociadas a la puesta a punto de la medida, así como a la ejecución de mini-proyectos de cambios de tecnología obsoleta o en mal estado, con la implementación de accesorios que ayudan a controlar las pérdidas como lo son las cajas con visor con lupa, los tornillos fracturables, medidores Bi-Cuerpo, etc. y el trabajo especializado a través de operativa especial.
- **Fortalecimiento del Centro de Gestión de Alarmas**, con lo que se espera mayor control con esquemas de telemetría a los clientes de alto consumo en AFINIA, que representan el 44% de la energía de ventas. Durante el 2024 se emitieron **612 Alarmas** y se pusieron a punto **1.540 suministros con telemetría**.
- Logramos una **energía aflorada de 210.4 GWh/año** a corte de diciembre (teniendo pendiente aún la evaluación de las acciones ejecutadas en el mes de diciembre), esta energía es equivalente al 106% de la energía aflorada planificada para 2024, como resultado de la gestión realizada del plan de pérdidas.
- Logramos ejecutar la instalación de **10.453 suministros con medida centralizada**, la instalación de éstos equipos nos permiten tener una serie de funcionalidades que hacen del servicio de energía un dinamizador del sector energético, porque permite hacer el uso de la tecnología para llegar a los usuarios de una manera diferente, permitiendo que estos sean mucho más activos al momento de hacer uso del servicio de energía, pues ha permitido que los usuarios tengan disponible su consumo de energía de manera diaria a través de los diferentes canales virtuales, logrando tener un uso más eficiente de la energía. Además, se ha logrado que los usuarios conozcan sus consumos desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de estar presente en su vivienda o donde se presta el servicio.

#### Indicador de resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

- Conseguimos instalar **10.913 macromedidores** con tecnología de medición centralizada en el nivel de tensión 1, para medir y focalizar las pérdidas a nivel de transformador y/o circuito, optimizando la gestión de pérdidas en los sectores intervenidos.
- **Aseguramos la red de baja tensión** para control de pérdidas beneficiando a **50.841** clientes que disfrutaban de una nueva red que asegura la calidad y continuidad del servicio de energía, con una configuración de la red de baja tensión que dificulta las manipulaciones.
- Como plan emergente para el 2024 se tenía programada la **ejecución con recursos CONPES** de las actividades de mano de obra a través de nuevos contratos de aseguramiento de red, sin embargo, se invirtieron **4.125 MCOP** total acumulado a cierre de diciembre, donde se ejecutaron **3.866**. Este indicador también estuvo afectado por la negativa constante de las comunidades a la ejecución de los proyectos de aseguramiento en la red.
- Se instalaron **372 km de red**, de los cuales **194 km** corresponden a la **red de media tensión** y **178 km** a la **red de baja tensión**, para el aseguramiento de la red para el control, reducción de pérdidas y la mejora en la calidad del servicio de energía.
- **Incorporamos 36.774 clientes** que estaban conectados a la red de forma ilícita, que representaron **un incremento en la facturación de 23.51 GWh acumulados durante 2024**.
- Gestionamos la legalización y **contratación de 384 transformadores conectados ilegalmente a la red**, que representaron **un incremento en la facturación de 720 MWh acumulados durante 2024**.
- Se han adelantado **Adecuaciones Menores en la red de baja tensión** que permitieron normalizar la medida de **18.011 suministros conectados a segmentos de red con altas pérdidas** y asegurar su correcta medición de energía.
- Se creó la alianza contra el fraude, donde AFINIA cumplió con el encuentro con las empresas de servicios públicos Aguas de Cartagena y Surtigas, con el propósito de establecer una alianza estratégica para combatir el hurto y la defraudación de fluidos. En la jornada se llevó a cabo la socialización del objetivo con la Dirección de la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, para emprender acciones contundentes que detengan este delito, marcando un hito por la cultura de la legalidad en el suministro de servicios públicos esenciales.
- Por otro lado, se crearon los planes “Conectados a lo legal”, “Plan Presencia” y “plan Cartas disuasivas” enfocados en los objetivos de educación de mercado, sostenibilidad de las acciones ejecutadas, mantenimiento de la facturación y control de pérdidas en focos de alta reincidencia por irregularidades.

#### Indicador de resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

**Figura 49. Actividades particulares reportadas por el Prestador – Indicador de Resultado 4.1**



Fuente: AFINIA

#### **Análisis de la SSPD:**

Con base en la información de reporte de XM (Compañía de Expertos en Mercado S.A), denominado: *Evaluación plan de reducción de pérdidas*, se verificó que el índice de pérdidas totales - IPT, en el mercado de comercialización a cargo de AFINIA, para el año 2024, fue del 26,35%.

Teniendo en cuenta que el índice de pérdidas totales, establecido para AFINIA, según la resolución CREG 167 de 2020, corresponde al 21,76%, el resultado del indicador es del – 4,59%; por lo cual, AFINIA no cumplió la meta del indicador de resultado 4.1 *reducir el índice de pérdidas*.

Vale la pena aclarar, que AFINIA reportó un índice IPT del 28,02% mayor al valor reportado por XM, sin embargo, el cálculo realizado por XM se considera como el valor oficial.

AFINIA, en reunión del 4 de noviembre de 2025, dio explicación general y resumida de cálculo del indicador IPT; sin embargo, no presentó memoria o reporte de cálculo, con el valor de parámetros utilizados para su cálculo, en virtud de las resoluciones CREG 015/2018 y 167/2020 y de los informes o cálculos realizados por el ASIC. Este soporte se solicitó por la SSPD en reuniones virtuales del 31/10/2025 y 6/11/2025, y socializados mediante envío del archivo AFINIA 3T 2025.ppt el 4/11/2025.

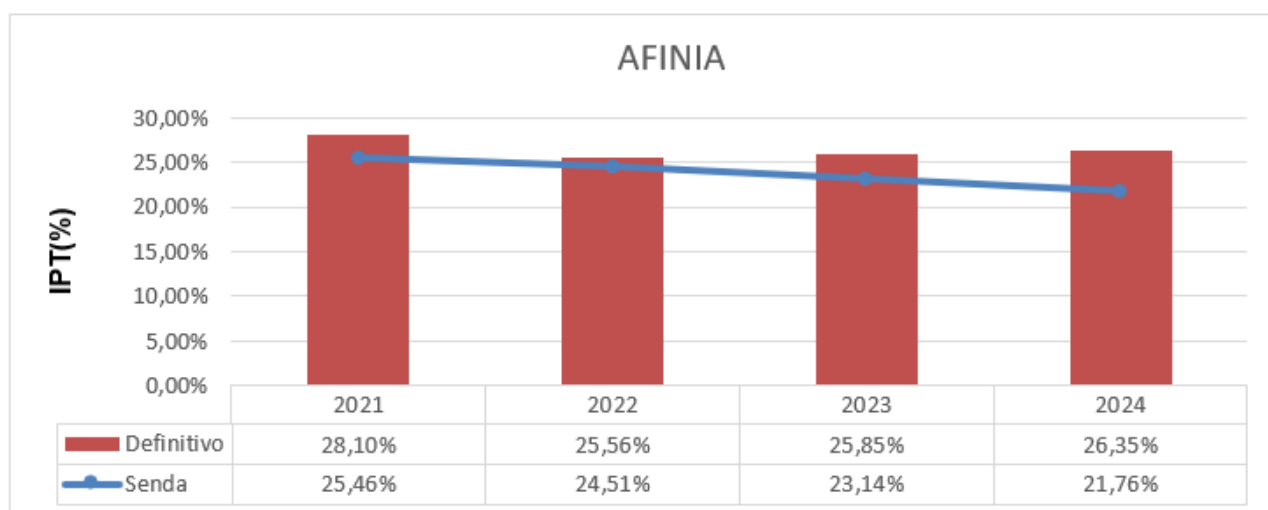
**Indicador de resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.**

**Tabla 134. Resultado del índice de pérdidas**

| Meta - Senda<br>CREG 2024<br>IPT (%) | Resultado<br>Año 2024<br>IPT (%) | Evaluación<br>(%) |
|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| 21,76                                | 26,35                            | - 4,59            |

Fuente: Elaboración SSPD

**Figura 50. Evolución del índice de pérdidas total- IPT años 2021 a 2024**



Fuente: Elaboración SSPD (basado en reporte XM: Evaluación plan de reducción de pérdidas)

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

AFINIA informó lo siguiente: la estrategia inicial, basada en el aseguramiento de la red y medición centralizada, no logró ser implementada de manera efectiva debido a su despliegue lento y parcial, ya que algunas comunidades no permitieron la implementación de la medición centralizada y otras rechazaron los proyectos de red, además de presentarse otros impases que no permitieron el normal desarrollo de las estrategias, relacionados a continuación:

- La resistencia de las comunidades donde se planificaron ejecutar los proyectos, impidiendo su materialización en los tiempos estipulados, lo que generó retrasos de manera significativa en el avance del Plan de Reducción de Pérdidas y Plan de Inversión de la compañía.
- Las consecuencias por el inicio del fenómeno del Niño, con el aumento de la temperatura por la fuerte oleada de calor. Incidió directamente en el aumento de consumo de energía no facturada, por los índices de estimados, directos e ilegales de AFINIA.
- El alza en las tarifas afectó la economía de los hogares de la costa y colateralmente aumentó el consumo de energía ilegal.

#### **Indicador de resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.**

- Aumento del uso ilegal de la energía, lo que se traduce en un incremento del nivel de pérdidas, en especial en las tarifas del estrato 1, 2 y 3, este fenómeno se refleja en el aumento del reporte de anomalías por posibles irregularidades detectadas por los lectores, así como en el crecimiento de la participación del mercado de suministros con altas probabilidades de defraudación, según el informe generado por la red neuronal utilizada en el proceso de Control de Pérdidas.
- Insuficiencia en la capacidad operativa para lograr una adecuada presencia en todos estos sectores que presentan el flagelo de uso ilegal de la energía, al afianzarse la cultura del hurto donde la empresa opera, obliga a la empresa incrementar constantemente la operativa, impactando el presupuesto aprobado para la ejecución de las líneas de acción.
- La mejora en la calidad del servicio aumentó las pérdidas, debido a que no se tiene controlado el mercado, dado el poco avance de los proyectos de inversión por las causas antes descritas.

Con todo el panorama descrito y teniendo en cuenta que surgieron dificultades propias del mercado de gestión y otras circunstancias extraordinarias y fuera de control de Caribe Mar de la Costa que impactaron el Plan de Reducción y Control de Pérdidas, que incidieron de forma profunda en la gestión de la reducción de pérdidas (alejando el cumplimiento de los objetivos propuestos más de lo esperado y a las proyecciones inicialmente aportadas), la ejecución del Plan de Reducción y Control de Pérdidas en 2024 tuvo como resultado un indicador de Pérdidas del Operador de Red de 28,02% con corte a diciembre de 2024, lo que no corresponde a el indicador objetivo matriculado regulatoriamente de 21.76%.

#### **Evidencia que soportan la ejecución:**

AFINIA no presentó memoria de cálculo, a partir del cual, realizó el cálculo de IPT.

## Indicador de resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor.

### Objetivo del Indicador:

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

Este es un indicador de RESULTADO “Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización”, el seguimiento a la ejecución de este programa se realizará sobre el cronograma presentado por el operador y será de manera anual.

### Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{\left( \%PartM_T - \frac{CSMed_T}{TotalClientes_T} \right)}{\%PartM_T} * 100\%$$

### Donde:

$\%PartM_T$ : Meta para la participación de clientes sin medidor respecto de clientes totales, para el periodo T.

$CSMed_T$ : Clientes sin medidor en el periodo T.

$TotalClientes_T$ : Total clientes en el periodo T.

### Resultado del indicador:

**Tabla 135. Evaluación del Indicador Resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor**

| Meta            | Evaluación  | Resultado            |
|-----------------|-------------|----------------------|
| <b>&gt;=80%</b> | <b>*NPC</b> | <b>SIN RESULTADO</b> |

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

**Tabla 136. Datos Indicador**

| Año        | 2024  |
|------------|-------|
| Proyectada | 6,83% |
| Ejecutada  | 6,55% |

Fuente: AFINIA - SSPD

Detallando las metas establecidas para este indicador tenemos:

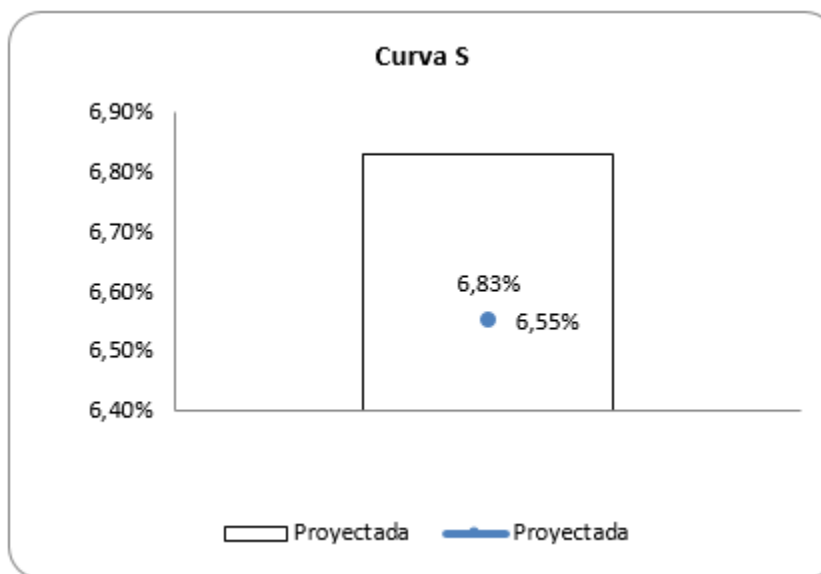
**Indicador de resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor.**

**Tabla 137. Metas del Indicador**

| Indicador 4.2.2 % de Directos |           |           |           |           |           |           |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                               | oct-20    | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | 2025      |
| <b>Cientes Totales</b>        | 1.451.411 | 1.567.000 | 1.606.175 | 1.646.329 | 1.687.488 | 1.729.675 |
| <b>Cientes Sin Medidor</b>    | 157.185   | 141.515   | 125.453   | 108.990   | 92.115    | 74.818    |
| <b>Meta Regulatoria</b>       | 10,83%    | 9,83%     | 8,83%     | 7,83%     | 6,83%     | 5,83%     |
| <b>Cientes a normalizar</b>   |           | 15.670    | 16.062    | 16.463    | 16.875    | 17.297    |

Fuente: AFINIA - SSPD

**Figura 51. Curva S**



Fuente: AFINIA – SSPD

Esta línea de acción marca la pauta de orientación de los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares. El propósito definido consiste en reducir en 1 punto porcentual por año la proporción de clientes que se facturan sin equipo de medida instalado respecto del total de clientes de la compañía, con el propósito de impactar directamente en la disminución de pérdidas de energía, así como indirectamente en otros indicadores de gestión comercial que son claves para la operación de la compañía.

## Indicador de resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor.

**Tabla 138. Evolución Mensual del Indicador**

| Evolución Mensual 2024 |           |           |           |           |           |           |           |            |           |           |           |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| Enero                  | Febrero   | Marzo     | Abril     | Mayo      | Junio     | Julio     | Agosto    | Septiembre | Octubre   | Noviembre | Diciembre |
| 1.582.913              | 1.568.070 | 1.592.264 | 1.597.021 | 1.602.444 | 1.604.551 | 1.608.389 | 1.609.443 | 1.616.030  | 1.616.768 | 1.622.069 | 1.629.139 |
| 119.837                | 99.938    | 118.027   | 116.864   | 116.953   | 114.954   | 114.401   | 111.727   | 110.435    | 108.410   | 107.819   | 106.707   |
| 7,57%                  | 6,37%     | 7,41%     | 7,32%     | 7,30%     | 7,16%     | 7,11%     | 6,94%     | 6,83%      | 6,71%     | 6,65%     | 6,55%     |

Fuente: AFINIA - SSPD

La meta del indicador de reducción de suministros directos para el año 2024 es de 6.83% y el cierre real para Afinia fue de 6.55%, por lo que se alcanza la meta trazada para el año en evaluación. Para cierre de diciembre se cuenta con 106.707 suministros directos y una base de clientes regulados de 1.629.139.

### Análisis de la SSPD

Con relación a las actividades específicas que hacen parte de este indicador, AFINIA aportó evidencia insuficiente, lo cual no permite verificar de manera plena y suficiente el avance reportado por el OR (6,55%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

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

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

**Tabla 139. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador**

| Muestra suministrada vs Muestra requerida                                                                 | 4.2.    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA                                                        | 106.707 |
| Tamaño muestra suministrado por AFINIA                                                                    | 24      |
| Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%. | 384     |

Fuente: Elaboración SSPD



#### **Indicador de resultado 4.2. Reducir número de usuarios sin medidor.**

- 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 información, pero no para el cálculo de este indicador.
- Acorde al comportamiento del mercado regulado, el resultado final del indicador realizado bajo la metodología establecida en el plan de pérdida arrojó un resultado de cumplimiento de 6,55% con respecto a una meta de 6,83%, con un 0,28% de desviación direccionado al cumplimiento. Pero no pudo ser verificado por falta de evidencia.

## 2.5. Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico

### Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador

#### Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador dentro del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico, reflejado en la disminución del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema del operador, basado en el reporte realizado al Sistema Único de Información (SUI), cumpliendo con lo especificado en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), que señala la obligación de los operadores de reportar “los accidentes de origen eléctrico ocurridos en sus redes y aquellos con pérdida de vidas en las instalaciones de sus usuarios”.

#### Parámetros del programa:

Se realizará seguimiento a este indicador a partir de la información registrada en el SUI sobre los accidentes de origen eléctrico, imputables al Operador de red. La Superservicios tendrá como línea base la información del año 2020. La información deberá ser reportada el 31 de enero de 2021 con base en información SUI a corte de 31 de diciembre de 2020.

La evaluación del indicador será acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores. Para la evaluación del indicador se tomará la información del SUI revisando las causas de los accidentes determinadas en el reporte del accidente, considerando aquellas que sean imputables al prestador, de acuerdo con la descripción del caso.

#### Formula del Indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{N^{\circ} AOEM_t - N^{\circ} AOE_t}{N^{\circ} AOME_t} * 100\%$$

Donde:

$N^{\circ} AOEM_t$ : Número de Accidentes de Origen Eléctrico Meta para el periodo t.

$N^{\circ} AOE_t$ : Número de Accidentes de Origen Eléctrico Total año t.

\* Línea base el año 2020 con la siguiente senda: año 2021 mantener el valor del año 2020, de 2022 a 2025 lograr la reducción del 5% anual con respecto a la base de 2020.

#### Resultado del indicador:

**Tabla 140. Evaluación del indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico - SUI**

| Meta               | Evaluación | Resultado |
|--------------------|------------|-----------|
| Mayor o igual a 0% | -42,86%    | NO CUMPLE |

**Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador**

**Tabla 141. Evaluación del indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico – Información aportada por AFINIA Eventos SINAC**

| Meta               | Evaluación     | Resultado        |
|--------------------|----------------|------------------|
| Mayor o igual a 0% | <b>-17.85%</b> | <b>NO CUMPLE</b> |

**Beneficios y recursos asociados:**

- La implementación de actividades enfocadas en la identificación, prevención y adecuada gestión de los riesgos eléctricos en las redes del operador contribuirá a reducir significativamente los accidentes de origen eléctrico, tanto para personal del prestador como para los usuarios del servicio de energía eléctrica.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales y colaboradores del prestador.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Informe del PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. – Indicador 5.2.1

**Figura 52. Captura de pantalla informe indicador 5.2.1**



|                                                                                                                                     |                                                                                                   |                      |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. |                                                                                                   |                      |                        |
| No. Objetivo:                                                                                                                       | 5.2.1 Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador |                      |                        |
| Indicador:                                                                                                                          | 5.2.1 ACCIDENTES DE ORIGEN ELÉCTRICO                                                              | Tipo de indicador:   | Indicador de resultado |
| Frecuencia de medición                                                                                                              | Anual                                                                                             | Período de medición: | 2024                   |

Fuente: Captura de pantalla tomada del documento aportado por AFINIA

- Documento de Excel “5.2.1 INFORME\_EVENTOS\_SINAC\_20250121\_”.
- Información del formato TT5 sobre accidentes de origen eléctrico, correspondiente al año

### Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador

2024, consultada en el Sistema Único de Información (SUI), conforme con lo estipulado en la Resolución No. SSPD-20212200012515. Consulta realizada con fecha de corte del 10 de octubre de 2025.

#### Análisis de la SSPD:

En la Resolución 20212200012515 de 2021 se definieron los lineamientos para el cargue de información que deben reportar al Sistema Único de Información (SUI) los prestadores del servicio de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional (SIN), así como el Administrador del Mercado.

El detalle de los formatos y las fechas límite para el cargue de dicha información se encuentra en el Anexo General. En este marco, el formato TT5 “Información de Accidente de Origen Eléctrico” establece la obligación de que todos los generadores, transmisores, operadores de red y comercializadores reporten, mediante cargue masivo, los accidentes identificados en sus redes eléctricas, incluyendo la siguiente información:

**Tabla 142. Información necesaria para el cargue del formato TT5**

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Periodicidad</b>               | Trimestral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Dato a reportar</b>            | Trimestral Vencido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Fecha inicial para reporte</b> | Desde el día 1 del mes siguiente a la finalización del trimestre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Fecha límite para reporte</b>  | Hasta el día 15 del mes siguiente a la finalización del trimestre correspondiente del reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Descripción</b>                | Este formato captura la información de los accidentes de origen eléctrico de los cuales la empresa se enteró durante el periodo de reporte, con o sin interrupción del servicio de energía eléctrica, que tengan como consecuencia la muerte, lesiones graves de personas (trabajadores y/o terceros) o afectación grave de inmuebles por incendio o explosión, de acuerdo con lo establecido en el numeral 9.5 del anexo general de la Resolución MME 90708 de 2013 – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE y es el resultado del proceso de investigación del accidente de origen eléctrico. |

Fuente: Elaboración Superservicios

De manera que, la Superservicios realizó la consulta al grupo SUI sobre la cantidad de accidentes reportados por AFINIA con ocurrencia en el año 2024. De la información obtenida, se destacan los siguientes puntos:

- En 2024 se registraron **62 accidentes** que afectaron a personas, de los cuales **14 tuvieron un desenlace fatal (22.58%)**. Sin embargo, al revisar el detalle de la información cargada, se observa que existe duplicidad en algunos eventos reportados, tal y como se muestra en las notas de la siguiente Tabla.

**Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador**

**Tabla 143. Información necesaria para el cargue del formato TT5**

| Tipo de lesión       | La persona accidentada está vinculada | La persona accidentada no está vinculada | Total general |
|----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|---------------|
| Derivadas            | 1                                     | 5                                        | 6             |
| Electrólisis         |                                       | 2                                        | 2             |
| Muerte               | 2                                     | 12                                       | 14*           |
| Otra                 | 4                                     | 8                                        | 12            |
| Quemaduras           | 4                                     | 11                                       | 15            |
| Tetanización         |                                       | 2                                        | 2             |
| Traumatismos         | 4                                     | 7                                        | 11            |
| <b>Total general</b> | <b>15</b>                             | <b>47</b>                                | <b>62**</b>   |

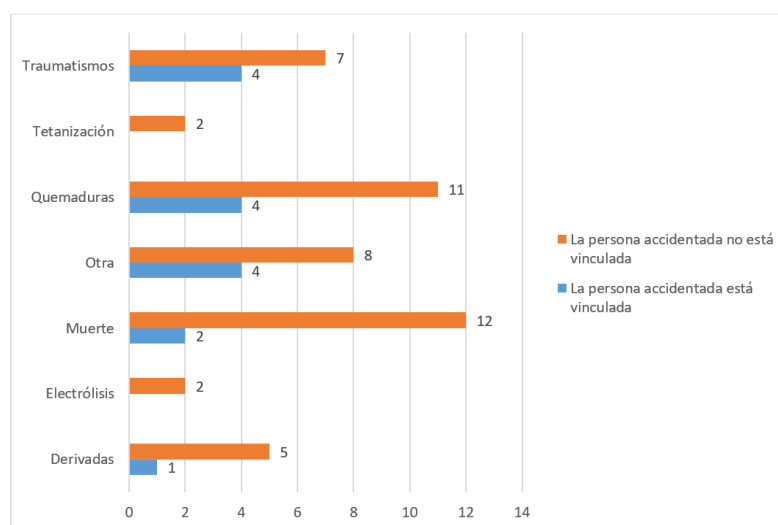
Notas:

\*En el consolidado se identifican dos personas con información idéntica, lo que sugiere un posible error de duplicidad; en consecuencia, el número total de víctimas podría ser 12.

\*\*Dentro del consolidado cargado en el SUI se identificó que hay seis personas con información idéntica, lo que sugiere un posible error de duplicidad

Fuente: Elaboración Superservicios con información del SUI

**Figura 53. Número total de accidentes del año 2024**



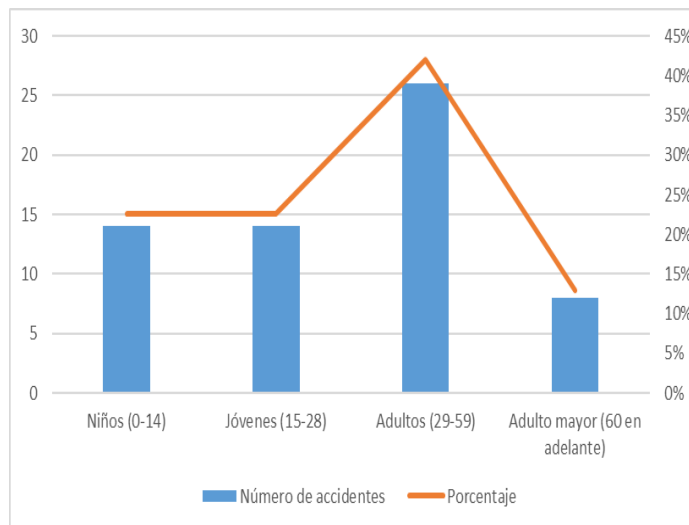
Fuente: Elaboración Superservicios con información del SUI

- La accidentalidad por grupos etarios evidencia que el **23% de los accidentes correspondió a niños**, una cifra significativa y preocupante dado que las instalaciones

**Indicador de resultado 5.1. Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador**

eléctricas deben garantizar la seguridad en general. Acá es importante resaltar que los datos de las edades corresponden a la información cargada por el prestador en el SUI.

**Figura 54. Accidentalidad por grupo etario**



Fuente: Elaboración propia con información del SUI

- Del total de accidentes reportados, se identificó que **40 son atribuibles al prestador**, según la descripción consignada en cada caso.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

Para el cuarto trimestre de 2024, AFINIA no reportó ninguna dificultad.

**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. 16 CUARTO TRIMESTRE – 2024.

## 2.6. Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario

### Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

#### Objetivo del Indicador:

Mejorar la atención al cliente en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas a los usuarios.

#### Fórmula del indicador:

$$indicador = \frac{N^{\circ} SAPM_T - N^{\circ} SAP_T}{N^{\circ} SAPM_T} * 100\%$$

Donde:

$N^{\circ} SAPM_T$ : Meta de número de Silencios Administrativos Positivos.

$N^{\circ} SAP_T$ : Silencios Administrativos Positivos en el periodo T.

#### Resultado del indicador:

**Tabla 144. Evaluación del indicador de resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD**

| Meta                | Evaluación | Resultado |
|---------------------|------------|-----------|
| Mayor o igual a 0 % | 100 %      | CUMPLE    |

#### Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

#### Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las Notificaciones de número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

#### Actividades particulares reportadas por la empresa

Para el año 2024 a la empresa no le fueron notificadas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, procesos en contra por investigaciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP). Cumpliendo así con la meta pactada de disminuir para el año 2024 en un 10% las solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP).

**Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.**

- Línea Base: 595 (año 2019) – 415 (2023)
- Meta 4to. Año: Disminución 10% (374)
- Medición: Anual
- Soporte: entrega de información con No. de SAP fallados para la vigencia

**Análisis de la SSPD:**

Dado que este indicador es de evaluación anual, se verifica que para el periodo comprendido de enero de 2024 a diciembre de 2024 a la empresa no le fueron notificadas sanciones Silencio Administrativo Positivo (SAP) por la SSPD.

**Tabla 145. Valores cálculo del indicador**

| META PARA EL AÑO 2024 | SANCIONES SAP - 2024 |
|-----------------------|----------------------|
| 374                   | 0                    |

Fuente: Construcción SSPD a partir del informe AFINIA Cuarto Trimestre 2024

$$indicador = \frac{374 - 0}{374} * 100$$

$$indicador = \frac{374}{374} * 100$$

$$indicador = 1 * 100$$

$$indicador = 100\%$$

Por lo anterior frente al criterio de evaluación establecido para el indicador, la empresa cumple con lo presupuestado en el indicador.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

El informe del cuarto trimestre del año 2024 remitido por AFINIA.



## Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

### Objetivo del Indicador:

Mejorar la gestión en el trámite de los Recursos de Reposición y en subsidio Apelación presentados por los usuarios frente a las respuestas dadas a sus peticiones en primera instancia.

### Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{100 * \left( \frac{RAP\_Rev\&Mod_t}{RAP_{TOT_t}} \right) - \%RAP\_M}{\%RAP\_M} * 100$$

Donde:

$RAP\_Rev\&Mod_t$ : Recursos de Apelación modificados y revocados en el periodo t.

$RAP_{TOT_t}$ : Recursos de Apelación Totales en el periodo t

$\%RAP\_M$ : Porcentaje de RAPs meta para el periodo t

### Resultado del indicador:

**Tabla 146. Evaluación Indicador de Resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los recursos de reposición**

| Meta                | Evaluación | Resultado |
|---------------------|------------|-----------|
| Menor o igual a 46% | 5,24 %     | CUMPLE    |

### Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto al trámite de los Recursos de Reposición y en subsidio Apelación presentados por los usuarios frente a las respuestas dadas a sus peticiones en primera instancia.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

### Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las decisiones de los Recursos de Reposición.

### Actividades particulares reportadas por la empresa

Para el año 2024 a la empresa le fueron notificadas 4.453 resoluciones de apelación (RAP) con resultados de modificación y revocación. Generándose una disminución del 496 recursos respecto a línea base del año 2.023.

## Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición

Con relación al cumplimiento de la meta pactada de disminuir para el año 2023 en **un 10% (4455)** las resoluciones falladas en contra de la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Línea Base: 5897 (año 2019) – (año 2023 línea base 4.949)
- Meta 3er. Año: Disminución 10% 4.455 (494).
- Medición: Anual.
- Soporte: entrega de información con No. de RAP fallados para la vigencia.

### Análisis de la SSPD:

Dado que el indicador es de evaluación anual, se verificó la información remitida por el operador correspondiente al periodo comprendido entre enero de 2024 a diciembre de 2024, donde se verificó que le fueron notificadas 8.632 resoluciones, de las cuales 3866 fueron revocando, 587 modificando y 4179 confirmando.

**Tabla 147. RAP Fallados y Notificados por la SSPD para la vigencia de enero a diciembre de 2023**

| Resolución RAP | Enero a Diciembre - 2022 |
|----------------|--------------------------|
| Confirmar      | 4179                     |
| Modificar      | 587                      |
| Revocar        | 3866                     |
| <b>Total</b>   | <b>7632</b>              |

Fuente: Construcción SSPD a partir del informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023.

**Tabla 148. Porcentaje de referencia para el cálculo del indicador**

|                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Meta porcentual de referencia RAP<br/>Revocados y Modificados para el 2024</b> |
| <b>46% = 4455</b>                                                                 |

Fuente: Matriz de indicadores PGLP suscrito con la empresa AFINIA.

$$\text{indicador} = \frac{100 * \left( \frac{4179}{8632} \right) - 46\%}{46\%} * 100$$

$$\text{indicador} = \frac{100 * (0,4841) - 46\%}{46\%} * 100$$

$$\text{indicador} = \frac{48,4128 - 46\%}{46\%} * 100$$

$$\text{indicador} = \frac{-9,9064}{46\%} * 100$$

**Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición**

$$\text{indicador} = -0,0524,* 100$$

$$\text{indicador} = 5,2453\%$$

Por lo anterior frente al criterio de evaluación establecido para el indicador, la empresa cumple con lo presupuestado en el indicador.

En todo caso, se realizará una revisión del valor logrado como resultado en el año 2024 considerando las posibles actuaciones que se encuentren en trámite por parte de la Dirección Territorial Nororiente de esta Superintendencia.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

El informe del cuarto trimestre del año 2024 remitido por AFINIA.

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

### Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

#### Objetivo del Indicador:

Medir el sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores, se establece como meta mejorar respecto al año anterior dentro del margen de error de las encuestas.

#### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Calificación } SPC_t - \text{Calificación } SPC_{t-1}}{\text{Calificación } SPC_{t-1}} * 100\%$$

Donde:

*Calificación SPC<sub>t</sub>*: Calificación del sentido de pertenencia de los colaboradores en el año de evaluación (2024).

*Calificación SPC<sub>t-1</sub>*: Calificación del sentido de pertenencia de los colaboradores en el año anterior al año de evaluación (2023).

#### Resultado del indicador:

**Tabla 149. Evaluación del Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

| Meta  | Evaluación | Resultado     |
|-------|------------|---------------|
| ≥ 0 % | *NPC       | SIN RESULTADO |

**\*NPC:** La información presentada permite verificar ejecución de actividades, pero no demuestra numéricamente que el sentido de pertenencia haya aumentado, permanecido o disminuido, por lo que no se puede validar cumplimiento del indicador.

#### Beneficios y recursos asociados.

- Identificar el sentido de pertenencia por parte de los colaboradores de la empresa, las fortalezas y debilidades, que permitan establecer un plan de acción para mejorar el sentido de pertenencia y motivar a los colaboradores en el logro de los objetivos de la compañía.
- Medir la mejora en el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores durante el periodo 2022 a 2025.

**Información utilizada para el seguimiento:** para la evaluación de este indicador se tuvo en cuenta la siguiente información:

### Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

- Archivo Word denominado “7.2.1 Aumento sentido de pertenencia de pertenencia de colab”
- Archivo Power Point denominado “Afinia – GPTW Información Metodológica 2025.11
- Archivo Power Point denominado “Afinia – GPTW Report 2025.01
- Archivo PDF denominado “GPTW elementos diferenciadores 2025.11”
- Archivo PDF denominado “Informe bienestar 2024”
- Archivo PDF denominado “Consolidación Equipo”
- Carpeta denominada “Listados de Asistencia” que contiene 64 archivos y 17 subcarpetas

**Actividades particulares reportadas por el Prestador:** Durante el periodo evaluado el prestador reportó un conjunto amplio de actividades orientadas al bienestar, integración cultural y fortalecimiento del liderazgo estas actividades se agrupan en 3 ejes principales:

1. Actividades de fortalecimiento cultural y medición del clima laboral: El operador informó la realización de mediciones sistemáticas de clima laboral bajo el modelo Great Place to Work (GPTW), incluyendo aplicación de encuestas, análisis de resultados, identificación de brechas y desarrollo de grupos focales para profundizar en percepciones de orgullo, liderazgo, reconocimiento y cohesión entre equipos.

Asimismo, se reportó el diseño e implementación de un plan de intervención cultural 2024, orientado a desarrollar liderazgo, reforzar cohesión interpersonal y consolidar la experiencia del empleado.

Estas acciones incluyeron acompañamiento directo en territoriales, sesiones de trabajo con equipos críticos priorizados por su ambiente laboral y actividades de intervención con grupos gerenciales y operativos.

2. Actividades de bienestar laboral, integración familiar y recreación: el prestador informó sobre muchas acciones diseñadas para fortalecer el vínculo emocional con la empresa y promover la calidad de vida de los colaboradores y sus familias entre ellas están: Charlas y talleres sobre bienestar emocional y financiero, eventos recreativos y experienciales, actividades familiares y comunitarias, integración social y deportiva, incentivos de calidad de vida entre otras.

3. Actividades de desarrollo de liderazgo, cohesión y consolidación de equipos: el prestador reporta procesos especializados para más de 120 líderes, con énfasis en habilidades como comunicación efectiva, retroalimentación, toma de decisiones, liderazgo con valentía, construcción de confianza y acompañamiento individual a líderes con brechas identificadas en los resultados de GPTW, adicionalmente se identificaron las siguientes acciones:

- Talleres de consolidación de equipos: se abordaron temas de comunicación asertiva, trabajo colaborativo, confianza, alineación con propósito y acuerdos de funcionamiento.
- Acompañamiento presencial a equipos críticos: visitas operativas, sesiones de fortalecimiento y articulación con áreas como comercial. Cobro. Operaciones comerciales, servicio al cliente, distribución y talento humano.

### Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de lo colaboradores

Estas actividades se focalizan en intervenir aspectos de liderazgo, cohesión y clima laboral gerencial para influir en la percepción organizacional.

#### Análisis de la SSPD:

Con el propósito de aclarar de manera precisa las observaciones formuladas frente a los indicadores evaluados, así como de requerir la información adicional necesaria para contar con los insumos suficientes que permitieran adelantar una evaluación integral, dichas observaciones fueron puestas en conocimiento del operador mediante comunicación remitida por correo electrónico el 12 de noviembre. Lo anterior, en cumplimiento de los principios de objetividad, coherencia técnica y debida motivación que rigen los procesos de evaluación y seguimiento.

Para efectos de la evaluación técnica, se realizó la revisión exhaustiva de los documentos remitidos por el operador, previamente descritos en el presente informe. Dichos documentos fueron analizados con el fin de verificar la existencia de evidencia objetiva y verificable asociada a cada indicador, la consistencia y trazabilidad metodológica de la información reportada, así como la disponibilidad de mediciones comparables que permitieran validar su cumplimiento. Como resultado de este análisis, se identificaron las siguientes novedades:

- Los documentos evidencian la realización de las siguientes acciones:
- Ejecución de actividades recreativas, culturales, de formación y bienestar,
- Acompañamiento a equipos y líderes,
- Acciones orientadas a cultura organizacional y clima laboral.

Estas actuaciones son pertinentes para influir en el sentido de pertenencia, pero por sí solas no demuestran cumplimiento del indicador, porque el indicador que se está evaluando es de resultado, no de actividad.

Una vez realizada la revisión técnica de la información aportada por el prestador se identificaron vacíos importantes que impiden la verificación y medición del indicador por las siguientes razones:

- a. No se aporta un documento en el que se identifique de forma clara, estructurada y verificable la información específica asociada al indicador al indicador **“Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores”**, en particular:
  - ✓ La calificación inicial o línea base del sentido de pertenencia
  - ✓ La Población consultada, indicando universo, muestra y nivel de representatividad.
  - ✓ El Instrumento de medición aplicado, incluyendo su estructura, escala y criterios de valoración
  - ✓ Fecha de aplicación de la medición

La ausencia de una línea base debidamente definida imposibilita el cálculo de variaciones interanuales, la comparación de resultados en el tiempo y, en consecuencia, la determinación objetiva de un aumento o mejora del indicador. Asimismo, no es posible validar el

### Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

cumplimiento de la meta establecida, la cual exige evidenciar mejoras respecto al año anterior dentro del margen de error de la encuesta.

Adicionalmente la información reportada por el prestador se orienta de manera general a aspectos asociados a la cultura organizacional y al clima laboral, los cuales, si bien se encuentran relacionados con la gestión del talento humano, no son equivalentes ni sustituyen la medición específica del sentido de pertenencia. La documentación aportada no permite identificar un instrumento diseñado exclusivamente para medir este indicador, ni evidencias variables, preguntas, escalas de medición o criterios de análisis claramente definidos que permitan aislar y evaluar de forma directa el sentido de pertenencia de los colaboradores.

Desde el punto de vista técnico, la medición de un indicador de resultado como el “aumento del sentido de pertenencia” requiere contar con una metodología claramente estructurada, que garantice trazabilidad en el tiempo, comparabilidad entre periodos y consistencia estadística. En la información suministrada no se evidencia una correspondencia entre las acciones implementadas por la empresa y una medición objetiva del indicador, dado que los resultados reportados se presentan de forma agregada, sin desagregación por dimensiones, variables o componentes directamente asociados al sentido de pertenencia.

Asimismo, al no contar con una definición explícita del indicador, una línea base validada, ni un mecanismo de medición recurrente y homogéneo, no es posible establecer una relación causal o de contribución entre las acciones ejecutadas (programas, actividades o estrategias de bienestar) y la evolución del indicador en el tiempo. Esto impide verificar si los cambios observados, en caso de existir, corresponden efectivamente a una mejora del sentido de pertenencia o a variaciones propias de otros factores asociados al clima laboral o a la cultura organizacional.

En consecuencia, la información reportada carece de los elementos técnicos mínimos necesarios para sustentar una evaluación objetiva, verificable y comparable del indicador objeto de seguimiento, lo que limita su uso para efectos evaluativos y no permite determinar el cumplimiento de la meta establecida ni el impacto de las acciones desarrolladas por el prestador.

En consecuencia, con la información aportada no es posible verificar el cumplimiento ni la evolución del indicador, al no contar con los elementos técnicos mínimos requeridos para su medición y seguimiento.

- b. No se presenta medición actual (SPC<sub>t</sub>) de forma explícita y cuantificable y verificable asociada al indicador “**Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores**”, si bien el prestador aporta reportes de Great Place to Work (GPTW), estos no permiten acreditar el valor del indicador ni su evolución por las siguientes consideraciones:

- No se identifica un valor numérico equivalente al “sentido de pertenencia”: Los reportes GPTW suelen presentar resultados agregados de percepción organizacional (p. ej., confianza, credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, entre otros). Sin embargo, en la

### Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

información entregada no se evidencia la extracción de un **dato cuantitativo específico** que corresponda de manera directa y unívoca al *sentido de pertenencia* (SPC). Para que un reporte externo sea utilizable en la evaluación del indicador, el prestador debe demostrar la trazabilidad conceptual entre el indicador y las dimensiones del instrumento (por ejemplo, indicar qué preguntas, índices o sub-índices representan SPC, su fórmula de consolidación y su escala). Al no existir dicha trazabilidad, no es posible afirmar técnicamente que el valor reportado mida el indicador evaluado.

- No se precisa si el valor corresponde al año evaluado (t): La evaluación anual exige que la medición  $SPC_t$  esté claramente asociada al periodo objeto de verificación (año t). En los soportes aportados no se identifica de forma explícita el corte temporal, fecha de aplicación, ni el periodo de referencia de los resultados (p. ej., si corresponden al último trimestre del año evaluado, como lo establece el indicador). Esta ausencia impide confirmar que el valor reportado refleje la medición del año en evaluación y, por tanto, no se puede establecer su validez para efectos de seguimiento anual.
- No se evidencia comparabilidad con el año base o año anterior: El indicador establece una línea base (2021) y una meta de mejora anual (2022–2025) respecto al año inmediatamente anterior, dentro del margen de error. Para verificar esa mejora es indispensable contar con mediciones comparables ( $SPC_t$  vs.  $SPC_{t-1}$  o  $SPC_t$  vs.  $SPC_{base}$ ), obtenidas bajo condiciones metodológicas equivalentes: mismo instrumento o equivalencia demostrada, misma escala, definición de población, y criterios de consolidación consistentes. En la documentación no se aporta una referencia que permita comprobar:
  - cuál fue el valor  $SPC_{base}$  (2021)
  - cuál es el valor  $SPC_t$  del año evaluado
  - y cuál es el valor  $SPC_{t-1}$  para establecer variación

Sin estos elementos, no se puede calcular la diferencia interanual ni verificar el cumplimiento de la meta de “mejorar frente al año anterior”.

Por último, aunque los reportes GPTW pueden constituir un insumo complementario, la información aportada no permite identificar una medición  $SPC_t$  explícita, ni asegurar su correspondencia temporal, ni demostrar comparabilidad con la línea base o con el año inmediatamente anterior. En consecuencia, no es posible verificar de manera objetiva, trazable y sustentada el comportamiento del indicador “Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores” para el periodo evaluado.

- c. Se evidencia ejecución de iniciativas, pero no medición de resultado: El prestador reporta la implementación de actividades e iniciativas orientadas al bienestar, fortalecimiento cultural y engagement (p. ej., campañas internas, eventos de integración, programas de reconocimiento, comunicaciones y acciones de clima laboral). No obstante, desde el enfoque técnico de evaluación, este tipo de soportes constituye principalmente evidencia de gestión o de producto, es decir, demuestra que se realizaron acciones, pero no acredita el resultado



### Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

esperado por el indicador, que corresponde a un cambio cuantificable en el **sentido de pertenencia de los colaboradores**.

En términos metodológicos, un indicador de resultado exige la verificación de un valor medido en el periodo evaluado ( $SPC_t$ ) y su comparación con un valor de referencia (línea base SPC base o medición del año anterior  $SPC_{t-1}$ ), bajo condiciones que permitan comparabilidad y trazabilidad. La ejecución de actividades, por sí sola, no permite inferir el comportamiento del indicador, debido a que el resultado depende de múltiples factores (rotación, cambios organizacionales, condiciones laborales, liderazgo, comunicación interna, entre otros) y, por tanto, requiere ser sustentado mediante un instrumento de medición definido, aplicado con un corte temporal claro, a una población identificada, con escala de medición y criterios de consolidación que permitan establecer variaciones.

En consecuencia, la información presentada posibilita constatar el cumplimiento de acciones programadas (evidencia operativa), pero no demuestra de manera numérica si el sentido de pertenencia aumentó, se mantuvo o disminuyó respecto al periodo anterior o frente a la línea base. Al no aportar una medición cuantificable del indicador ( $SPC_t$ ), ni el cálculo de la variación correspondiente, no es posible validar el cumplimiento del indicador, dado que no se cuenta con evidencia verificable del resultado declarado ni de su evolución anual conforme a la meta establecida.

**CONCLUSION:** El operador no cumple con el indicador de Aumento del Sentido de Pertenencia, toda vez que no presenta datos verificables de medición base ( $SPC_{t-1}$ ), valores comparativos del periodo evaluado ( $SPC_t$ ), ni cálculo del resultado definido en la fórmula del indicador. La documentación entregada (Plan de Bienestar 2024; Informe de Cambio y Cultura; informes GPTW y demás anexos), si bien evidencia despliegue de actividades y acciones dirigidas al bienestar, clima y liderazgo, no permite verificar cuantitativamente si el sentido de pertenencia aumentó, se mantuvo o disminuyó respecto de la medición anterior. En consecuencia, se configura un cumplimiento de ejecución, pero no de resultado, dado que faltan registro metodológico, valores numéricos comparables, aplicación formal de la fórmula y sustentación del impacto.

**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:

- Archivo Word denominado "7.2.1 Aumento sentido de pertenencia de pertenencia de colab"
- Archivo Power Point denominado "Afinia – GPTW Información Metodológica 2025.11"
- Archivo Power Point denominado "Afinia – GPTW Report 2025.01"
- Archivo PDF denominado "GPTW elementos diferenciadores 2025.11"
- Archivo PDF denominado "Informe bienestar 2024"
- Archivo PDF denominado "Consolidación Equipo"
- Carpeta denominada "Listados de Asistencia" que contiene 64 archivos y 17 subcarpetas

## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

### Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador orientadas a mejorar la percepción e imagen de la empresa ante los usuarios, a partir de los resultados de medición obtenidos mediante encuestas desagregadas por sector. Esta medición permite identificar de manera comparable entre periodos la variación en la calificación asociada a la imagen percibida, y se constituye en un insumo para orientar planes de mejora y fortalecer la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado atendido por AFINIA.

### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Calificación SPU}_t - \text{Calificación SPU}_{t-1}}{\text{Calificación SPU}_{t-1}} * 100\%$$

Donde:

*Calificación SPU<sub>t</sub>*: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año de evaluación t.

*Calificación SPU<sub>t-1</sub>*: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año t-1.

### Resultado del indicador

**Tabla 150. Evaluación del Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios**

| Meta  | Evaluación | Resultado     |
|-------|------------|---------------|
| ≥ 0 % | *NPC       | SIN RESULTADO |

El indicador no cumple, dado que la documentación aportada no permite verificar el resultado conforme a la fórmula definida. Si bien se remitieron informes, estudios de percepción y cronogramas, no se acredita de forma expresa y trazable la Calificación SPU del periodo evaluado (t) ni la del periodo anterior (t-1). En consecuencia, la evidencia resulta insuficiente para validar el cumplimiento del indicador de resultado, por lo cual se califica como NO CUMPLE.

### Beneficios y recursos asociados.

- El indicador permite medir de manera objetiva y comparable la evolución de la percepción e imagen del operador ante los usuarios entre periodos consecutivos, siendo una herramienta clave para evaluar la efectividad de las acciones implementadas y orientar la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, facilita la identificación de brechas en la calidad del servicio percibido, el fortalecimiento de planes de mejora y el seguimiento a los resultados de las intervenciones realizadas en los distintos segmentos de usuarios.
- Para su adecuada medición y seguimiento, se requiere la disponibilidad de recursos

## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

técnicos y metodológicos, tales como estudios de percepción estructurados y comparables en el tiempo, instrumentos de medición estandarizados, bases de datos consolidadas y validadas, y documentación que permita identificar de manera expresa la Calificación SPUt por periodo.

Adicionalmente, se requiere disponer de capacidades técnicas adecuadas para el análisis de resultados, el control de calidad de la información, la validación interna de las mediciones y la consolidación del cálculo conforme a la fórmula definida para el indicador.

**Información utilizada para el seguimiento:** Los siguientes documentos se presentan como evidencia por parte del prestador:

- 7.2.2 Mejora de la imagen ante los usuarios.docx
- Brief Estudio Relacionamiento 2024.docx
- C - 24-034942-01 - AFINIA Relacional \_HOGARES VF1.4- Confidencial
- C - 24-034958-01- AFINIA Relacional \_EMPRESAS VF1.4 - Confidencial
- Comercial 2024 - 2043 vfinal presupuesto
- Cronograma Mejora de la imagen ante los usuario 2023 v2.
- Cronograma Mejora de la imagen ante los usuarios 2024 v2.
- Cronograma Mejora de la imagen ante los usuarios 2024 v2 act a mayo-30-2024.
- Encuestas 2024-2025-2026 Valores finales
- IF-24-034934-01 AFINIA Relacional 2024 Hogares-Empresas V1 – Confidencial
- P 24-034934-01 AFINIA Relacional 2024 V1- Confidencial

### Actividades particulares reportadas por el prestador:

En el marco de la evaluación del indicador, se procedió a revisar las actividades particulares reportadas por el prestador a través de las evidencias remitidas, con el fin de identificar las acciones desarrolladas, su alcance y su relación con el resultado esperado del indicador. Este análisis permite evaluar su coherencia, trazabilidad y pertinencia frente a la metodología y la fórmula del indicador.

#### 1. Medición de percepción/imagen mediante “Estudio Relacional” (segmento Hogares)

Evidencia: C - 24-034942-01 - AFINIA Relacional \_HOGARES VF1.4- Confidencial

El prestador reporta la ejecución de un estudio estructurado de percepción y relacionamiento con usuarios del segmento hogares, el cual comprende el levantamiento de información y la consolidación de resultados. Este tipo de medición resulta pertinente para el indicador, en la medida en que, conceptualmente, puede generar una calificación asociada a percepción/imagen y evidencia la realización de una medición formal para un periodo determinado.

No obstante, la evidencia remitida no permite acreditar el cumplimiento del indicador, dado que no identifica de forma expresa que el resultado obtenido corresponda exactamente a la “Calificación SPU” definida para la medición, ni consolida en un mismo entregable los valores requeridos por la fórmula ( $SPU_t$  y  $SPU_{t-1}$ ) con su respectivo cálculo de variación porcentual. En consecuencia, el documento constituye un insumo de medición relevante, pero por sí solo no demuestra el

## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

cumplimiento, ya que el indicador evalúa la variación interperiodo del resultado y no únicamente la ejecución del estudio.

### 2. Medición de percepción/imagen mediante “Estudio Relacional” (segmento Empresas)

Evidencia: C - 24-034958-01- AFINIA Relacional\_EMPRESAS VF1.4 - Confidencial.

El prestador reporta la ejecución de un estudio de percepción y relacionamiento con usuarios del segmento empresas, bajo un enfoque metodológico similar al aplicado para hogares. Este soporte aporta como evidencia de que se desarrollan mediciones por segmento y que se aplican instrumentos orientados a captar percepción e imagen del operador en el componente empresarial.

Sin embargo, la información remitida no permite acreditar el cumplimiento del indicador, en tanto no se evidencia una trazabilidad que permita confirmar que el resultado reportado corresponde a la Calificación SPU definida para la medición, ni se presenta la comparación interperiodo requerida ( $t$  vs.  $t-1$ ) con el cálculo de variación porcentual conforme a la fórmula. En consecuencia, el documento constituye evidencia de medición, pero no permite concluir sobre el cumplimiento del resultado exigido por el indicador.

### 3. Consolidación/presentación de resultados del Estudio Relacional 2024 (Hogares y Empresas)

Evidencia: IF-24-034934-01 AFINIA Relacional 2024 Hogares-Empresas V1 - Confidencial.

El prestador reporta la socialización de los resultados consolidados del estudio relacional, incluyendo ficha técnica, principales hallazgos, métricas de percepción y análisis de evolución por años. Este soporte constituye el insumo que más se aproxima a lo requerido por el indicador, en la medida en que presenta resultados agregados, evidencia la existencia de un proceso de medición estructurado, con muestra definida y resultados cuantificados, y permite observar tendencias históricas asociadas a la percepción y satisfacción de los usuarios.

Sin embargo, la evidencia remitida no permite acreditar el cumplimiento del indicador, dado que no identifica de manera explícita cuál de las métricas reportadas corresponde a la Calificación SPU definida para el indicador, ni consolida en un mismo entregable los valores  $SPU_t$  y  $SPU_{t-1}$  con la respectiva memoria de cálculo. En ausencia de esta identificación expresa y de un soporte que permita verificar la variación entre periodos, el documento se mantiene como evidencia informativa y analítica, pero no como evidencia determinante para concluir sobre el cumplimiento del indicador de resultado.

### 4. Documento descriptivo del indicador y de la medición (marco conceptual/metodológico)

Evidencia: 7.2.2 Mejora de la imagen ante los usuarios.

El prestador reporta, a través de este documento, la descripción del indicador y una explicación general de la medición realizada con IPSOS, incluyendo el enfoque metodológico, resultados de percepción (p. ej., satisfacción general y oportunidades de mejora) y la relación con acciones de gestión desarrolladas por la empresa. En este sentido, el soporte aporta contexto y permite comprender el enfoque del estudio, así como los elementos generales que el prestador considera

## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

asociados a la evolución de la percepción de los usuarios.

Sin embargo, la evidencia no permite acreditar el cumplimiento del indicador, dado que no identifica ni define de manera formal la Calificación SPU como variable específica del indicador, ni consolida de forma verificable los valores requeridos para la comparación entre periodos ( $SPU_t$  y  $SPU_{t-1}$ ) con su respectiva memoria de cálculo. Adicionalmente, incorpora información de iniciativas y gestión (calidad del servicio, atención, facturación, entre otros) que, si bien puede incidir en la percepción y resulta útil como contexto, no sustituye la medición del resultado exigido, ya que el indicador se verifica con base en valores comparables del SPU y no únicamente mediante la descripción de acciones ejecutadas.

### 5. Planeación y definición del alcance del estudio de relacionamiento (fase de diseño)

El prestador reporta, mediante el Brief Estudio Relacionamiento 2024, la definición de necesidades, objetivos, alcance, universo/segmentación y lineamientos para la realización del estudio de percepción. Este documento aporta como evidencia de planeación metodológica, en tanto permite identificar que la medición fue concebida y estructurada previamente, con criterios generales sobre población objetivo y el enfoque del ejercicio.

En este sentido, el brief no permite acreditar el cumplimiento del indicador, dado que no contiene resultados, calificaciones ni comparaciones entre periodos que permitan identificar valores  $SPU_t$  y  $SPU_{t-1}$  o sustentar la variación requerida por la fórmula. En consecuencia, constituye evidencia de proceso y de preparación del estudio, pero no evidencia del resultado medido exigido por el indicador.

### 6. Planeación y programación de acciones para “mejora de la imagen” (cronogramas 2023–2024)

Evidencias:

- Cronograma\_Mejora de la imagen ante los usuarios 2023 v2.xlsx
- Cronograma\_Mejora de la imagen ante los usuarios 2024 v2.xlsx
- Cronograma\_Mejora de la imagen ante los usuarios 2024 v2 act a mayo-30-2024.xlsx

El prestador reporta la programación de actividades y acciones orientadas al mejoramiento de la imagen ante los usuarios, así como su seguimiento a nivel de gestión, a través de cronogramas por vigencia. Estos soportes aportan al entendimiento del plan de gestión que el operador declara implementar para incidir en la percepción de los usuarios y permiten identificar la existencia de una planificación y organización de iniciativas en el tiempo.

En este sentido, los cronogramas no permiten acreditar el cumplimiento del indicador, dado que el indicador evaluado es de resultado y exige verificar la variación de la Calificación SPU entre periodos.

La existencia de actividades programadas o reportadas no demuestra, por sí misma, una mejora efectiva del SPU ni sustenta la variación interperiodo requerida por la fórmula. Para que estos cronogramas aporten a la evaluación, deben estar articulados con evidencias verificables de ejecución y, principalmente, con una medición cerrada y comparable del SPU que refleje el

## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

resultado obtenido, lo cual no se aporta de manera consolidada en la documentación remitida.

### 7. Consolidación de “valores finales” de encuestas 2024–2026 (documento de gestión)

Evidencia: Encuestas 2024-2025-2026 Valores finales.pptx

El prestador reporta la presentación de consolidaciones asociadas a encuestas por segmento y en un horizonte multianual, incluyendo valores generales que se exponen como insumo de seguimiento. Este soporte puede contribuir de manera complementaria como referencia de planificación y dimensionamiento del ejercicio de medición, en tanto refleja la intención de proyectar o consolidar resultados en el tiempo.

En este sentido, la evidencia no permite acreditar el cumplimiento del indicador, dado que no identifica de forma verificable los valores SPU correspondientes al periodo evaluado ( $SPU_t$ ) y al periodo inmediatamente anterior ( $SPU_{t-1}$ ), ni incorpora una memoria de cálculo que permita establecer la variación entre periodos conforme a la fórmula. Adicionalmente, no delimita con precisión el periodo objeto de evaluación, lo cual impide asociar los resultados presentados al corte temporal requerido para verificar el indicador de resultado.

### 8. Planeación presupuestal (recursos para iniciativas comerciales/relacionamiento)

Evidencia: Comercial 2024 - 2043 vfinal presupuesto.xlsx

El prestador reporta la proyección y asignación de recursos presupuestales para actividades comerciales y/o de relacionamiento con usuarios, como parte de la planeación interna asociada a iniciativas que podrían incidir en la percepción e imagen del operador. Este soporte permite evidenciar la existencia de una previsión de recursos para la implementación de acciones relacionadas con el componente de relacionamiento y gestión.

En este sentido, la evidencia no permite acreditar el cumplimiento del indicador, dado que corresponde a un insumo de planeación y gestión y no a un soporte de medición del resultado. En particular, no contiene la Calificación SPU del periodo evaluado ni del periodo anterior, ni incorpora elementos que permitan establecer una comparación interperiodo; por tanto, no aporta evidencia verificable para el cálculo y validación del indicador de resultado.

## **Análisis de la SSPD:**

Con el propósito de aclarar de manera precisa las observaciones formuladas frente al indicador evaluado, así como de requerir la información adicional necesaria para contar con insumos suficientes que permitieran adelantar una evaluación integral, dichas observaciones fueron puestas en conocimiento del operador mediante comunicación remitida por correo electrónico el 12 de noviembre. Lo anterior se realizó en cumplimiento de los principios de objetividad, coherencia técnica, transparencia y debida motivación que rigen los procesos de evaluación y seguimiento.

- Novedades y aspectos relevantes

Para efectos evaluativos, se revisaron los documentos remitidos por el operador, descritos



## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

previamente en el presente informe, con el propósito de identificar evidencia verificable asociada al indicador “Mejora de la imagen ante los usuarios”, la trazabilidad metodológica necesaria para su medición y la consistencia documental requerida para sustentar el comportamiento reportado conforme a la fórmula definida (variación porcentual de la Calificación SPU entre el periodo evaluado  $t$  y el periodo inmediatamente anterior  $t-1$ ).

Adicionalmente, se tuvo en cuenta que, mediante correo electrónico del 12 de noviembre del presente año, la SSPD solicitó información específica para la evaluación del indicador, dirigida a asegurar comparabilidad, trazabilidad y suficiencia técnica de los soportes; sin embargo, dicha información no fue allegada en su integridad, lo que limitó la posibilidad de verificar de forma objetiva y reproducible el cumplimiento del indicador.

### a) Alcance de la revisión documental

Los soportes revisados evidencian la realización de acciones relacionadas con la medición y gestión de percepción ante usuarios, tales como: ejecución de estudios de percepción/relacionamiento por segmentos, consolidación y socialización de resultados de encuestas, y programación de iniciativas orientadas a mejorar la imagen del operador. Estas actuaciones son pertinentes para incidir en la percepción del usuario; sin embargo, por sí solas no demuestran el cumplimiento del indicador, dado que el indicador evaluado es de resultado y exige acreditar una variación cuantificable y comparable de la Calificación SPU entre el periodo evaluado ( $t$ ) y el periodo inmediatamente anterior ( $t-1$ ).

Una vez realizada la revisión, se identificaron vacíos que impiden la verificación y medición del indicador, principalmente porque la documentación remitida no permite identificar de manera expresa la Calificación SPU utilizada para el indicador, ni establecer con corte temporal verificable los valores  $SPU_t$  y  $SPU_{t-1}$ , ni demostrar comparabilidad metodológica entre mediciones, ni contar con una consolidación que sustente de forma objetiva y reproducible la comparación interperiodo requerida por la fórmula.

### b) Actividades reportadas y alcance de la información para efectos de evaluación

Con base en los soportes revisados, el operador reporta como actividades asociadas al indicador la realización de mediciones de percepción e imagen mediante estudios relacionales segmentados por hogares y empresas, la consolidación y socialización de resultados con métricas de percepción, y la planeación de acciones orientadas a mejorar la imagen ante los usuarios a través de cronogramas por vigencia y otros insumos de gestión interna. En conjunto, estas actuaciones evidencian que el prestador desarrolla un proceso de medición y seguimiento de percepción, y que incorpora acciones de gestión orientadas a incidir en la experiencia y valoración del usuario.

No obstante, para efectos de evaluación del indicador, el alcance de esta información resulta insuficiente, dado que el indicador no se verifica por la ejecución del estudio o por la existencia de iniciativas, sino por la demostración verificable y comparable de la variación de la Calificación SPU entre el periodo evaluado ( $t$ ) y el periodo inmediatamente anterior ( $t-1$ ), conforme a la fórmula definida.

## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

En particular, la información aportada no articula de manera explícita y trazable: (i) cuál es la métrica exacta que el operador adopta como Calificación SPU, (ii) cuáles son los valores oficiales  $SPU_t$  y  $SPU_{t-1}$  con corte temporal verificable, (iii) bajo qué condiciones metodológicas se garantiza su comparabilidad (instrumento, escala, muestra/población y criterios de consolidación), y (iv) cuál es la consolidación que permite sustentar la comparación interperiodo con memoria de cálculo. En consecuencia, aunque se evidencian acciones y mediciones asociadas al proceso, no se cuenta con los elementos necesarios para verificar de forma objetiva, reproducible y sustentada el resultado exigido por el indicador.

### c) Aspectos identificados que impiden verificar el cumplimiento del indicador

De la revisión de la documentación remitida se identificó, en primer lugar, que el operador presenta resultados y métricas asociadas a percepción (por ejemplo, satisfacción, recomendación y otras dimensiones vinculadas al relacionamiento con usuarios); sin embargo, no define formalmente cuál de esas métricas corresponde a la Calificación SPU exigida por el indicador. En particular, no se aporta un documento que establezca de manera expresa la definición operativa del SPU para fines de evaluación, es decir, no se identifica la variable exacta que se adopta como SPU, su escala de medición, el método de consolidación (índice o fórmula interna) ni los criterios de valoración y reglas de agregación aplicables (por ejemplo, por segmento, ponderaciones, tratamiento de respuestas y criterio de consolidación final). En ausencia de esta definición explícita, no es posible establecer una correspondencia técnica verificable entre las métricas presentadas y la Calificación SPU requerida, lo que impide afirmar que los valores reportados sean utilizables como SPU para efectos del indicador.

En segundo lugar, el indicador requiere como condición mínima de evaluación la identificación clara y verificable de los valores  $SPU_t$  (periodo evaluado) y  $SPU_{t-1}$  (periodo inmediatamente anterior), con su respectivo corte temporal y bajo condiciones metodológicas comparables. No obstante, en los soportes revisados no se evidencia un entregable consolidado que identifique ambos valores como “Calificación SPU” de forma trazable, ni se precisa la fecha de aplicación, el periodo de referencia o la vigencia exacta a la cual corresponden los resultados utilizados para el cálculo. En consecuencia, no es posible establecer con certeza cuál es el valor SPU aplicable al periodo evaluado, cuál corresponde al periodo anterior, ni realizar la comparación interperiodo conforme a la fórmula del indicador, dado que faltan los elementos mínimos para validar la procedencia, temporalidad y comparabilidad de las mediciones.

### d) No se demuestra comparabilidad metodológica entre mediciones (t vs. t-1)

Para validar un indicador de resultado por variación interperiodo, es indispensable demostrar que las mediciones comparadas son metodológicamente equivalentes. Esto implica acreditar, como mínimo:

- Mismo instrumento o equivalencia demostrada,
- Misma escala y reglas de cálculo,
- Población objetivo comparable (universo/muestra y segmentación),
- Condiciones de aplicación consistentes y trazables.



## **Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios**

Los soportes aportados no incluyen un documento de trazabilidad metodológica que demuestre comparabilidad entre periodos. Por tanto, aun cuando existan cifras o resultados en los documentos, no es posible asegurar que corresponden a mediciones comparables para efectos del indicador.

e) Resultados consolidados sin memoria de cálculo verificable del indicador

Las presentaciones de resultados y documentos consolidados aportan cifras y comparativos; sin embargo, no incorporan una memoria de cálculo verificable que permita:

- Identificar el valor SPU usado en cada periodo,
- Verificar la consistencia del dato fuente,
- Sustentar la comparación interperiodo requerida por el indicador.

La ausencia de este soporte consolidado impide sustentar la verificación del resultado bajo un criterio objetivo y reproducible.

f) Soportes de planeación y gestión que no sustituyen la medición del resultado

Los cronogramas 2023–2024, el brief del estudio y el archivo presupuestal evidencian programación de acciones, definición de alcance y asignación de recursos. No obstante, estos insumos corresponden a planeación y gestión, y no acreditan el resultado del indicador, ya que no permiten verificar una variación cuantificable en la Calificación SPU ni establecer la comparación interperiodo. Metodológicamente, la ejecución o programación de actividades puede contribuir a la gestión, pero no sustituye la medición del resultado exigido por la fórmula.

g) Información específica requerida por la SSPD y no allegada

Con el fin de contar con insumos suficientes para una evaluación integral del indicador y garantizar la comparabilidad de las mediciones establecida en el PGLP, mediante correo electrónico del 12 de noviembre de 2025, se solicitó al prestador aportar la información requerida para acreditar que los resultados de las encuestas tipo A y tipo B son comparables y permiten realizar el seguimiento año a año. No obstante, la información remitida no permite establecer con claridad los elementos metodológicos y de soporte necesarios para asegurar dicha comparabilidad, lo que limita la posibilidad de realizar una medición consistente y verificable del indicador para el análisis del periodo evaluado.

En este contexto, se solicitó remitir la documentación mínima asociada al diseño y justificación de la encuesta, incluyendo: (i) el instrumento/cuestionario aplicado (preguntas, escalas y variables evaluadas), (ii) la ficha técnica o metodología (objetivo, población objetivo, método de aplicación, periodo de aplicación y número de encuestados), y (iii) los criterios de selección de la muestra (tamaño, criterios de inclusión/exclusión y representatividad). Asimismo, se requirieron evidencias de aplicación, tales como: cronograma o acta de ejecución, registros o listados de aplicación y validación (bases de datos o consolidados en formato verificable), y soportes que acrediten la participación efectiva de usuarios y/o colaboradores.

## Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios

De igual forma, se solicitó aportar resultados consolidados e información de análisis: informe de resultados con porcentajes/promedios por dimensiones, análisis comparativo con periodos anteriores y síntesis de fortalezas y oportunidades de mejora. Adicionalmente, se requirió la documentación del plan de mejora o acciones derivadas, incluyendo el plan de acción y evidencias de seguimiento, así como documentos de respaldo que evidenciaran validación interna de resultados (actas o informes de revisión) y comunicación/socialización de resultados con partes interesadas.

Finalmente, considerando que en la mesa de trabajo el prestador manifestó que la información de encuestas era confidencial, se indicó que ello no lo eximía de aportar los insumos necesarios para la evaluación; por tanto, en caso de restricciones, debía especificar qué documentos podían remitirse y cuáles no, justificar las razones y anexar una certificación de la firma ejecutora que respaldara dicha confidencialidad. Sin embargo, la información requerida no fue allegada en su integridad, lo que mantiene vacíos técnicos que impiden establecer con claridad la métrica adoptada como Calificación SPU, identificar y comparar valores  $SPU_t$  y  $SPU_{t-1}$  bajo condiciones metodológicas equivalentes y sustentar de manera verificable el comportamiento del indicador conforme a la fórmula definida.

### CONCLUSIÓN:

Con base en la revisión, se concluye que el operador NO CUMPLE con el indicador “Mejora de la imagen ante los usuarios”, dado que la documentación remitida no permite verificar de manera objetiva y trazable la variación de la Calificación SPU entre el periodo evaluado ( $SPU_t$ ) y el periodo inmediatamente anterior ( $SPU_{t-1}$ ) conforme a la fórmula establecida. En particular, no se identifica de forma expresa la métrica utilizada como SPU, no se aportan valores consolidados y comparables por periodo ni soportes que permitan sustentar la comparación interperiodo.

Adicionalmente, pese a que en la mesa de trabajo y mediante correo del 12 de noviembre se solicitó información específica para garantizar la comparabilidad de las mediciones y completar la evaluación del indicador, dicha información no fue allegada en su integridad, manteniéndose vacíos técnicos que impiden establecer con claridad la métrica adoptada como Calificación SPU, identificar valores comparables entre periodos y completar la verificación del indicador conforme a la fórmula definida.

**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:

- 7.2.2 Mejora de la imagen ante los usuarios.docx
- Brief Estudio Relacionamiento 2024.docx
- C - 24-034942-01 - AFINIA Relacional \_HOGARES VF1.4- Confidencial
- C - 24-034958-01- AFINIA Relacional \_EMPRESAS VF1.4 - Confidencial
- Comercial 2024 - 2043 vfinal presupuesto
- Cronograma Mejora de la imagen ante los usuarios 2023 v2.

**Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios**

- Cronograma Mejora de la imagen ante los usuarios 2024 v2.
- Cronograma Mejora de la imagen ante los usuarios 2024 v2 act a mayo-30-2024.
- Encuestas 2024-2025-2026 Valores finales
- IF-24-034934-01 AFINIA Relacional 2024 Hogares-Empresas V1 – Confidencial
- P 24-034934-01 AFINIA Relacional 2024 V1- Confidencial

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

### Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

#### Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para el logro en la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en su mercado de comercialización, los cuales serán realizados principalmente por desarrollo de inversiones propias de la empresa o con recursos PRONE cuando así lo considere; en todo caso, la empresa deberá realizar la normalización de las redes de barrios subnormales acorde con lo previsto en el programa -PGLP establecido.

#### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t} * 100\%$$

Donde:

$CNBSN_t$ : Clientes normalizados en barrios subnormales para el año t.

$CNBSNM_t$ : Clientes normalizados en barrios subnormales Meta para el año t.

*\* La meta es normalizar 16.000 usuarios en cada año del programa de gestión, medido a partir del 1 de enero del año 2022, proyectando lograr un total de 64.000 usuarios como mínimo a cierre de diciembre de 2025.*

#### Resultado del indicador:

**Tabla 151. Evaluación del Indicador de Resultado 8.1, Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales**

| Meta   | Evaluación | Resultado     |
|--------|------------|---------------|
| 16.000 | *NPC       | SIN RESULTADO |

**\*NPC:** No es posible calcular el porcentaje de logro del indicador debido a que AFINIA no presentó evidencia de las acciones de normalización reportadas. Sin embargo, a partir del avance y resultado del indicador reportado por el OR (resultado del 0,118%), se establece que el resultado de este indicador es: No cumple.

#### Beneficios y recursos asociados.

##### Beneficios:

- Lograr la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en el mercado de comercialización de AFINIA, con recursos propios de la empresa, o con recursos PRONE, según considere.

### Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

- Mejorar las condiciones técnicas de las redes eléctricas existentes en barrios subnormales, permitiendo mejorar las condiciones para la prestación del servicio, aumentar la seguridad de las instalaciones y disminuir las pérdidas no técnicas de energía. Se beneficiarán los usuarios ubicados en barrios subnormales de los departamentos de Bolívar, Córdoba, Cesar. Sucre y sur del Magdalena.

#### Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el cuarto trimestre de 2024, enviado mediante el radicado SSPD 20255290396262 - Reporte 4to Trimestre 2024 a SSPD de 31 de enero de 2025.
- Documento "Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.
- Respuesta de AFINIA a observaciones de la SSPD; radicado No 20255294953192 del 26/11/2025.

#### Actividades particulares reportadas por el Prestador:

AFINIA reportó, lo siguiente:

El cumplimiento del indicador de normalización de clientes subnormales se sitúa en un 0.1%. Según la planificación inicial del año, se esperaba una ejecución de 16.000 suministros hasta diciembre. Sin embargo, solo se han realizaron 19 suministros acumulados entre en el periodo de enero a diciembre.

Durante el año 2024, no cesaron los constantes rechazos a la implementación por parte de las comunidades, quienes no quieren la individualización de la medición con medida prepago, rechazando la instalación de los equipos de medida Bi cuerpo de manera tajante.

Estas situaciones de rechazo impidieron cualquier tipo de avance del programa, dado que en algunos casos ya se han implementado las mejoras en la red, no aceptaron la normalización de la medida con su respetiva matriculación al sistema comercial como cliente individual.

El panorama de este indicador fue una ejecución prácticamente nula, se están estudiando las posibles soluciones para intervención de estos sectores para ejecutar el cumplimiento regulatorio acorde a las lecciones aprendidas durante el 2024.

En la siguiente tabla, se puede observar el reporte de AFINIA, del desempeño en el desarrollo del indicador para el año 2024, el cual, es prácticamente nulo.

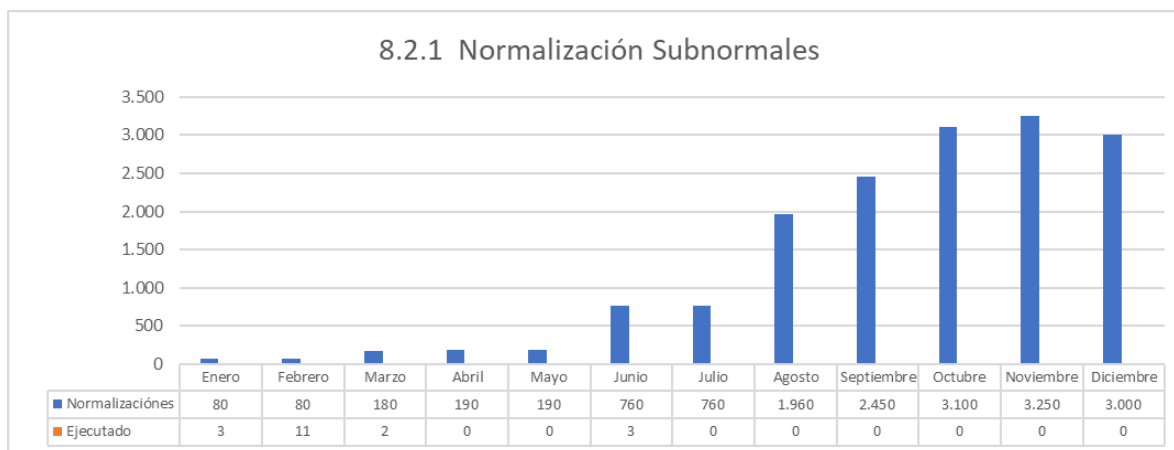
## Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.

**Figura 55. Tabla - Reporte AFINIA de evolución del indicador de Resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales**

| Concepto        | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total  |
|-----------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
| Normalizaciones | 80    | 80      | 180   | 190   | 190  | 760   | 760   | 1.960  | 2.450      | 3.100   | 3.250     | 3.000     | 16.000 |
| Ejecutado       | 3     | 11      | 2     | 0     | 0    | 3     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         | 19     |
| % ejecución     | 3.8%  | 13.8%   | 1.1%  | 0.0%  | 0.0% | 0.4%  | 0.0%  | 0.0%   | 0.0%       | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%      | 0.1%   |

Fuente: AFINIA

**Figura 56. Reporte AFINIA de evolución del indicador de Resultado 8.1, Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales**



Fuente: AFINIA

### Análisis de la SSPD:

Durante el año 2024 no hubo avance en el programa de normalización de clientes en barrios subnormales, acorde al reporte de AFINIA, en lo transcurrido de 2024, solo se logró normalizar a 19 clientes de los 16.000 clientes previsto como meta; situación similar a lo presentado en los años 2022 y 2023; es decir, en 3 años de desarrollo del programa, las diversas circunstancias y dificultades que ha reportado AFINIA, han superado las estrategias implementadas por el OR.

Para el caso particular del año 2024, en el informe del 4 trimestre, AFINIA solo de manera muy general comenta las dificultades que han incido para el desarrollo del programa de normalización; sin embargo, no suministra evidencia de análisis y planes de acción estratégicos para direccionar el desarrollo del proyecto para obtener un mejor resultado. En este contexto, la SSPD, recomienda, que, a partir, de las lecciones aprendidas de los años 2022 a 2024 se realice el análisis de causa raíz y se reorienten las estrategias a implementar, en los ámbitos técnico, legal, social y colaborativo con entidades territoriales y del estado, que permitan el desarrollo adecuado del programa de normalización.

AFINIA no aportó evidencia de ejecución de acciones desarrolladas para el cumplimiento de este indicador, tal como actas de obra con registro de clientes normalizados, registro fotográfico con

**Indicador de resultado 8.1. Disminución del Número de Clientes en Barrios Subnormales.**

identificación de los clientes normalizados; en este sentido, no se dio cumplimiento a lo establecido en el numeral 5 de “LAS CONDICIONES GENERALES PARA EL SEGUIMIENTO”, del documento oficial del Plan de Gestión de Largo Plazo. Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible validar el avance reportado, correspondiente al 0,118%.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

AFINIA informó lo siguiente: Durante el año 2024, no cesaron los constantes rechazos a la implementación por parte de las comunidades, quienes no quieren la individualización de la medición con medida prepago, rechazando la instalación de los equipos de medida Bi cuerpo de manera tajante.

Estas situaciones de rechazo impidieron cualquier tipo de avance del programa, dado que en algunos casos ya se han implementado las mejoras en la red, no aceptaron la normalización de la medida con su respectiva matriculación al sistema comercial como cliente individual.

**Evidencia que soportan la ejecución:**

AFINIA no presentó evidencia alguna asociada a la ejecución de acciones relacionadas con este indicador.

## Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

### Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de instalación de medidores prepago en Zonas de Dificil Gestión (ZDG) y Barrios Subnormales (BSN), definido como estrategia por parte del operador para la gestión en estas Áreas Especiales en la prestación del servicio de energía eléctrica.

### Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{\left( \frac{C_{Med\ Prepago\ t}}{C_{Objetivo\ Prepago\ t}} - \frac{CPMOMt}{C_{Objetivo\ Prepago\ t}} \right)}{\frac{CPMOMt}{C_{Objetivo\ Prepago\ t}}} * 100\%$$

Donde:

*C Med Prepago t*: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago instalado para el año t.

*C Objetivo Prepago t*: Mercado Objetivo para la instalación de medición prepago.

*CPMOMt*: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago meta, definido en la senda para el año t.

### Resultado del indicador:

**Tabla 152. Evaluación del Indicador**

| Meta | Evaluación | Resultado        |
|------|------------|------------------|
| >=0% | -99,09%    | <b>NO CUMPLE</b> |

**Tabla 153. Cálculo del Indicador**

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| CMed_Prepago t:       | 399    |
| C Objetivo_Prepago t: | 1.866  |
| CPMOMt:               | 37.289 |

Fuente: AFINIA

### Beneficios y recursos asociados.

- Del total de clientes ingresados en 2024 el 30% corresponden a ventas realizadas puerta a puerta, el 70% restantes se debieron a normalización de barrios eléctricamente subnormales.



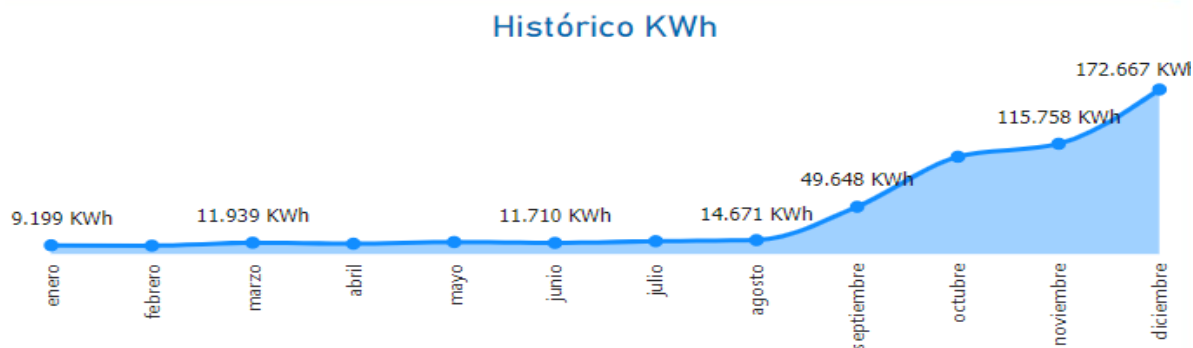
### Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

- Destacamos la masificación del esquema de energía prepagada, al finalizar el año tenemos presencia en 13% de los municipios atendidos por Afinia.
- Los clientes vinculados realizaron más de 15.000 transacciones (recargas)
- Mejoramos la calidad de vida de más de 5.200 personas
- Para finalizar, resaltamos la importancia de las acciones y el impacto que generamos al visitar puerta a puerta e ir presentando el esquema de energía prepagada aproximadamente a 13.000 personas.

### Evolutivo consumos promedio

Durante el año 2024 se vendieron 553.636 kWh, su comportamiento en el último cuatrimestre del año está basado en el crecimiento en las instalaciones en sectores de invasión y la puesta en marcha de una estrategia masiva de vinculación con un equipo de ventas en los territorios de Bolívar, Córdoba y Cesar. Como se puede observar en la siguiente figura.

**Figura 57. Evolutivo consumos promedio**

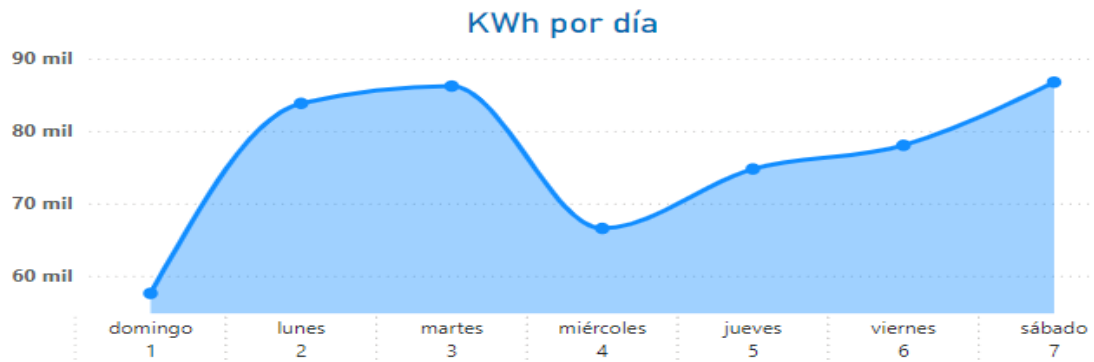


Fuente: AFINIA

El comportamiento de la compra por parte de los clientes presenta un mejor comportamiento los martes y sábados, lo contrario ocurre los jueves y viernes. El bajo nivel de compra se presenta los domingos, día en la que con los clientes no recargan energía.

**Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.**

**Figura 58. Comportamiento semanal típico**



Fuente: AFINIA

**Efectividad clientes medida prepagada:**

**Recaudo AMI.** El comportamiento del recaudo bajo el esquema de prepagada AMI ha evidenciado una disminución significativa, lo anterior debido al deterioro del esquema por problemas de comunicación, por lo cual fue necesario devolver a los clientes al esquema postpago.

**Figura 59. Histórico Típico de Recaudo**

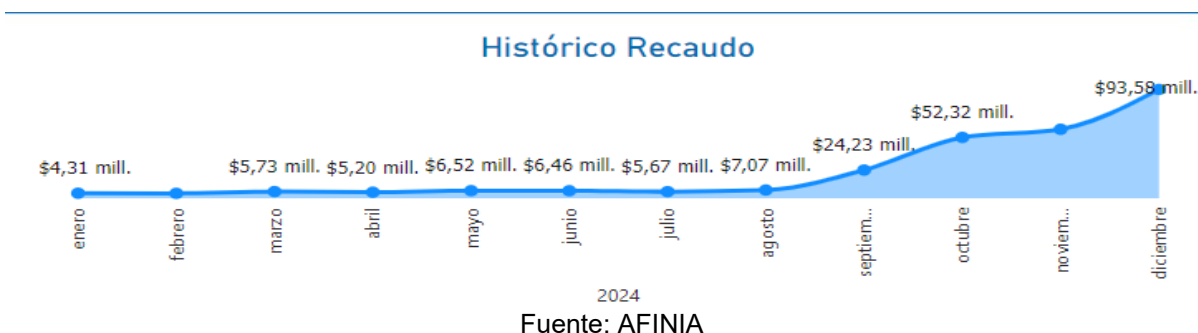


Fuente: AFINIA

**Recaudo Bicuerpo.** Los recaudos correspondientes a los meses de agosto a diciembre 2024 presentan un importante aumento logrando un recaudo total para el 2024 de \$ 274.616.284, este buen resultado se ve reflejado por el crecimiento en activación de clientes en los territorios de Córdoba Norte y Sur, donde superamos los 1.000 clientes en prepagada.

## Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

**Figura 60. Recaudo Post Prepaga**



### Evolutivo de clientes prepagada

**Clientes Prepaga.** Durante el periodo enero – diciembre 2024 se vincularon al esquema de prepaga 1.799 clientes de los cuales dos (2) son bajo el esquema AMI. El aumento se refleja en los últimos 4 meses del año con un importante cierre de 339 clientes.

**Figura 61. Clientes Vinculados**



La grafica muestra la cantidad de clientes por territorio donde Córdoba Norte aporta el 49,8% de clientes vinculados y del total de clientes el 28,8% los realizo el equipo de ventas (519)

**Figura 62. Clientes por Territorio**



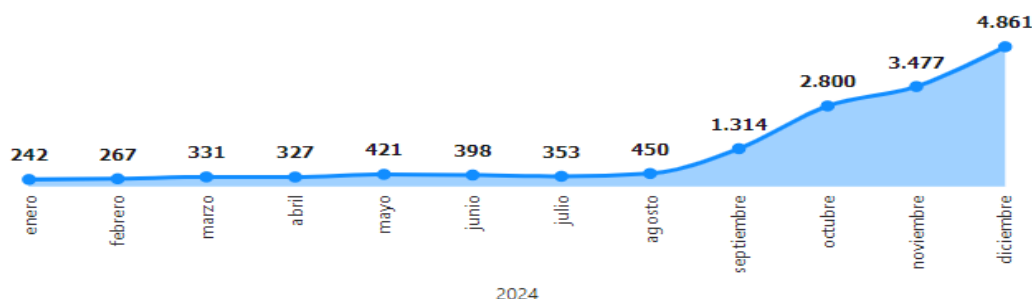
Fuente: AFINIA

## Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

**Transacciones.** Durante el periodo enero – diciembre 2024 se realizaron 15.241 transacciones (recargas) lo que originó un promedio de 1.253 transacciones mensuales.

**Figura 63 - Recargas energía prepagada – Bicuero**

Historico transacciones



Fuente: Afinia

### Inconvenientes en la implantación de energía prepagada AMI

Los inconvenientes presentados en la implantación AMI en Afinia son de conocimiento público, la comunicación fue el detonante.

- Dificultad en la comunicación
- Conexión remota inestable
- Inconvenientes con la generación de las recargas
- Fallas masivas
- Falencias en el soporte por parte del proveedor

Actualmente se encuentra en estudio propuesta presentada por un proveedor del exterior – InterEnergy – El cual propone una oferta preliminar de riesgo compartido entre Afinia e InterEnergy que facilite la reducción de pérdidas, así como también la recuperación técnico-comercial de los circuitos intervenidos. Esta oferta debe incluir las iniciativas de mayor impacto para alcanzar los resultados deseados, colocando al cliente en el centro de la estrategia. Permitiendo la adopción de plataformas digitales y de control que permitan alcanzar los objetivos, al mismo tiempo de la migración de todos los clientes red AMI.

### Energía a la medida

Actualmente se encuentra en producción el proyecto con medidores bicuerpo, que no requieren comunicación entre sí, que nos permiten dar cumplimiento a las metas de energía prepagada.

### Objetivo:

Entregar una propuesta de valor de servicios públicos y un portafolio de soluciones con enfoque integral en el cliente y usuario, bajo parámetros de oportunidad, calidad, cobertura, innovación y

## Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

continuidad, buscando apalancar el desarrollo social con equidad, la calidad de vida, la competitividad y la sostenibilidad mutua.

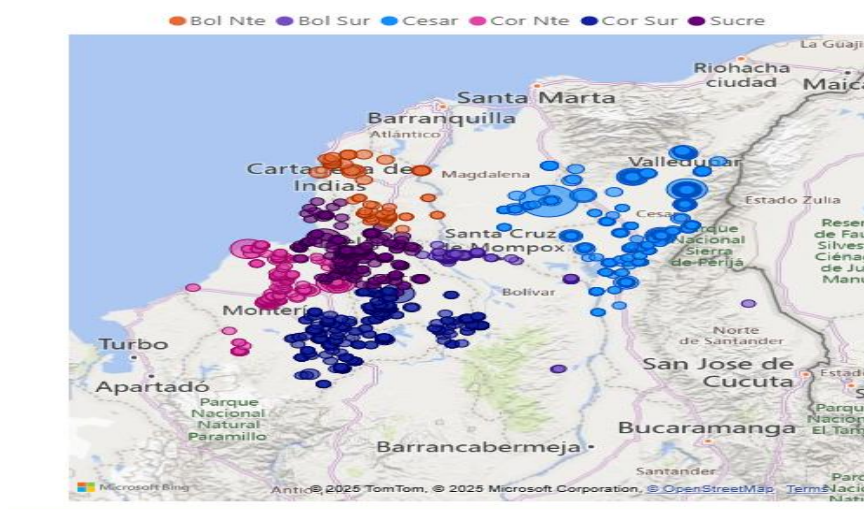
### Oferta comercial:

Modalidad de prestación del servicio de energía, que busca que usuarios con dificultades de pago puedan disfrutar del servicio a través de un cobro previo, permitiéndoles hacer autogestión de su consumo basado en su real capacidad de pago a través de medición inteligente permitiendo acceder a ofertas de valor agregado.

Los medidores de prepago requieren que el cliente pague por su energía antes de usarla, esto significa que solo puede usar la electricidad que ha pagado y no puede usar más de lo que le permite su saldo.

Sin embargo, para que un cliente no se quede sin saldo y por ende sin servicio de energía eléctrica, el display ubicado dentro de su vivienda, le informará mediante una señal de alerta, que tienes poco saldo y que deberá recargar, ya sea en un punto presencial o a través de nuestros canales virtuales.

**Figura 64. Mapa Suministros Instalados**



Fuente: Afinia

### Análisis de la SSPD

La tecnología AMI tiene una gran proyección y puede ir de la mano de la medición prepago, es un apoyo en la recuperación de energía, evitando la defraudación de fluidos; lo importante es que se analice la oferta de la empresa InterEnergy, la cual propone de manera adicional una recuperación integral técnico-comercial de los circuitos intervenidos. No se alcanzó con el cumplimiento del indicador en este periodo por la baja cobertura de esta medida prepago en el área de cobertura de AFINIA, se espera que hacia el 2025 de haya masificado de manera intensiva la medición prepaga.

**Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.**

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

Mediante el radicado 20255294925672 del día 25/11/2025, AFINIA hizo entrega de alguna información solicitada. Puntualmente para este indicador no se entregó la información.

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera

#### Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de gestión para la disminución de la cartera vencida mayor a 60 días en los usuarios de mercado de AFINIA, sobre la línea base definida en junio de 2020 y de acuerdo con la senda de reducción suscrita por el operador.

#### Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{(\text{Cartera vencida mayor a 60 días})}{(\text{Total de la cartera})} * 100\%$$

Donde:

**Cartera vencida mayor a 60 días:** Valor en pesos de la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado del operador.

**Total de la cartera:** Valor en pesos del Total de la Cartera existente en el mercado del operador, en el año de evaluación.

\*Línea base corresponde a junio de 2020 y la meta se define con la siguiente senda: año 2021: 0,5 pp (89,7%), año 2022: 0,5 pp (89,2%), año 2023: 0,6 pp (88,6%), año 2024: 0,8 pp (87,8%), año 2025: 1,1 pp (86,7%). Lograr una reducción de 3.5 pp en el índice de morosidad de la cartera mayor a 60 días en 5 años.

#### Resultado del indicador:

**Tabla 154. Evaluación del Indicador**

| Meta   | Evaluación | Resultado        |
|--------|------------|------------------|
| ≤87,8% | 71%        | <b>NO CUMPLE</b> |

De acuerdo con los resultados conseguidos del Plan reducción de *Cartera mayor a 60 días/cartera*, Afinia consigue para el año 2024 un indicador del 71%, que representa un nivel de cumplimiento del 100% respecto al valor meta año establecido de 87,8%, significando una mejora de 1,4 pp frente al resultado obtenido en 2023. Sin embargo, no se cumple el indicador al comparar 71% alcanzado con la meta de 87,8%.

La disminución conseguida del saldo de cartera se explica principalmente por el recaudo de \$18.249 millones de las cuentas objetivo durante el año; lo cual es producto de la gestión de cobranza desarrollada por la empresa.

A manera de resumen, la siguiente imagen presenta la evolución año de las magnitudes y cuantificación del indicador de cartera para cada periodo.

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera

**Tabla 155. Balance resultado Indicador Cartera mayor a 60 días  
Cifras de Cartera y Recaudo en millones de pesos**

|                                 | dic.-21          | dic.-22          | dic.-23          | dic.-24          |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Cartera Total</b>            | <b>1.405.667</b> | <b>1.405.667</b> | <b>1.405.667</b> | <b>1.405.667</b> |
| <b>Cartera &gt;60</b>           | <b>1.098.675</b> | <b>1.051.950</b> | <b>1.018.790</b> | <b>998.499</b>   |
| <b>Recaudo Cartera &gt;60</b>   | <b>162.208</b>   | <b>37.849</b>    | <b>25.381</b>    | <b>18.249</b>    |
| <b>Indicador Cartera &gt;60</b> | <b>78,2%</b>     | <b>74,8%</b>     | <b>72,5%</b>     | <b>71,0%</b>     |
| <b>Meta x año</b>               | <b>89,7%</b>     | <b>89,2%</b>     | <b>88,6%</b>     | <b>87,8%</b>     |
| <b>Cumplimiento</b>             |                  |                  |                  | <b>NO CUMPLE</b> |

Fuente: AFINIA

En el 2024 Afinia logró efectuar 7.691.099 acciones de cobranza sobre un colectivo de 617.497 clientes morosos que representan el 82% del universo de usuarios que presentan obligaciones pendientes de pago sujetas al Plan de Cartera 60.

A la consecución de los \$18.249 millones la Empresa recibe 150.182 transacciones de pago, permitiendo identificar que 33.838 clientes logran abandonar la categoría de morosos convirtiéndose en clientes al día.

Conforme se ha expresado, Afinia establece diversas estrategias de cobro que cubren las etapas administrativa, persuasiva y judicial de cobranza. A continuación, se presenta a manera de resumen el balance de cantidad de acciones, clientes gestionados, clientes con pago y el recaudo alcanzado bajo los diferentes tipos de gestión.

**Tabla 156. Acciones, Gestionados, Pagadores y Recaudo de Cartera mayor a 60 días en 2024**

| Tipo de Gestión                      | Cantidad de Acciones | Clientes Gestionados | Clientes con Pago | Recaudo (\$Mll.)      | % Part. Recaudo |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-----------------------|-----------------|
| <b>Planes de Cobro</b>               | <b>5.565.944</b>     | <b>505.543</b>       | <b>101.939</b>    | <b>11.541.408.934</b> | <b>63%</b>      |
| Telecobranza                         | 1.542.153            | 146.478              | 26.794            | 931.470.592           | 5%              |
| Avisos                               | 341.916              | 70.295               | 20.174            | 389.234.765           | 2%              |
| Suspensión, Corte y Reconexión (SCR) | 180.949              | 73.807               | 45.127            | 2.796.785.741         | 15%             |
| Casa de Cobro                        | 578.796              | 58.995               | 12.955            | 958.595.339           | 5%              |
| Cobro Jurídico                       | 888.095              | 52.967               | 5.043             | 3.077.231.217         | 17%             |
| Operativa Móvil                      | 1.752.196            | 343.421              | 47.784            | 2.838.108.362         | 16%             |
| Gestión por Cuadrantes               | 4.012                | 1.265                | 366               | 147.678.351           | 1%              |
| Multifamiliares                      | 16.512               | 3.167                | 469               | 272.208.736           | 1%              |
| Alianza Social                       | 33.431               | 8.169                | 981               | 33.936.081            | 0%              |
| Telecontrol                          | 227.884              | 106.563              | 1.020             | 96.159.750            | 1%              |



### Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera

|                                       |                  |                |                |                       |             |
|---------------------------------------|------------------|----------------|----------------|-----------------------|-------------|
| Financiación & Mantenimiento Acuerdos | 5.398            | 5.324          | 71.787         | 4.001.041.020         | 22%         |
| Cobro Personalizado por Ejecutivo     | 72.900           | 6.075          | 717            | 555.363.572           | 3%          |
| Gestión de Barrios Subnormales        | 2.041.928        | 109.187        | 29.916         | 834.376.374           | 5%          |
| AMI & Prepago                         | 4.929            | 4.929          | 185            | 11.579.898            | 0%          |
| Fuera de Campaña                      | 0                | 0              | 3.869          | 1.305.589.414         | 7%          |
| <b>Total</b>                          | <b>7.691.099</b> | <b>617.497</b> | <b>150.182</b> | <b>18.249.359.212</b> | <b>100%</b> |

Fuente: AFINIA

Tal como se observa en la Tabla anterior, el 63% del recaudo obtenido (\$11.541 millones) se consigue a partir de la gestión de Planes de Cobro. El 36% (\$4.117 millones) de este recaudo de cartera alcanzado por planes se gestionó dentro del Mercado Fidelizado, al que corresponden los clientes que presentan algún tipo de intención de pago. Estos deudores fueron gestionados a través de los planes Telecombranza, Avisos y Suspensión-Corte-Reconexión (SCR), a partir de 2.065.018 acciones como:

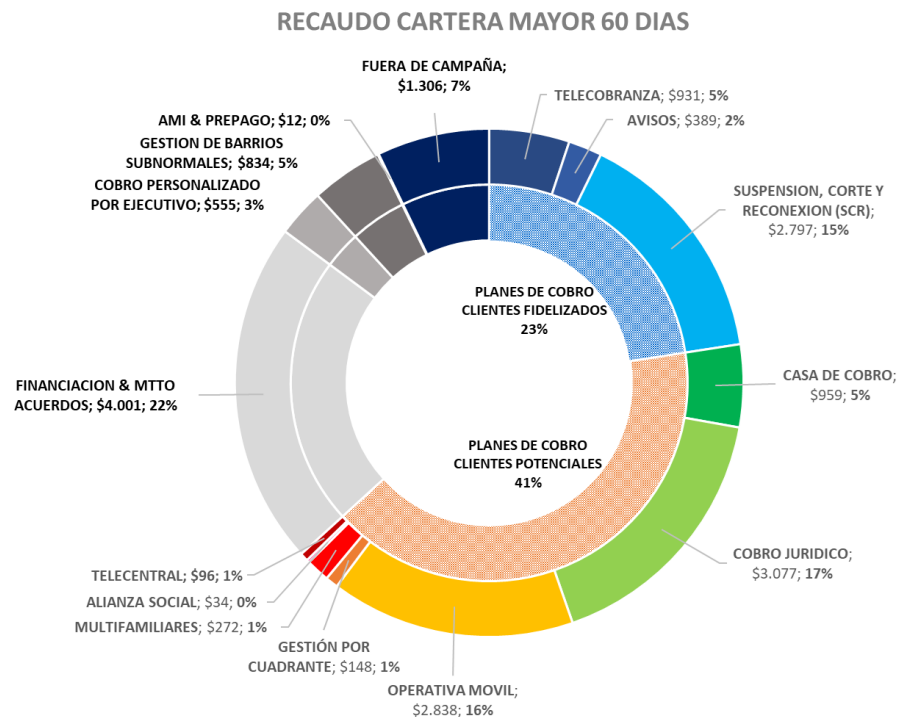
- Llamadas de cobro
- Audio mensajes
- Mensajes de texto
- Mensajes whatsapp
- Notificación escrita de suspensión
- Suspensión del servicio.

El 64% (\$7.424 millones) restante del recaudo de cartera alcanzado por planes se gestionó dentro del Mercado Potencial, que incluye clientes que no presentan intención de pago. Estos deudores fueron gestionados a través de los planes Operativa Móvil, Cobro Jurídico, Casa de Cobro y los planes diferenciales de Alianza Social, Toma de Barrios, Gestión por Cuadrantes, Multifamiliares y Telecentral, que buscaron el recaudo de la obligación impagada a partir de 3.500.926 acciones como:

- Visitas al cliente
- Negociación de acuerdos de pago
- Suspensiones reiterativas del servicio
- Investigación de bienes, evaluación del títulos y trámite de demandas

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera

**Figura 65. Recaudo de Cartera mayor a 60 días por tipo de gestión en 2024**  
Recaudo en millones



Fuente: AFINIA

**Tabla 157. Tipos de Acciones en cartera mayor a 60 días en 2024**

| Tipo de Acción           | Cantidad de Acciones | % Part.     | Cientes Gestionados |
|--------------------------|----------------------|-------------|---------------------|
| Administrativa           | 222.230              | 3%          | 90.406              |
| Llamada                  | 1.386.349            | 18%         | 234.116             |
| Audiomensaje & Texto     | 2.444.472            | 32%         | 204.207             |
| Carteo                   | 163.287              | 2%          | 42.533              |
| Orden de Suspensión      | 333.603              | 4%          | 148.139             |
| Visita & Acción en Carpa | 3.112.715            | 40%         | 539.398             |
| Negociación de Acuerdo   | 5.398                | 0,1%        | 5.324               |
| Demanda                  | 23.045               | 0,3%        | 5.881               |
| <b>Total</b>             | <b>7.691.099</b>     | <b>100%</b> | <b>617.497</b>      |

Fuente: AFINIA

Por otra parte, tenemos que durante el año 2024 el 22% (\$4.001 millones) del recaudo de la cartera en cuestión provino de la gestión de financiaciones y el mantenimiento de acuerdos de pago. Durante este año se realizaron 5.398 nuevos convenios donde se financiaron \$5.194 millones de la cartera objetivo, esto a partir de la disposición de planes de diferimiento con diferentes condiciones de cuota y plazo. Estos planes de financiación fueron ofrecidos o bien pudieron ser solicitados por el interesado a través de los diferentes canales de atención (Oficinas Comerciales, Oficina Telefónica, Gestores

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera

de Cobro, Ejecutivos de Cuenta). Como seguimiento a los clientes con acuerdos incumplidos se realizó notificación y reporte negativo ante Centrales de Riesgo.

En complemento, el 5% (\$834 millones) del recaudo de esta cartera se logra a partir de la gestión de clientes Eléctricamente Subnormales, el 3% (\$555 millones) por la gestión personalizada de ejecutivos cuenta asignados al segmento Grandes Clientes del Mercado Regulado y No Regulado y el 7% (\$1.306 millones) provino de clientes que presentan pago estando fuera de campaña como inercia de su previa gestión.

Para el segmento de clientes Subnormales, la gestión se realizó con el acompañamiento de contratistas de cobro en las localidades certificadas como Barrios Eléctricamente Subnormales; en estos se efectuaron 2.041.928 acciones entre visitas, campañas de sensibilización del uso racional de la energía y fomento de la cultura de pago.

La cartera del segmento Grandes Clientes del Mercado Regulado y No Regulado; que incluye clientes Pymes, Oficiales, Alumbrado Público y No Regulados, se gestionó por el equipo de Ejecutivos Cuenta a través de 72.900 acciones entre envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas al departamento financiero/tesorería del cliente, negociación de acuerdos y suspensión del servicio y sobre los casos que ameritaron, se hizo entrega de la deuda al Plan de Cobro Jurídico.

Para los clientes Oficiales se adelantó además la Gestión Documental de Cobro que incluyó Derechos de Petición sobre la Naturaleza Jurídica, Representación Legal y Certificación de Apropiación Presupuestal, solicitud de normalización de pagos y oferta de alternativas de pago, denuncia ante Contraloría y Procuraduría frente a incumplimiento de pago y decisión de terminación de contrato con notificación a Corte.

Adicional a todo lo anterior, se efectuaron 4.929 acciones sobre clientes con cartera objetivo potenciales para oferta de Energía Prepago.

A pesar del cumplimiento del indicador cabe señalar que la gestión de cobranza de la cartera objetivo afrontó desafíos durante 2024, sobre todo porque el saldo restante se asocia cada vez en mayor proporción a clientes con menor intención de pago, evidenciando menor respuesta de normalización frente a las acciones efectuadas y la reducción progresiva en el nivel de recaudación anual. Adicional a esto tuvimos:

- Finalización de vigencia de los contratos de Telecombranza, Casa de Cobro y de atención de Subnormales en el territorio de Sucre, que implicaron asumir curvas de estabilización y aprendizaje de los nuevos contratistas.
- Situaciones de orden público con afectación sobre las actividades operativas, especialmente en municipios de Bolívar como Simití, Norosí, y en municipios de Córdoba como Montelíbano, San Carlos, Ayapel, Planeta Rica, Pueblo Nuevo y San José de Uré por enfrentamiento de grupos delictivos o tomas de grupos al margen de la ley.
- Lluvias intensas e inundación de vías de acceso también imposibilitaron y provocaron la detención de labores de cobro en terreno a los clientes objetivo durante temporadas invernales.

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera

A pesar de todo ello, Afinia continuó trabajando este año en el desarrollo de iniciativas para dinamizar el recaudo, como es el caso de incrementar la base de conexiones en esquema prepago, aumentar las brigadas de suspensión; que permitieron efectuar 68.443 acciones adicionales de suspensión sobre los morosos objetivo respecto al año anterior y la disposición de líneas de financiación sin interés de financiamiento y/o descuento de intereses moratorios; que permitieron realizar 3.826 acuerdos sobre \$3.832 millones de la cartera objetivo.

Revisando por tipo de zona, el siguiente resumen presenta la composición y evolución de las magnitudes de cartera total, cartera mayor a 60 días y su recaudo e indicador de cartera mayor a 60 días según el segmento de mercado.

**Tabla 158. Cartera > 60 días por tipo de zona Cifras de Cartera y Recaudo en Millones de pesos**

|                                 | dic.-20          | dic.-21          | dic.-22          | dic.-23          | dic.-24          |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Cartera Total</b>            | <b>1.405.667</b> | <b>1.405.667</b> | <b>1.405.667</b> | <b>1.405.667</b> | <b>1.405.667</b> |
| <b>MERCADO</b>                  | <b>577.718</b>   | <b>577.718</b>   | <b>577.718</b>   | <b>577.718</b>   | <b>577.718</b>   |
| <b>ZDG</b>                      | <b>523.428</b>   | <b>523.428</b>   | <b>523.428</b>   | <b>523.428</b>   | <b>523.428</b>   |
| <b>ARMD</b>                     | <b>124.104</b>   | <b>124.104</b>   | <b>124.104</b>   | <b>124.104</b>   | <b>124.104</b>   |
| <b>BSN</b>                      | <b>180.417</b>   | <b>180.417</b>   | <b>180.417</b>   | <b>180.417</b>   | <b>180.417</b>   |
| <b>Cartera &gt;60</b>           | <b>1.267.912</b> | <b>1.098.675</b> | <b>1.051.950</b> | <b>1.018.790</b> | <b>998.499</b>   |
| <b>MERCADO</b>                  | <b>516.758</b>   | <b>391.363</b>   | <b>365.537</b>   | <b>344.664</b>   | <b>332.851</b>   |
| <b>ZDG</b>                      | <b>479.386</b>   | <b>447.221</b>   | <b>430.973</b>   | <b>422.957</b>   | <b>416.451</b>   |
| <b>ARMD</b>                     | <b>114.168</b>   | <b>105.595</b>   | <b>101.375</b>   | <b>99.332</b>    | <b>97.469</b>    |
| <b>BSN</b>                      | <b>157.599</b>   | <b>154.497</b>   | <b>154.065</b>   | <b>151.837</b>   | <b>151.728</b>   |
| <b>Recaudo Cartera &gt;60</b>   |                  | <b>162.208</b>   | <b>37.849</b>    | <b>25.381</b>    | <b>18.249</b>    |
| <b>MERCADO</b>                  |                  | <b>122.531</b>   | <b>24.508</b>    | <b>13.988</b>    | <b>10.151</b>    |
| <b>ZDG</b>                      |                  | <b>29.508</b>    | <b>10.701</b>    | <b>7.288</b>     | <b>5.422</b>     |
| <b>ARMD</b>                     |                  | <b>7.940</b>     | <b>2.209</b>     | <b>1.916</b>     | <b>1.842</b>     |
| <b>BSN</b>                      |                  | <b>2.228</b>     | <b>431</b>       | <b>2.189</b>     | <b>834</b>       |
| <b>Indicador Cartera &gt;60</b> | <b>90,2%</b>     | <b>78,2%</b>     | <b>74,8%</b>     | <b>72,5%</b>     | <b>71,0%</b>     |
| <b>MERCADO</b>                  | <b>89,4%</b>     | <b>67,7%</b>     | <b>63,3%</b>     | <b>59,7%</b>     | <b>57,6%</b>     |
| <b>ZDG</b>                      | <b>91,6%</b>     | <b>85,4%</b>     | <b>82,3%</b>     | <b>80,8%</b>     | <b>79,6%</b>     |
| <b>ARMD</b>                     | <b>92,0%</b>     | <b>85,1%</b>     | <b>81,7%</b>     | <b>80,0%</b>     | <b>78,5%</b>     |
| <b>BSN</b>                      | <b>87,4%</b>     | <b>85,6%</b>     | <b>85,4%</b>     | <b>84,2%</b>     | <b>84,1%</b>     |

Fuente: AFINIA

**Tabla 159. Acciones, Gestionados, Pagadores y Recaudo de cartera mayor a 60 días por tipo de zona en 2024**

| Tipo de Mercado | Cantidad de Acciones | Clientes Gestionados | % Part. Gest/Obj | Clientes con Pago | Recaudo (\$Mll.)      | % Part. Recaudo |
|-----------------|----------------------|----------------------|------------------|-------------------|-----------------------|-----------------|
| <b>MERCADO</b>  | <b>3.214.540</b>     | <b>215.277</b>       | <b>94%</b>       | <b>64.545</b>     | <b>10.151.305.751</b> | <b>56%</b>      |
| <b>ZDG</b>      | <b>1.807.816</b>     | <b>220.691</b>       | <b>77%</b>       | <b>41.615</b>     | <b>5.421.845.151</b>  | <b>30%</b>      |

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de cartera

|              |                  |                |            |                |                       |             |
|--------------|------------------|----------------|------------|----------------|-----------------------|-------------|
| ARMD         | 626.815          | 72.342         | 83%        | 14.106         | 1.841.831.936         | 10%         |
| SUBNORMALES  | 2.041.928        | 109.187        | 73%        | 29.916         | 834.376.374           | 5%          |
| <b>Total</b> | <b>7.691.099</b> | <b>617.497</b> | <b>82%</b> | <b>150.182</b> | <b>18.249.359.212</b> | <b>100%</b> |

Fuente: AFINIA

Durante 2024 fue gestionado el 77% del universo de clientes con cartera objetivo ubicado en Zonas Especiales (incluyendo clientes Subnormales), correspondiente a 402.220 usuarios del segmento de especial atención. Sobre estos se efectuaron 4.476.559 acciones, 3.400.254 de ellas a través del *Plan de Operativa Móvil*.

El plan de Operativa Móvil realizó acciones integrales de recaudo, atención al cliente y suspensión del servicio en estas Áreas Especiales con alto índice de morosidad, territorios en su mayoría sin oficinas de atención cercana o puntos de pago disponibles que permitan la recepción de recaudo de forma oportuna. Esta gestión de cobro incluyó actividades como visitas de cobro a los clientes, suspensión del servicio, negociación de deuda, censos de carga y demás acciones para recuperar cartera de los clientes asignados. Así mismo se realizaron actividades como socialización de acuerdos comunitarios, gestión de daños menores en la red y reporte de nuevos clientes.

En Anexo de evidencias se presentan las acciones de cobro realizadas durante el año 2024 por la Operativa Subnormal y los Planes de Cobro, detallando el tipo de zona en gestión.

### Análisis de la SSPD

Este es un indicador netamente financiero, pero es el resultado de todo un programa de pérdidas liderado por AFINIA, este indicador alcanzó un valor del 71% que indica que, pese a que hubo una mejora en el indicador versus el año 2023, no se alcanzó la meta de 87,8%.

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.