

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO

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

INFORME DE SEGUIMIENTO No. 17 PRIMER TRIMESTRE DE 2025

ANEXO 1 SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

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	24
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.....	36
1.4.	Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía	40
1.5.	Objetivo 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico	66
1.6.	Objetivo 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario	76
1.7.	Objetivo 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial (RSE).....	89
1.8.	Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BNS) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).....	102

1. INDICADORES PARCIALES

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	182%	CUMPLE

Tabla 2. Cálculo del indicador

% Real Programado Marzo	11%
% Real Acumulado Marzo	20%
% Real Indicador	182%

Fuente: Elaboración Superservicios con información de AFINIA

1. Seguimiento top 40 inversión

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

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

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

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

Tabla 3. Planificación mensual de km de red por circuito

Meta Acumulado Trimestral					
CTO	T1	T2	T3	T4	TOTAL
BARRANCO DE LOBA 2	-	2	-	-	2
BAYUNCA 1	2	3	3	1	9
BAYUNCA 2	1	6	2	-	9
BOCAGRANDE 7	-	1	2	-	2
CANALETE	-	2	-	-	2
CERETE 3	2	1	2	2	7
CHIMICHAGUA	-	4	6	5	15
CHINU PLANTA 1	-	3	-	-	3
CHINU PLANTA 2	-	-	-	2	2
EL COPEY	-	2	-	-	2
GAMBOTE 4	1	2	3	2	8
JUAN JOSE	2	2	2	2	8
LA MOJANA 2	1	1	1	1	3
LORICA 2	2	2	2	1	7
MAGANGUE 4	-	1	-	-	1
MARIALABAJA 2	1	2	-	-	2
MARIANGOLA 1	-	3	4	6	13
MOMPOX 5	-	2	-	-	2
MONITOS 2	-	1	1	-	2
MONTELIBANO 1	0	1	-	-	1
PALO ALTO	-	5	5	-	10
PINILLOS	1	3	5	4	13
PIZA	1	0	-	-	1
PRADERA 4	-	1	3	-	4
PUERTO ESCONDIDO	1	2	1	-	4
RIO VIEJO 2	-	-	2	-	2
SAMPUES 1	-	6	4	-	10
VALENCIA	-	1	1	-	2
SAN MARTIN DE LOBA 1	-	2	-	-	2
SAN ONOFRE	-	1	-	-	1
SAN SEBASTIAN	-	2	-	-	2
SANTA ANA (MAGANGUE)	-	-	1	1	2

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

SANTA INES 1	0	1	-	-	1
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	-	-	1	-	1
SANTA ROSA DEL SUR 1	1	6	1	-	8
TALAIGUA NUEVO 2	-	1	2	-	3
TERNERA 13	2	3	2	2	9
TERNERA 2	4	4	-	-	8
VALENCIA DE JESUS URBANO	2	4	6	6	18
VILLA ESTRELLA 4	-	-	-	0	0
TOTAL	22	78	60	36	197

Fuente: AFINIA

Intervenciones primer 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 primer trimestre

CIRCUITO	TERRITORIAL	ENE		FEB		MAR	
		PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL
BARRANCO DE LOBA 2	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
BAYUNCA 1	Bolívar Norte	-	-	1,00	-	1,00	4,60
BAYUNCA 2	Bolívar Norte	-	-	-	1,77	1,00	1,23
BOCAGRANDE 7	Bolívar Norte	-	-	-	-	-	-
CANALETE	Córdoba Norte	-	-	-	-	-	-
CERETE 3	Córdoba Norte	-	-	-	-	1,50	3,41
CHIMICHAGUA	Cesar	-	-	-	-	-	-
CHINU PLANTA 1	Sucre	-	-	-	-	-	-
CHINU PLANTA 2	Sucre	-	-	-	-	-	-
EL COPEY	Cesar	-	-	-	-	-	0,70
GAMBOTE 4	Bolívar Norte	-	-	-	-	0,70	-
JUAN JOSE	Córdoba Sur	0,66	-	0,66	-	0,66	2,00
LA MOJANA 2	Córdoba Sur	-	-	0,50	-	0,50	-
LORICA 2	Córdoba Norte	0,80	2,24	0,60	2,53	0,60	2,00
MAGANGUE 4	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
MARIALABAJA 2	Bolívar Norte	-	-	-	-	0,50	1,50
MARIANGOLA 1	Cesar	-	-	-	-	-	-
MOMPOX 5	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
MONITOS 2	Córdoba Norte	-	-	-	1,00	-	0,60
MONTELIBANO 1	Córdoba Sur	-	-	-	-	0,30	0,90
PALO ALTO	Sucre	-	-	-	-	-	-

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

PINILLOS	Bolívar Sur	-	-	-	-	1,00	-
PIZA	Córdoba Sur	-	-	0,20	-	0,40	-
PRADERA 4	Córdoba Norte	-	1,43	-	-	-	0,89
PUERTO ESCONDIDO	Córdoba Norte	-	0,70	0,95	2,50	0,50	0,30
RIO VIEJO 2	Bolívar Sur	-	-	-	0,28	-	0,67
SAMPUES 1	Sucre	-	-	-	-	-	1,10
VALENCIA	Córdoba Norte	-	-	-	-	-	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
SAN ONOFRE	Sucre	-	-	-	-	-	-
SAN SEBASTIAN	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
SANTA ANA (MAGANGUE)	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
SANTA INES 1	Córdoba Sur	-	-	-	-	0,25	0,81
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
SANTA ROSA DEL SUR 1	Bolívar Sur	-	-	-	-	1,00	-
TALAIGUA NUEVO 2	Bolívar Sur	-	-	-	-	-	-
TERNERA 13	Bolívar Norte	-	-	1,40	0,84	0,75	1,20
TERNERA 2	Bolívar Norte	-	-	1,50	1,36	2,00	1,40
VALENCIA DE JESUS URBANO	Cesar	-	-	-	0,18	1,50	0,55
VILLA ESTRELLA 4	Bolívar Norte	-	-	-	-	-	-
Total general		1,46	4,36	6,81	10,46	14,16	23,85

Fuente: AFINIA

Para este primer trimestre se ejecutaron un total de 39 km de red en 17 circuitos.

Avance mensual de la ejecución:

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

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

	Ene	Feb	Mar
Km planeado	1,5	8,3	22,4
Km ejecutado	4,4	14,8	38,7
% Avance	293%	178%	172%

Fuente: AFINIA

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

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

	Ene	Feb	Mar
% Planeado	1%	3%	7%
% Real	2%	5%	12%

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 6.

Con lo anterior, en la tabla 7 se definen los aportes de cada trimestre planificado y con el seguimiento mensual de ejecución se registran los valores reales.

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

% Planeado Acumulado	1%	4%	11%	23%	37%	51%	63%	73%	82%	89%	94%	100%
% Real Acumulado	2%	8%	20%									

Fuente: AFINIA

Tabla 8. Distribución Trimestral del Indicador

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

Fuente: AFINIA

El aporte de este primer trimestre corresponde a un **20%**.

$$\text{Trimestre 1: } 2\% + 5\% + 13\% = 20\%$$

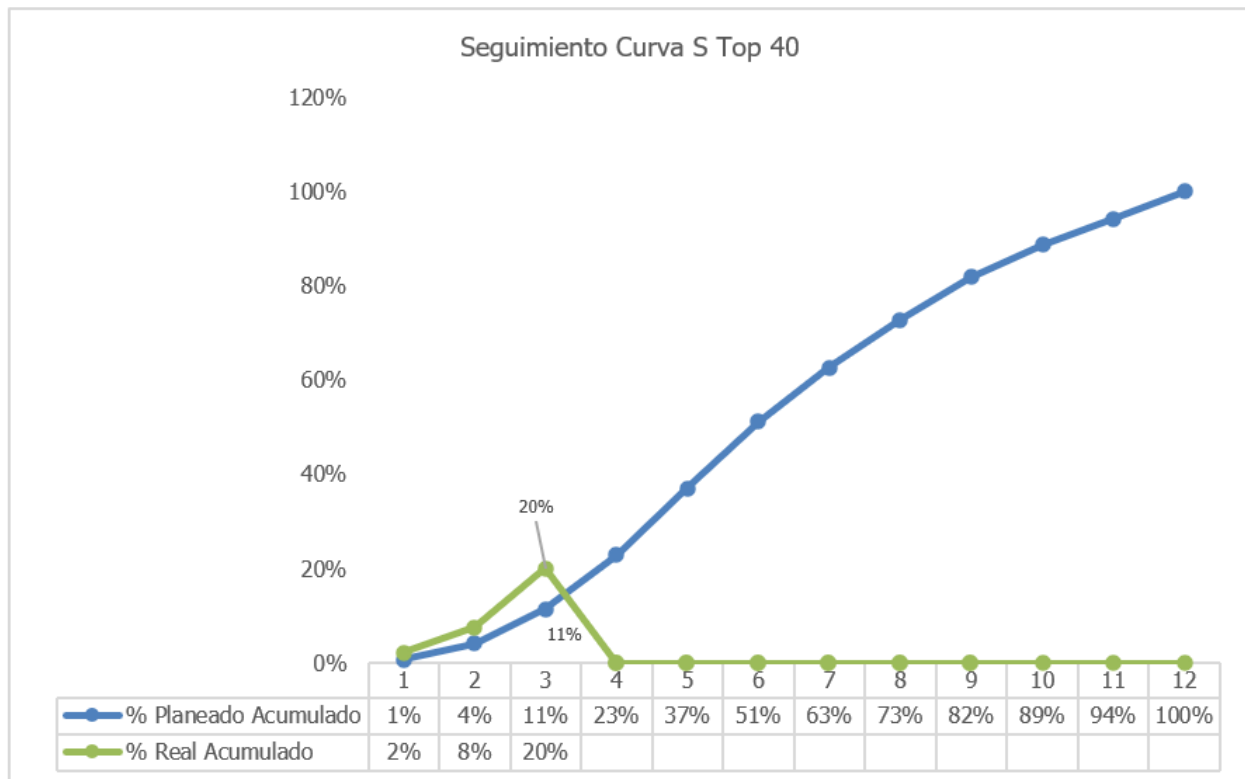
Al cierre de marzo, el cumplimiento acumulado alcanza un 20%.

Finalmente, la Tabla 7 muestra el avance de los circuitos y su porcentaje real acumulado.

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

Evidenciando un cumplimiento de la meta en km propuestas por Afinia en el año 2025.

Figura 1. Seguimiento curva S Top 40



Fuente: AFINIA

Inversiones: La inversión realizada por Afinia, en las actividades señaladas en el primer trimestre 2025 se aproximan a los **\$7.234.596.562**, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transportes realizados.

Tabla 9. Inversiones Plan de Gestión 2025

CIRCUITO	TERRITORIAL	RATIO	Total	PLAN ACUM	REAL ACUM	Inversiones T1
BARRANCO DE LOBA 2	Bolívar Sur	TENDIDO MT	2,0	2,0	-	-
BAYUNCA 1	Bolívar Norte	TENDIDO MT	8,9	8,9	4,6	789.504.826,61
BAYUNCA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	8,5	8,5	3,0	990.052.957,97
BOCAGRANDE 7	Bolívar Norte	TENDIDO MT	2,0	2,0	-	-
CANALETE	Córdoba Norte	TENDIDO MT	2,0	2,0	-	-
CERETE 3	Córdoba Norte	TENDIDO MT	6,5	6,5	3,4	476.453.905,26
CHIMICHAGUA	Cesar	TENDIDO MT	15,3	15,3	-	-
CHINU PLANTA 1	Sucre	TENDIDO MT	3,0	3,0	-	-
CHINU PLANTA 2	Sucre	TENDIDO MT	2,0	2,0	-	-

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

EL COPEY	Cesar	TENDIDO MT	1,5	1,5	0,7	138.804.715,30
GAMBOTE 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT	7,6	7,6	-	-
JUAN JOSE	Córdoba Sur	TENDIDO MT	7,9	7,9	2,0	266.460.170,72
LA MOJANA 2	Córdoba Sur	TENDIDO MT	3,0	3,0	-	-
LORICA 2	Córdoba Norte	TENDIDO MT	7,0	7,0	6,8	940.443.502,48
MAGANGUE 4	Bolívar Sur	TENDIDO MT	1,0	1,0	-	-
MARIALABAJA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	2,0	2,0	1,5	219.210.305,59
MARIANGOLA 1	Cesar	TENDIDO MT	12,6	12,6	-	-
MOMPOX 5	Bolívar Sur	TENDIDO MT	1,5	1,5	-	-
MONITOS 2	Córdoba Norte	TENDIDO MT	2,0	2,0	1,6	426.336.273,15
MONTELIBANO 1	Córdoba Sur	TENDIDO MT	1,1	1,1	0,9	362.740.710,07
PALO ALTO	Sucre	TENDIDO MT	9,8	9,8	-	-
PINILLOS	Bolívar Sur	TENDIDO MT	13,2	13,2	-	-
PIZA	Córdoba Sur	TENDIDO MT	0,8	0,8	-	-
PRADERA 4	Córdoba Norte	TENDIDO MT	4,3	4,3	2,3	280.940.000,0
PUERTO ESCONDIDO	Córdoba Norte	TENDIDO MT	4,0	4,0	3,5	506.402.237,43
RIO VIEJO 2	Bolívar Sur	TENDIDO MT	2,0	2,0	1,0	327.993.159,97
SAMPUES 1	Sucre	TENDIDO MT	9,6	9,6	1,1	152.685.186,83
VALENCIA	Córdoba Norte	TENDIDO MT	2,3	2,3	-	-
SAN MARTIN DE LOBA 1	Bolívar Sur	TENDIDO MT	1,5	1,5	-	-
SAN ONOFRE	Sucre	TENDIDO MT	0,9	0,9	-	-
SAN SEBASTIAN	Bolívar Sur	TENDIDO MT	1,5	1,5	-	-
SANTA ANA (MAGANGUE)	Bolívar Sur	TENDIDO MT	1,5	1,5	-	-
SANTA INES 1	Córdoba Sur	TENDIDO MT	1,0	1,0	0,8	64.281.219,88
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	Bolívar Sur	TENDIDO MT	1,0	1,0	-	-
SANTA ROSA DEL SUR 1	Bolívar Sur	TENDIDO MT	8,2	8,2	-	-
TALAIGUA NUEVO 2	Bolívar Sur	TENDIDO MT	3,0	3,0	-	-
TERNERA 13	Bolívar Norte	TENDIDO MT	9,3	9,3	2,0	413.989.522,17
TERNERA 2	Bolívar Norte	TENDIDO MT	7,8	7,8	2,8	777.664.450,44
VALENCIA DE JESUS URBANO	Cesar	TENDIDO MT	17,6	17,6	0,7	100.633.418,59
VILLA ESTRELLA 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT	0,2	0,2	-	-
Total general			197	197	39	7.234.596.562,46

Fuente: AFINIA

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

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con el anexo 1 (1.1.1 Inversiones SDL Metas 2025 informe primer trimestre), donde se

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

planifico el inicio de 15 circuitos, fueron intervenidos 18, esto significa una intervención del 120% y para el plan total de los 40 circuitos.

Durante este primer trimestre, se tuvieron ejecuciones mayores al 80% de los circuitos LORICA 2, MONITOS 2, MONTELIBANO 1, PUERTO ESCONDIDO y SANTA INES 1. Estas intervenciones con mayor avance se hicieron con éxito por el alto rendimiento en las zonas de trabajo definidas. Adicionalmente, en los replanteos de obra se ha identificado oportunidades para intervenir en redes cercanas, aprovechando las intervenciones ya en curso. Estas acciones adicionales buscan mejorar la calidad de los circuitos y reflejan el compromiso de la empresa de dar un servicio óptimo a los usuarios. En los circuitos donde no se inició la ejecución planificada se realizaron las visitas y los replanteos en sitio para definir la ejecución de trabajos en el segundo trimestre.

En el trimestre, de los 39 km instalados, alrededor de un 40 % corresponde a conductor forrado, que nos permiten mitigar las causas de fallas asociadas a alta vegetación y el reemplazo de puntos críticos en la red que ocasionarían interrupciones del servicio.

Finalmente, la Curva S de seguimiento refleja que se cumplió con la ejecución planificada durante este trimestre. Este logro refuerza el compromiso de AFINIA con la Superintendencia y las comunidades de la región. La empresa está comprometida a realizar las inversiones necesarias dentro de la red de media tensión para garantizar un servicio de calidad y confiable a todos los usuarios.

En total, la inversión ejecutada fue aproximadamente **\$7.234.596.562**, distribuidos en pago de mano de obra, materiales instalados y transporte. Como resultado, **20.499** 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.

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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	100,15%	CUMPLE

Beneficios:

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

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

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el primer trimestre del 2025 en actividades de mantenimiento de circuitos ascendieron a \$3.752.985.655. Teniendo en cuenta que en el año 2024 se ejecutaron trabajos que suman \$2.863.868.893, el valor acumulado de ejecución en el primer trimestre de 2025 aumentó un 31% respecto de la inversión que fue ejecutada durante todo el año 2024.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte 1er Trimestre 2025 a SSPD

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

- 1.1.2 Informe SSPD 1T_3
- 1.1.2 Calculo Curva S - 1T
- 1.1.2 Costos Trabajos 1T
- 1.1.2 Soporte Programacion de Trabajos - 1T
- 1.1.2 Soporte Ejecucion Planes Mtto - 1er Trimestre 2025_3

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

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

Tabla 11. Porcentajes de ponderación de actividades de mantenimiento

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

Fuente: AFINIA

PODAS

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

Tabla 12. Actividades de poda programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer Trimestre

CIRCUITO	META TRIMESTRE I (km)	EJECUTADO TRIMESTRE I (km)	PORCENTAJE DE AVANCE
GAMBOTE 4	141,969	141,75	100%
MARIALABAJA 2	0,000	0	0%
BAYUNCA 1	133,784	134	100%
BAYUNCA 2	0,000	97,25	61%
BOCAGRANDE 7	0,000	0	0%
TERNERA 13	139,997	140,55	100%
TERNERA 2	114,856	114,8	100%
VILLA ESTRELLA 4	0,000	12,2	30%
BARRANCO DE LOBA 2	0,000	10,25	7%
MAGANGUE 4	53,200	78,96	148%
MOMPOX 5	0,000	6,72	5%
PINILLOS	193,573	193,37	100%

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

RIO VIEJO 2	174,834	174,73	100%
SAN MARTIN DE LOBA 1	83,631	83,68	100%
SAN SEBASTIAN	0,000	0	0%
SANTA ANA (MAGANGUE)	0,000	10,21	4,1%
SANTA ISABEL (MAGANGUE)	0,000	0	0%
SANTA ROSA DEL SUR 1	115,550	76,54	66%
TALAIGUA NUEVO 2	0,000	0	0%
MARIANGOLA 1	188,674	189,469592	100%
VALENCIA DE JESUS URBANO	232,000	42,1883769	18%
CHIMICHAGUA	230,726	230,9	100%
EL COPEY	0,000	0	0%
CANALETE	0,000	0	0%
PRADERA 4	441,857	439,74	100%
PUERTO ESCONDIDO	0,000	0	0%
CERETE 3	96,105	96	100%
CHINU PLANTA 1	0,000	13,4	13%
CHINU PLANTA 2	0,000	0	0%
LORICA 2	171,321	171,7	100%
MONITOS 2	0,000	27	34%
SAN ANDRES SOTAVENTO 2	0,000	0	0%
JUAN JOSE	159,011	158,30	100%
LA MOJANA 2	258,361	258,2	100%
MONTELIBANO 1	0,000	0	0%
PIZA	161,625	161,5	100%
SANTA INES 1	217,093	216,7	100%
PALO ALTO	144,163	143,5	100%
SAMPUES 1	0,000	19,4	11%
SAN ONOFRE	13,697	13,65	100%
TOTAL	3466,027	3456,65	99,73%

Fuente: AFINIA

TERMOGRAFÍA

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

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

Tabla 13. Actividades de termografía programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer Trimestre

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

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

MONTELIBANO 1	1	1	100%
PIZA	0	0	0%
SANTA INES 1	0	0	0%
PALO ALTO	0	0	0%
SAMPUES 1	1	1	100%
SAN ONOFRE	0	0	0%
TOTAL	10	10	100%

Fuente: AFINIA

RECORRIDOS

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

Tabla 14. Actividades de recorridos de circuitos programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer Trimestre

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

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

EL COPEY	0	0	0%
CANALETE	0	0	0%
PRADERA 4	0	0	0%
PUERTO ESCONDIDO	0	0	0%
CERETE 3	0	0	0%
CHINU PLANTA 1	0	0	0%
CHINU PLANTA 2	0	0	0%
LORICA 2	0	0	0%
MONITOS 2	0	0	0%
SAN ANDRES SOTAVENTO 2	0	0	0%
JUAN JOSE	1	1	100%
LA MOJANA 2	1	1	100%
MONTELIBANO 1	0	0	0%
PIZA	0	0	0%
SANTA INES 1	0	0	0%
PALO ALTO	1	1	100%
SAMPUES 1	1	1	100%
SAN ONOFRE	0	0	0%
TOTAL	8	10	125%

Fuente: AFINIA

LAVADO

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

Tabla 15. Actividades de lavado programadas por AFINIA para los circuitos priorizados en 2025. Primer Trimestre

CIRCUITO	META TRIMESTRE I (No.)	EJECUTADO TRIMESTRE I (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
GAMBOTE 4	0	0	0%
MARIALABAJA 2	0	0	0%
BAYUNCA 1	1	1	100%
BAYUNCA 2	1	1	100%
BOCAGRANDE 7	1	1	100%
TERNERA 13	1	1	100%
TERNERA 2	1	1	100%
VILLA ESTRELLA 4	1	1	100%
BARRANCO DE LOBA 2	0	0	0%
MAGANGUE 4	0	0	0%

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

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

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con la información enviada por AFINIA se puede concluir que al finalizar el Trimestre I de 2025, la empresa alcanzó en las actividades de mantenimiento el 100,15% 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.

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

PODAS

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

Tabla 16. Avances de actividad de poda en el Trimestre I

META TRIMESTRE I (km)	EJECUTADO TRIMESTRE I (km)	PORCENTAJE DE AVANCE
3466,027	3456,65	99,73%

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 en el Trimestre I de 2025 se ejecutó el 99,73% de lo programado.

TERMOGRAFÍAS

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

Tabla 17. Avances de la actividad de termografía en el Trimestre I

META TRIMESTRE I (No.)	EJECUTADO TRIMESTRE I (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
10	10	100%

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

De acuerdo con el acumulado de la ejecución de la actividad de termografía, se encuentra que en el Trimestre I se ejecutó el 100% de lo programado.

RECORRIDOS

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

Tabla 18. Avances de la actividad de recorrido el Trimestre I

META TRIMESTRE I (No.)	EJECUTADO TRIMESTRE I (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
8	10	125%

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 en el Trimestre I se ejecutó el 125% de lo programado.

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

LAVADO

En la Tabla 19 se presenta el resumen del seguimiento a la actividad de lavado reportada por AFINIA en el Trimestre I de 2025. Se presentan las metas programadas para el total de los circuitos para el primer trimestre del año 2025, la ejecución acumulada en el mismo y el avance.

Tabla 19. Avances de la actividad de lavado en el Trimestre I

META TRIMESTRE I (No.)	EJECUTADO TRIMESTRE I (No.)	PORCENTAJE DE AVANCE
6	6	100%

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

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

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

Tabla 20. Resultado del indicador

ACTIVIDAD	APORTE AL PLAN DE MANTENIMIENTO	AVANCE HASTA EL TRIMESTRE III	APORTE CON FACTOR DE PONDERACIÓN
Poda	35%	99,73%	34,90%
Termografía	21%	100%	21%
Lavado	1%	125%	1,25%
Recorrido	43%	100%	43%
TOTAL	100%		100,15%

Fuente: Superservicios

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA reportó que en el circuito Santa Rosa del Sur 1, la ejecución se vio afectada por situaciones de orden público que impidieron el acceso a varios puntos programados. Por otro lado, en el circuito Valencia de Jesús Urbano, el incumplimiento respondió a necesidades operativas del sistema, las cuales requirieron priorizar intervenciones en otros circuitos.

Evidencias que soportan la ejecución:

Las evidencias se presentan en el archivo Word "1.1.2 Soporte Ejecucion Planes Mtto - 1er Trimestre 2025_3".

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 82\%$	88,82%	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:

- Reporte 1er Trimestre 2025 a SSPD
- 1.1.5 Reducción tiempos atencion interrupciones No Programadas 1T 2025
- 1.1.5 Tiempo atención media 1er trimestre_2025_1

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el reporte de atención de fallas, AFINIA presentó lo mostrado en la siguiente tabla, para el trimestre en evaluación (enero, febrero, marzo):

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

Duración de las interrupciones (Horas)	Cantidad de interrupciones (No.)	Frecuencia de las interrupciones	Frecuencia Acumulada de las interrupciones
0.001-2.001	5565	40.88%	40.88%
2.001-4.001	4719	34.66%	75.54%
4.001-6.001	1807	13.27%	88.82%
6.001-8.001	738	5.42%	94.24%
8.001-10.001	315	2.31%	96.55%
10.001-12.001	175	1.29%	97.84%
12.001-14.001	83	0.61%	98.45%
14.001-16.001	59	0.43%	98.88%
16.001-18.001	41	0.30%	99.18%
18.001-20.001	30	0.22%	99.40%
20.001-22.001	21	0.15%	99.56%
22.001-24.001	15	0.11%	99.67%
24.001-26.001	13	0.10%	99.76%
26.001-28.001	8	0.06%	99.82%
28.001-30.001	2	0.01%	99.84%
30.001-32.001	3	0.02%	99.86%
32.001-34.001	5	0.04%	99.90%
34.001-36.001	1	0.01%	99.90%
38.001-40.001	1	0.01%	99.91%
40.001-42.001	1	0.01%	99.92%
44.001-46.001	1	0.01%	99.93%
46.001-48.001	1	0.01%	99.93%
50.001-52.001	2	0.01%	99.95%
60.001-62.001	1	0.01%	99.96%
64.001-66.001	1	0.01%	99.96%
100.001-102.001	1	0.01%	99.97%
146.001-148.001	1	0.01%	99.98%
224.001-226.001	1	0.01%	99.99%
258.001-260.001	1	0.01%	99.99%
1088.001-1090.001	1	0.01%	100.00%

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

Total general	13613	100.00%	
---------------	-------	---------	--

Fuente: AFINIA

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

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

También se presenta el número de incidencias por mes y la duración que estas representan.

Tabla 23. Número de incidencias por mes y duración

Etiquetas de fila	Cuenta de NRO_INCIDENCIA	Suma de DURACION_HORAS
2025-01	4,193.00	13,997.85
2025-02	4,303.00	15,226.52
2025-03	5,117.00	17,071.62
Total general	13,613.00	46,295.98

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir del reporte hecho por AFINIA para el primer trimestre de 2025, se puede resumir lo indicado en la siguiente tabla:

Tabla 24. Cálculo indicador primer trimestre de 2025

Descripción	Trimestre I	Acumulado hasta el trimestre I
Interrupciones no programadas	13.613	13.613
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	12.091	12.091
Porcentaje de interrupciones atendidas en 6 horas o menos	88,82%	88,82%

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

Teniendo en cuenta que para superar este indicador el porcentaje de las interrupciones atendidas en un tiempo menor o igual a 6 horas debe ser mayor al 82% del total de las interrupciones no programadas, se encuentra que en el primer trimestre de 2025 el indicador se supera con 88,82%.

En cuanto al número de incidencias y la duración de estas por mes, se observa un aumento progresivo

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

en ambos en los tres primeros meses de año. Lo cual es un indicio de pérdida en la calidad del servicio de los usuarios de AFINIA.

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 Word “1.1.5 Tiempo atención media 1er trimestre_2025_1”.

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80 %	87,9 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

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

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 1er trimestre de 2025.
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.
- Informe del programa de inversiones en el STR, a primer trimestre de 2025, enviado por AFINIA, adjunto al oficio 20255291763412 del 30 de abril de 2025.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

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

Tabla 26. Alcance de reposición de la línea Ternera - Gambote

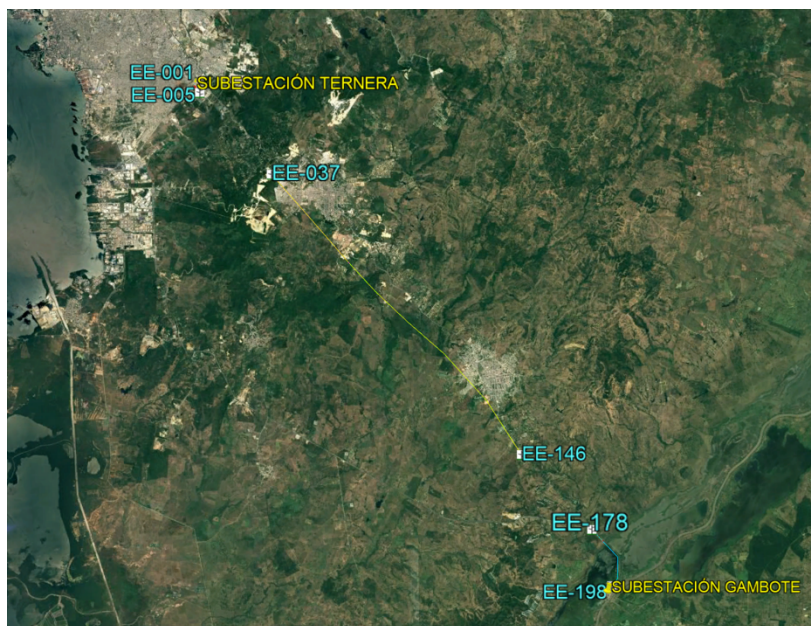
Descripción	Unidad	Cantidad
Reposición de estructuras	Un	15
Puesta a tierra	Un	100
Conductor (3 fases)	km	12
Cable de guarda	km	23,7

Fuente: AFINIA

La siguiente imagen presenta los tramos de la línea LN615 que serán intervenidas, desde la subestación Ternera de estructura EE001 a EE005, EE146 a EE146 y EE178 a EE178 llegada a subestación Gambote.

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

Figura 2. Tramos de línea LN615 a intervenir

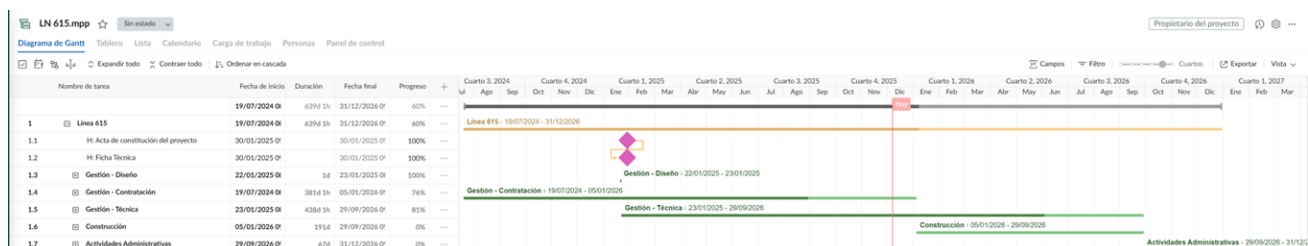


Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

El proyecto de inversión considera los siguientes requerimientos y se prevé la finalización de obras para finales de 2026.

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

Figura 3. Cronograma reposición de línea Ternera – Gambote LN615



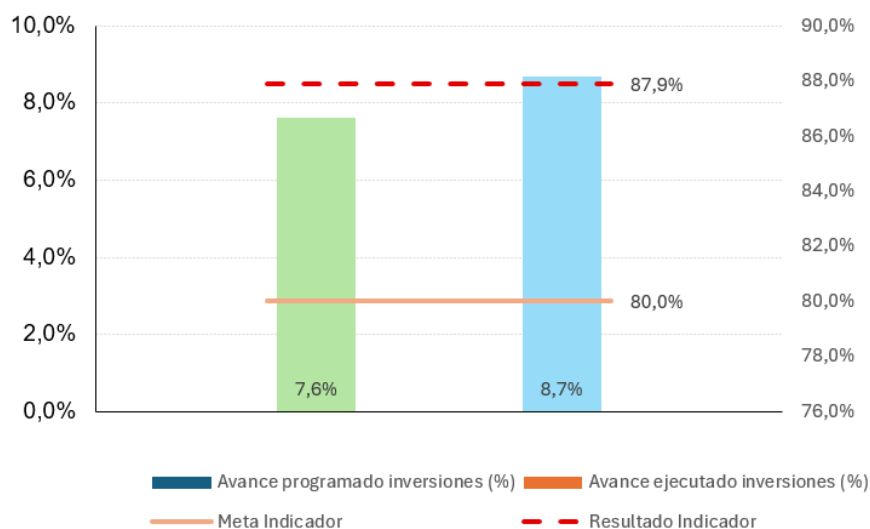
Fuente: AFINIA

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

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que, con corte a primer trimestre de 2025, AFINIA ejecutó el 87,9% del avance planeado, en consecuencia, 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”, al superar la meta definida en el PGLP de 80%.

Figura 4. Resultado indicador parcial 2.1. Ejecución inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR



Fuente: Elaboración SSPD

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al 1er trimestre de 2025, enviado por AFINIA, mediante radicado 20255291763412 del 30 de abril 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 27. Evaluación del indicador Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	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 primer trimestre de 2025, de cada una de las actividades

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

relacionadas con el objetivo Parcial “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”

Tabla 28. Inversiones en mantenimiento activos STR – primer trimestre 2025

Inspecciones Termográficas	\$ 35.089.794,68
Poda y trocha	\$ 395.659.315,06
Lavado de líneas	\$ 27.243.533,16
Total facturado en el cuarto trimestre	\$ 457.992.642,90

Fuente: AFINIA

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resumen de los indicadores correspondiente al 1er. trimestre de 2025.
- Documento “Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.
- Cronograma de las actividades de mantenimiento adelantadas en el STR.
- Informe del programa de inversiones en el STR, a primer trimestre de 2025, enviado por AFINIA, adjunto al oficio 20255291763412 del 30 de abril 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 2025. Para el primer trimestre de 2025, se fijó como meta realizar inspecciones termográficas sobre las líneas: Codazzi (Cesar) - La Jagua 1 110 kV, El Carmen - Tolviejo 1 110 kV, Chinú - San Marcos (Sucre) 1 110 kV.

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

Tabla 29. Programación inspección termográfica a líneas del STR 2025

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	2,98			X					
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	LN-624	9,89			X					
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	13,30			X					
BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	LN-620	5,02		X						
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	30,92		X						
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	45,00		X						
CALAMAR - TCALAMAR 1 66 kV	LN-614	103,20		X						
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	LN-613	32,67		X						
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	54,85	X				X			
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	90,70		X						
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	55,40				X				
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR)	LN-749	51,00			X					
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	58,60	X				X			
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	17,80				X				
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	66,00	X				X			
BOSTON - CHINU 2 110 kV	LN-768	21,60		X						
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	37,90			X					
RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	LN-758	66,92				X				
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	21,60		X						
Total líneas programadas / inspeccionadas inspección termográfica			3	8	5	3	3			
Avance trimestral (%)							16%	0%	0%	0%
Avance trimestral acumulado (%)							16%	16%	16%	16%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Tabla 30. Reporte trimestral inspecciones termográficas 2025

	1er. T.	2do. T.	3er. T.	4o. T.	Total	
Líneas con inspección termográfica	3	8	5	3	19	Meta
Avance trimestral (%)	15,8%	42,1%	26,3%	15,8%		
Avance trimestral acumulado (%)	15,8%	57,9%	84,2%	100,0%	100,0%	
Líneas con inspección termográfica	3	0	0	0	3	Avance
Avance trimestral (%)	15,8%	0,0%	0,0%	0,0%		
Avance trimestral acumulado (%)	15,8%	15,8%	15,8%	15,8%	15,8%	

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Tabla 31. Costos de la actividad inspecciones termográficas en el primer trimestre de 2025

Línea sobre la que se realizó inspección termográfica		Costo (\$)
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	\$ 11.184.452,33
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	\$ 11.735.941,89
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	\$ 12.169.400,46
Costo 1er. Trimestre de 2025		\$ 35.089.794,68

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

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

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

Tabla 32. Programación actividad de poda y trocha en líneas del STR 2025

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

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

En el primer trimestre de 2025, se realizó la actividad de poda y trocha sobre el corredor de las 16 líneas que se presentan en la siguiente tabla, sobre una longitud de 252,5 kilómetros.

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

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

Línea	Código	km	Consignaciones realizadas					Km. intervenidos poda y trocha				
			1er. T.	2do. T.	3er. T.	4o. T.	T. 2025	1er. T.	2do. T.	3er. T.	4o. T.	T. (km)
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	2,98	1				1	0,6				0,60
TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	LN-612	13,30	6				6	4,0				3,99
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	30,92	6				6	4,1				4,12
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	45,00	20				20	14,8				14,75
EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	LN-614	103,20	10				10	34,4				34,40
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	LN-613	32,67	10				10	10,9				10,89
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110kV	LN-745	54,85	28				28	13,8				13,84
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	90,70	33				33	30,2				30,23
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	55,40	41				41	22,9				22,94
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	LN-749	51,00	51				51	19,9				19,85
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	58,60	6				6	16,0				15,98
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	17,80	12				12	7,1				7,12
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	66,00	12				12	29,3				29,33
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	37,90	5				5	3,6				3,64
RIO SINU - TIERRALTA 1 110 kV	LN-758	66,92	18				18	33,5				33,46
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	21,60	18				18	7,3				7,34
Total ejecutado	16	748,84	277				277	252,5				252,50
Nro. de líneas en las que se realizó la actividad de poda y trocha								16	0	0	0	
Avance trimestral ejecutado (%)								33,7%	0,0%	0,0%	0,0%	
Avance anual acumulado ejecutado (%)								33,7%	33,7%	33,7%	33,7%	

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

La siguiente tabla compara, para cada trimestre de 2025, la meta establecida con el avance real de la actividad de poda y trocha en líneas del STR. Para el primer trimestre de 202, el avance trimestral coincide con la meta programada, en consecuencia, esta actividad alcanzó una ejecución del 100% frente a lo programado.

Tabla 34. Reporte trimestral actividad poda y trocha en STR 2025

	1er. T.	2do. T.	3er. T.	4o. T.	Total	
Cantidad de líneas para poda y trocha	16	16	16	12	16	Meta
Kilómetros de línea	252,5	202,1	189,7	104,6	748,8	
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	16,0	0,0	0,0	0,0	16,0	Avance
Kilómetros de línea	252,5	0,0	0,0	0,0	252,5	
Avance trimestral (%)	33,7%	0,0%	0,0%	0,0%		
Avance trimestral acumulado (%)	33,7%	33,7%	33,7%	33,7%	33,7%	

Fuente: AFINIA, elaboración SSPD

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

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

Tabla 35. Costos actividad de poda y trocha primer trimestre 2025

Línea sobre la que se realizó poda y trocha		Costo (\$)
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	\$ 6.853.536
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	\$ 8.340.597
TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	LN-615	\$ 34.481.173
MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	LN-715	\$ 51.340.075
EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	LN-614	\$ 52.326.508
EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	LN-613	\$ 18.351.201
CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	LN-745	\$ 48.666.399
EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	LN-752	\$ 27.667.271
EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	LN-750	\$ 34.666.411
VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	LN-749	\$ 52.361.814
EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-761	\$ 4.538.290
SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	LN-737	\$ 11.899.554
CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	LN-730	\$ 12.894.901
CHINU - SINCE 1 110 kV	LN-713	\$ 4.538.290
RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	LN-758	\$ 14.555.528
BOSTON - CHINU 1 110 kV	LN-731	\$ 12.177.768
Costo 1er. Trimestre de 2025		\$ 395.659.315

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 primer y segundo trimestre de 2025, AFINIA programó efectuar labores de lavado en las líneas indicadas en la siguiente tabla:

Tabla 36. Programación actividad de lavado de líneas del STR 2025

Líneas para actividad lavado			Actividades programadas		Porcentaje programado	
			1er. T.	2do. T.	1er. T.	2do. T.
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	10	5	5	50%	50%
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	LN-624	10	5	5	50%	50%
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	10	5	5	50%	50%
BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	LN-620	20	10	10	50%	50%
Total		50	25	25	50%	50%

Fuente: AFINIA

En el primer trimestre de 2025, desarrolló el 100% de las actividades prevista de lavado en líneas del STR. La siguiente tabla presenta los costos en que incurrió AFINIA asociados con el desarrollo de la actividad de lavado en líneas del STR.

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

Tabla 37 Costos actividad de lavado líneas primer trimestre 2025

Línea sobre la que se realiza actividad de lavado		Costo (\$)
BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	LN-628	\$ 11.480.529
TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	LN-612	\$ 3.472.817
PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	LN-624	\$ 3.013.831
BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	LN-620	\$ 9.276.357
Costo 1er. Trimestre de 2025		\$ 27.243.533

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

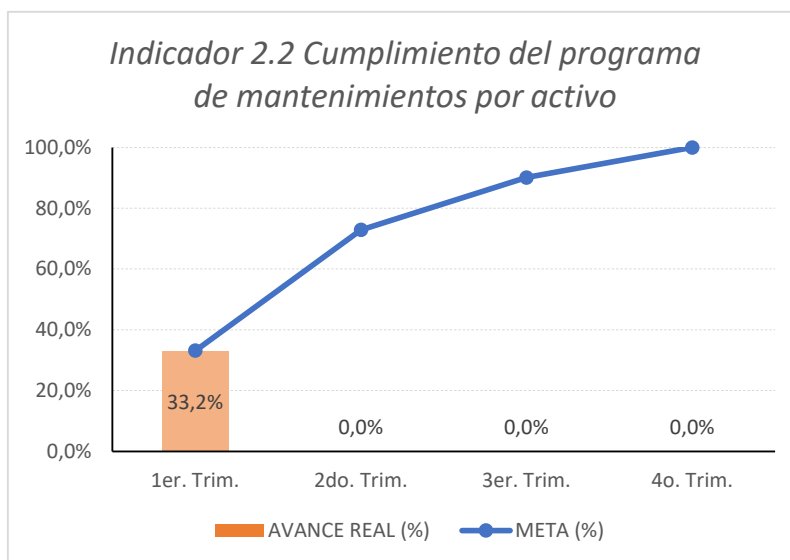
Las actividades ejecutadas por AFINIA, en el primer trimestre de 2025, relacionadas con inspecciones termográficas, poda y trocha y lavado de líneas, alcanzaron una ejecución anual acumulada de 33,2%, que coincide con el valor programado para este trimestre, en consecuencia, el indicador del PGLP “2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”, para el primer trimestre de 2025, alcanza un valor de 100%, como se resume en la siguiente tabla.

Tabla 38. Evaluación actividades mantenimiento activos STR - 2025

Actividad	Avance acumulado programado (%)				Avance acumulado 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%	0,0%	0,0%	0,0%
ii) Actividades de poda y trocha	33,7%	60,7%	86,0%	100,0%	33,7%	0,0%	0,0%	0,0%
iii) Lavado de líneas	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Valor indicador 2.2 "Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo"	33,2%	72,9%	90,1%	100,0%	33,2%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente AFINIA

Figura 5. Avance trimestral del programa de mantenimiento activos STR 2025



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:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Reporte con el resumen de los indicadores correspondiente al primer trimestre de 2025 y registro fotográfico, enviado por AFINIA, mediante radicado 20255291763412 del 30 de abril 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 39. Evaluación del indicador parcial 3.1. Calidad de la potencia eléctrica en los niveles de tensión 4, 3 y 2

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80%	104,68%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

No se reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- 3.1.1 Ejecución inversiones Calidad de la potencia 1T
- 3.1.1 Curva S 1er Trimestre 2025

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

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

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

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

Tabla 40. Planificación y ejecución primer trimestre de las inversiones en calidad de la potencia

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

Fuente: AFINIA

Tabla 41. Planificación y ejecución acumulada primer trimestre

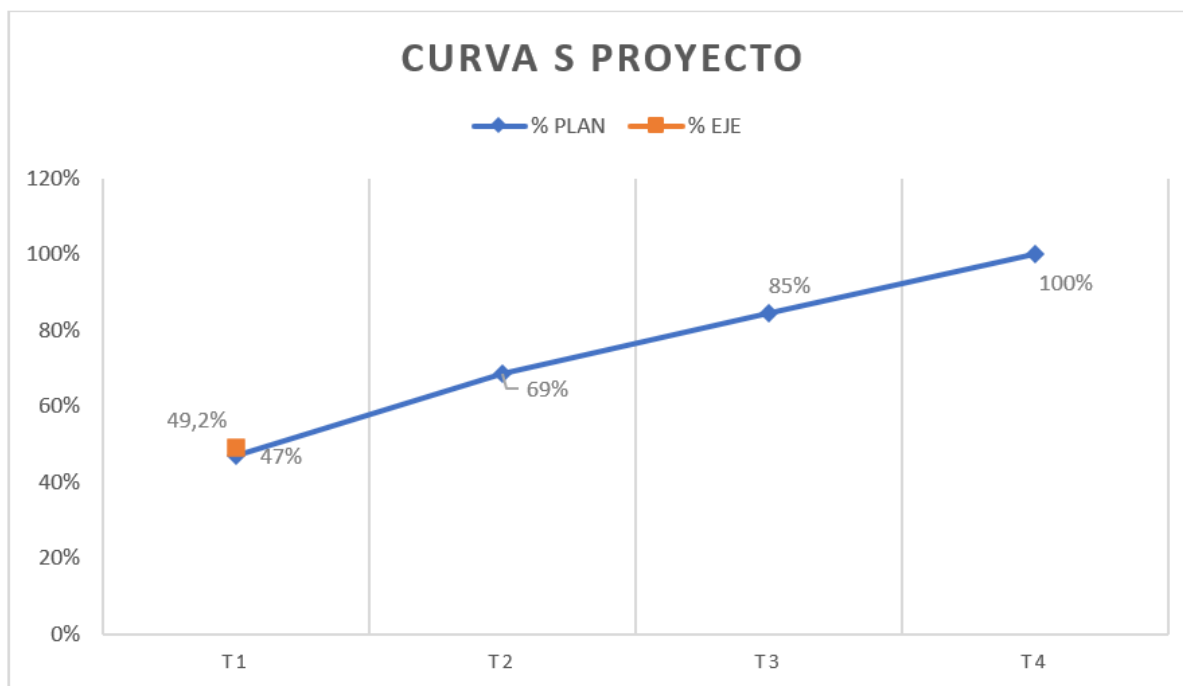
		Planificado				Real Acumulado			
Planificado Acumulado	Peso	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
2do TR EL CARMEN 110/66/13.8 kV 60 MVA	55%	40%	60%	80%	100%	42%			
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	65%	85%	100%	38%			
2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA	23%	80%	100%	100%	100%	85%			
2da Línea El Paso – Arjona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

Fuente: AFINIA

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

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

Figura 6. Curva S de los proyectos



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

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

Tabla 42. Relación de porcentajes de planeación y ejecución de los proyectos orientados a mejorar la calidad de la potencia

Proyecto	Peso del proyecto	Trimestre I		Trimestre II		Trimestre III		Trimestre III	
		Plan.	Ejec.	Plan.	Ejec.	Plan.	Ejec.	Plan.	Ejec.
2do TR EL CARMEN 110/66/13.8 kV 60 MVA	55%	40%	42%	60%	0%	80%	0%	100%	0%
Confiabilidad LN_594 SDL N3	6%	40%	38%	65%	0%	85%	0%	100%	0%
2do TR SE El Cortijo 34.5/13.8 kV 25 MVA	23%	80%	85%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
2da Línea El Paso – Arjona 34.5 kV	16%	26%	26%	54%	0%	78%	0%	100%	0%
Total	100%	47%	49,2%	68,7%	0%	84,6%	0%	100%	0%

Fuente: Elaboración Superservicios

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

De acuerdo con la tabla anterior, se calcula el indicador

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

$$\text{Indicador} = \left(1 - \frac{47\% - 49,2\%}{47\%} \right) * 100\%$$

$$\text{Indicador} = 104,68\%$$

La evaluación del indicador da un resultado de 104,68%, dado que el indicador se supera con un cumplimiento igual o mayor al 80%, se obtiene que para el primer trimestre de 2025 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:

Las evidencias se presentan en el archivo Word “3.1.1 Ejecución inversiones Calidad de la potencia 1T”.

1.4. Objetivo 4. Reducir las pérdidas de energía

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90 %	*NPE	SIN RESULTADO

***NPE:** No evaluable: No fue posible evaluar el porcentaje de logro del indicador; debido a que no hubo recursos disponibles ni planeación de actividades; AFINIA informó que los contratos financiados con recursos CONPES finalizaron su vigencia en el último trimestre del año 2024; y aunque los nuevos contratos de pérdidas iniciaron en marzo de 2025, su registro ante la fiducia continúa en trámite, por lo que aún no se dispone de los recursos para su ejecución.

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía.

Recursos asociados:

Para el primer trimestre de 2025 no se contó con disponibilidad de recursos del CONPES 3966 de 2019, debido a que estos se encuentran en proceso de trámite y registro ante la fiducia.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para el primer trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20255291763412 - Reporte 1er Trimestre 2025 a SSPD de 30 de enero de 2025.
- Radicado SSPD No. 20262202367281 - Solicitud de información adicional del Programa de Gestión de Largo Plazo del Cuarto Trimestre 2024 y Trimestres del 2025, con fecha 26/05/2026.
- Correo respuesta AFINIA con link acceso a DRIVE: Requerimiento de Información Adicional 1er Trimestre 2025, del 16/06/2026.
- Documento "Programa de gestión acordado de largo plazo con el prestador del servicio de energía eléctrica Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

Según lo reportado por el prestador, no se planificaron metas ni se realizó ejecución de actividades, debido a que los contratos registrados ante la fiducia con cargo a los recursos CONPES finalizaron su vigencia en el último trimestre de 2024. Los nuevos contratos asociados al componente de pérdidas iniciaron en marzo de 2025 y serán los que permitan ejecutar los recursos CONPES disponibles. Actualmente, se adelantan las gestiones y trámites correspondientes para desvincular los contratos finalizados y registrar los nuevos ante la fiducia, con el fin de habilitar la disponibilidad y ejecución de dichos recursos.

Tabla 44. Actividades particulares reportadas por el Prestador – Indicador Parcial 4.1

PROYECTO CONPES 3966			
Concepto	ene-25	feb-25	mar-25
Inversión Proyectada (\$ MCOP)	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Acciones Proyectadas	0	0	0
Inversión Ejecutada (\$ MCOP)	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Acciones Ejecutadas	0	0	0
% de cumplimiento Inversión (\$ MCOP)	0%	0%	0%
% de cumplimiento Acciones	0%	0%	0%

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Para el período evaluado no es posible realizar el análisis del indicador parcial asociado a la ejecución de las inversiones orientadas a la recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019, debido a que no se registró planificación de metas ni ejecución de actividades.

Según lo reportado por el prestador, esta situación obedece a que los contratos registrados ante la fiducia con cargo a los recursos CONPES finalizaron su vigencia en el último trimestre de 2024. Si

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

bien los nuevos contratos asociados al componente de pérdidas iniciaron en marzo de 2025, estos aún se encuentran en proceso de gestión para su desvinculación y posterior registro ante la fiducia.

En consecuencia, durante el período objeto de evaluación no fue posible disponer de los recursos CONPES para su ejecución y tampoco se planearon actividades, razón por la cual no es posible evaluar el resultado del indicador.

Por lo anterior, se solicita a AFINIA suministrar los soportes que acrediten la gestión oportuna de los contratos finalizados, las solicitudes de desvinculación ante la fiducia, el registro de nuevos contratos, la disponibilidad de recursos CONPES, la curva S actualizada y el plan de ejecución que permita mitigar el atraso en la ejecución; solo con base en dicha información podrá determinarse si la falta de programación y ejecución obedeció a una causa externa no gestionable por AFINIA o a una deficiencia en la planeación, contratación y gestión de los recursos asociados al indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades.

Evidencia que soportan la ejecución:

- No aplica

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 45. Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 80 %	3,6%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Beneficios:

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

Recursos asociados:

- De acuerdo con la información reportada por AFINIA para el primer trimestre de 2025, no se identificaron ni reportaron de manera específica los recursos financieros, técnicos, operativos o administrativos destinados a la ejecución del Programa de Control de Pérdidas; por tanto, no es posible determinar los recursos asociados al cumplimiento del objetivo durante el período evaluado.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA con el resultado y soportes de gestión de los indicadores del PGLP para

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

el primer trimestre de 2025, enviado mediante el radicado SSPD 20255291763412 - Reporte 1er Trimestre 2025 a SSPD de 30 de enero de 2025.

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

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

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

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

Estas Campañas están dirigidas a la recuperación de energía, a través de la gestión inteligente de la información proveniente de diferentes fuentes, tales como, reportes de usuarios (internos o externos), análisis de información en bases de datos propias, análisis de escritorio, gestión de alarmas, 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 primer trimestre del 2025, la gestión de estas actividades tiene un cumplimiento de 88.4% respecto de las metas planificadas, lo que equivale a la ejecución de 35.995 acciones ejecutadas sobre 40719 planificadas.

b) Gestión de grandes consumidores.

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

En el primer trimestre del 2025 las actividades de grandes consumidores muestran un avance de cumplimiento del 317,7%, estas corresponden a 4.085 acciones ejecutadas sobre 1.286 planificadas.

c) Instalación de Macromedida.

La instalación de Macromedida está enmarcada en tres ámbitos de gestión: Macromedia en niveles de tensión ≥ 2 (Zonas Especiales), Macromedida en arranques de línea y puntos de entrada de

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

cada nivel de tensión (Subestaciones) y Macromedida en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1).

En la gestión de esta línea de acción se lograron instalar 1.092 macromedidores con respecto a 1.143 proyectados para el primer trimestre del 2025, con un cumplimiento del 95.5%.

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 2025 (curva S).

Figura 7. Tabla - Reporte de resultado del indicador: 4.2.a Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

4.2.a	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	Total
Campañas sistemáticas en Consumidores Regulados y Medios	Acciones Proyectadas	8.028	9.675	23.016	40.719
	Acciones Ejecutadas	13.216	11.266	11.513	35.995
	% Ejecución	165%	116%	50%	88.4%

Fuente: AFINIA

Figura 8. Tabla - Reporte de resultado del indicador: 4.2.b Gestión de grandes consumidores.

4.2.b	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	Total
Gestión grandes consumidores	Acciones Proyectadas	411	419	456	1.286
	Acciones Ejecutadas	1.351	1.174	1.560	4.085
	% Ejecución	329%	280%	342%	317.7%

Fuente: AFINIA

Figura 9. Tabla - Reporte de resultado del indicador: 4.2.c Instalación de Macromedidas.

4.2.c	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	Total
Instalación de Macromedida	Acciones Proyectadas	224	318	601	1.143
	Acciones Ejecutadas	368	352	372	1.092
	% Ejecución	164%	111%	62%	95.5%

Fuente: AFINIA

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

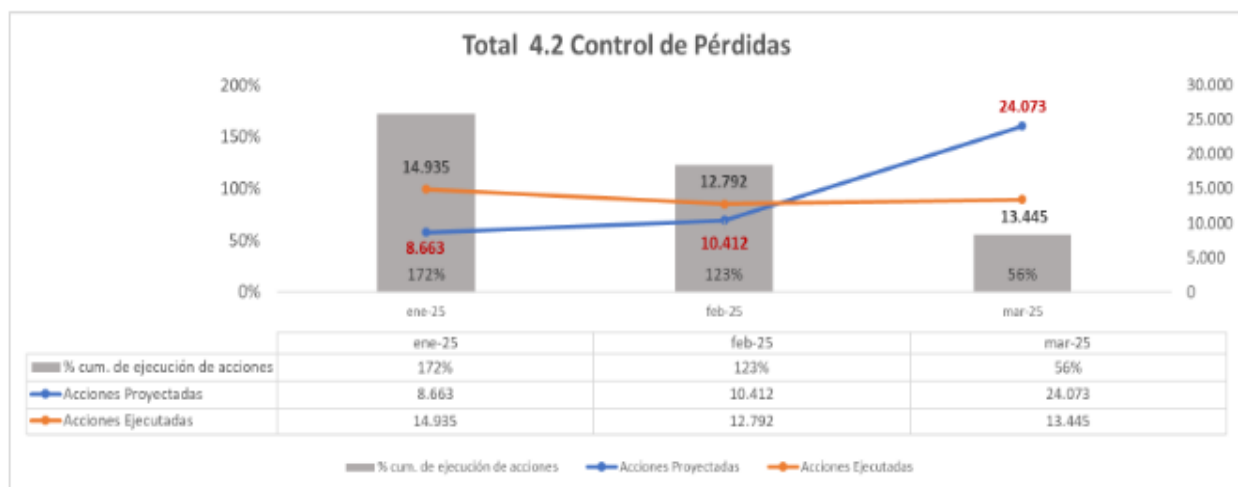
Figura 10. Tabla - Reporte de resultado general del indicador: 4.2 Control de Pérdidas (4.2.a, 4.2.b, 4.2.c)

TOTAL	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	Total
Total 4.2 Control de Pérdidas	Acciones Proyectadas	8.663	10.412	24.073	43.148
	Acciones Ejecutadas	14.935	12.792	13.445	41.172
	% cum. de ejecución de acciones	172%	123%	56%	95.4%

Fuente: AFINIA

AFINIA informó que el porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Perdidas en el primer trimestre del 2025 es del 95.4%, con 41.172 acciones ejecutadas con respecto a 43.148 proyectadas, con una energía aflorada acumulada de 20.59 GWh.

Figura 11. Curva S Ejecución del Programa de Control Pérdidas – Primer Trimestre de 2025.



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Con relación a las actividades específicas que hacen parte del indicador de Control de Pérdidas para el primer trimestre de 2025, AFINIA reportó un cumplimiento del 95,4%, correspondiente a la ejecución de 41.172 acciones frente a 43.148 acciones proyectadas en el marco del Plan de Control de Pérdidas de Energía. No obstante, la información y los soportes suministrados no fueron suficientes para validar de manera integral el avance reportado ni para verificar la trazabilidad entre las actividades ejecutadas y el resultado informado del indicador.

Mediante oficio SSPD 20262202367281 con fecha: 26/05/2026, la SSPD aplicando el criterio de muestreo estadístico, determino el tamaño de la muestra para garantizar un nivel de confianza del 95% y error del 5%, sobre las cantidades de acciones ejecutadas para los indicadores parciales 4.2.a, 4.2.b, 4.2.c, resultando el tamaño que se indica en la tabla resumen muestra vs muestra requerida.

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

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

Tabla 46. Resumen Muestra Suministrada Vs Muestra Requerida

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Actividad del indicador parcial 4.2		
	4.2.a	4.2.b	4.2.c
Acciones ejecutadas reportadas	35.995	4.085	1.092
Tamaño requerido muestra (n): Para muestreo con nivel confianza 95% y error del 5%.	381	352	285
Tamaño muestra suministrado	0	105	255
Muestra no conforme		6	84

Fuente: Elaboración SSPD

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

1. Indicador 4.2.a - Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, AFINIA no suministró evidencia alguna; en consecuencia, para efectos de la verificación muestral, ninguna de las acciones seleccionadas por la SSPD fue acreditada; el resultado de la muestra corresponde a una tasa de conformidad del 0 % y una tasa de no acreditación del 100 %. Bajo este resultado, no es estadísticamente válido inferir el cumplimiento del universo de acciones ejecutadas, reportado por AFINIA, ni aceptar el cumplimiento informado para el indicador 4. 2.a.

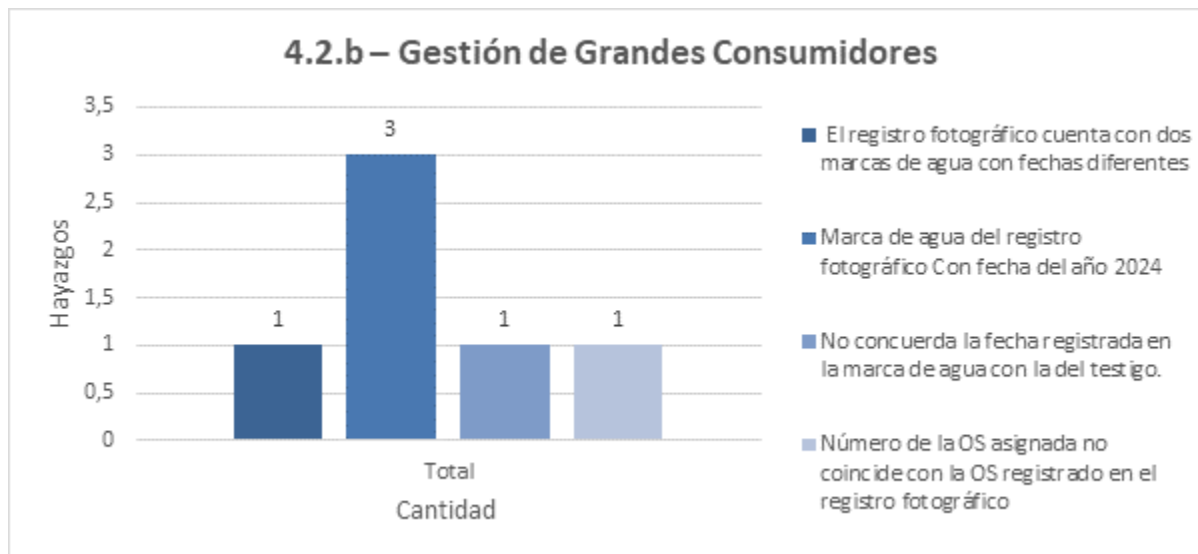
2. Indicador 4.2.b – Gestión de grandes consumidores, se estableció una muestra de 352 acciones y fueron remitidos 1432 registros; de los cuales 352 hacen parte del universo de acciones reportado; pero solo 105 registros de evidencia coinciden con la muestra aleatoria seleccionada por la SSPD; los 247 restantes, aunque hacen parte del universo de acciones ejecutadas reportado, no corresponden a los registros requeridos para la validación muestral. En consecuencia, AFINIA solo acreditó el 29,83 % de la muestra seleccionada, quedando sin soporte específico el 70,17 % de las acciones requeridas por la SSPD; bajo estas condiciones, no es válido aceptar las 247 evidencias no seleccionadas, como sustitutas de la muestra aleatoria establecida por la SSPD, debido a que se altera el diseño muestral, introduce sesgo de selección y afecta la posibilidad de inferir estadísticamente el cumplimiento del universo reportado.

Adicionalmente, dentro de las 105 muestras analizadas, se estableció que 6 son no conformes, debido a los siguientes hallazgos: 3 muestras presentaron registro fotográfico con marca de agua con fecha del año 2024, por lo que no corresponde al registro del primer trimestre de 2025, 1 una

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

muestra el número de la orden de servicio –OS, no coincide con el número de la OS registrado en la marca de agua del registro fotográfico; 1 una muestra presenta registro fotográfico con dos marcas de agua que presentan fechas diferentes; y 1 muestra no concuerda la fecha registrada en la marca de agua con la del testigo (tablero acrílico con datos de la orden de servicio).

Figura 12. Hallazgos muestras - 4.2.b Gestión Grandes Consumidores.



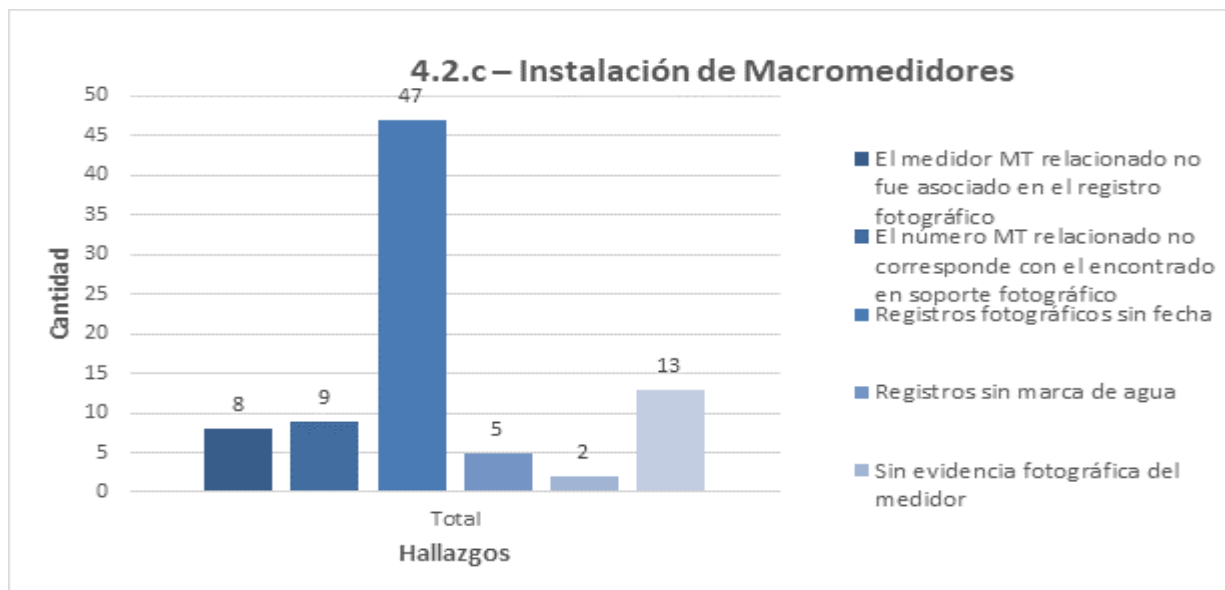
Fuente: Elaboración SSPD

3. Indicador 4.2.c – Instalación de macromedidores, se estableció una muestra de 285 acciones y fueron remitidos 1344 registros; de los cuales 268 hacen parte del universo de acciones reportado; pero solo 255 registros de evidencia coinciden con la muestra aleatoria seleccionada por la SSPD.

Se revisaron 255 muestras y se identificaron **ochenta y cuatro (84)** hallazgos asociados a la calidad, suficiencia y trazabilidad del soporte fotográfico, correspondientes a: cinco (5) registros sin marca de agua, trece (13) casos sin registro fotográfico, dos (2) casos sin evidencia fotográfica del medidor, cuarenta y seis (47) registros fotográficos sin fecha, ocho (8) casos en los que el medidor MT relacionado no fue asociado en el registro fotográfico y nueve (9) casos en los que el número MT relacionado no corresponde con el encontrado en soporte fotográfico. Estas observaciones corresponden al 32,94 % de los registros revisados, evidenciando debilidades en la calidad, integridad y trazabilidad de la evidencia documental suministrada para el ejercicio de validación.

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

Figura 13. Hallazgos muestra - 4.2.c Instalación de Macromedidores



Fuente: Elaboración SSPD

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

A continuación, resumen de las fórmulas utilizadas:

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

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

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

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

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

Tabla 47. Resultado de cumplimiento indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 4.2		
	Caso 4.2.a	Caso 4.2.b	Caso 4.2.c
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	35.995	4.085	1.092
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	381	352	285
Muestra suministrada/revisada (n real)	0	105	255
Acciones conformes (p)	0	99	163
Acciones no conformes (q)	0	6	84
Error estándar de la proporción (SE)	No calculable	0,022362	0,025169
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	No calculable	4,38%	4,93%
Acciones conformes estimadas en la población	0	3.852	698
LI acciones conformes estimadas	0	3.673	644
LS acciones conformes estimadas	0	4.031	752
Muestra evaluada conservadora	381	352	285
Acciones no acreditadas	381	247	30
Proporción acreditada vs requerida	0,00%	28,13%	57,19%
Proporción no acreditada	100,00%	71,88%	40,00%
Corrección por población finita (FPC)	0,994707	0,956062	0,860051
Error estándar de la proporción (SE)	0,000000	0,022911	0,024367
Margen de error (ME)	0,00%	4,49%	4,78%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	0,00%	23,63%	52,42%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	0,00%	32,62%	61,97%
Acciones acreditables estimadas en la población	0	1.149	625
Acciones acreditables estimadas límite inferior	0	965	572
Acciones programadas	40.719	1.286	1.143
Acciones acreditables estimadas límite superior	0	1.332	677
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	3,6%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	4,7%		

Fuente: Elaboración SSPD

Indicador parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.
Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: No se reportan dificultades por parte del OR.
Evidencia que soportan la ejecución: Información de evidencia suministrada por AFINIA, mediante correo electrónico del 16 de junio de 2026 según requerimiento SSPD oficio No 20262202367281 del 26/05/2026.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 48. Evaluación del Indicador ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

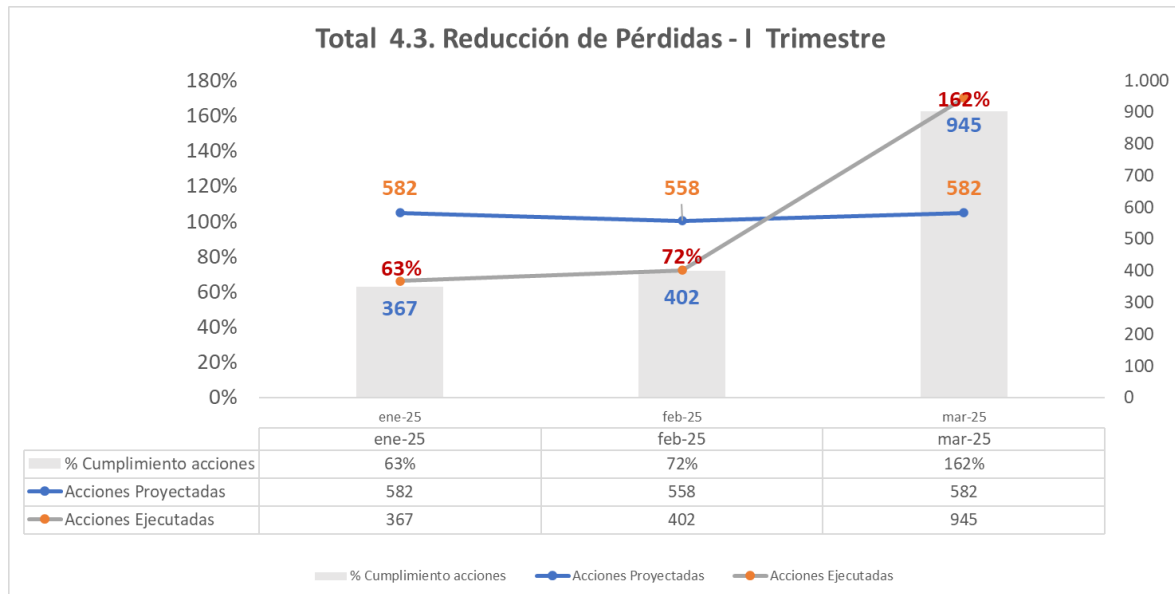
Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	*NPC	SIN RESULTADO

***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 primer trimestre del año 2025:

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

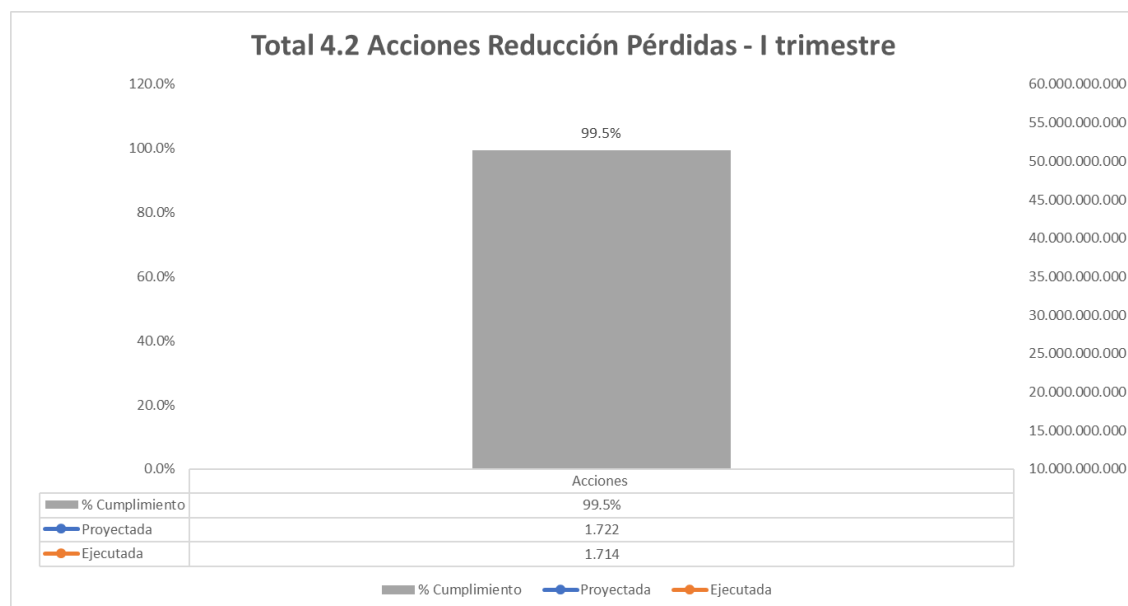
Figura 14. Curva S ejecución del programa de reducción de pérdidas – primer Trimestre 2025



Fuente: AFINIA

El cumplimiento acumulado para este el primer trimestre se muestra en la siguiente gráfica.

Figura 15. Acciones de reducción de pérdidas – primer Trimestre 2025



Fuente: AFINIA

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

Tabla 49. Acciones Proyectadas vs Ejecutadas

Descripción	Unidades
Acciones proyectadas	1.722
Acciones ejecutadas	1.714

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 2025. 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 2025 conectados directamente a la red de la empresa se muestran en la siguiente tabla:

Figura 16. Tabla - Medidores sin Medición

4.3.a	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25
Instalación de medidores a usuarios sin medición	Acciones Proyectadas	335	335	335
	Acciones Ejecutadas	347	383	230
	% Ejecución	104%	114%	69%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

El cumplimiento acumulado fue del 96%, donde se ejecutaron 960 normalizaciones de 1.005 planificadas. Estas acciones siguen orientadas en los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

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

b) Sistema de medición centralizada

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

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 primer trimestre del 2025 es el siguiente:

Figura 17. Tabla - Medición Centralizada

4.3.b	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25	Total
Sistema de medición centralizada	Acciones Proyectadas	247	223	247	717
	Acciones Ejecutadas	20	19	715	754
	% Ejecución	8%	9%	289%	105.2%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Se denota un cumplimiento de 105.2%, donde se pusieron en comunicación 754 suministros de 717 planificados.

c) Aseguramiento de la red.

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

Para el primer trimestre del 2025 en los primeros meses no se planificaron acciones por la finalización de contratos asociados a estas actividades y el reinicio a partir del mes de abril.

Figura 18. Tabla - Aseguramiento red BT

4.3.c	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25
Aseguramiento de Red BT	Acciones Proyectadas	0	0	0
	Acciones Ejecutadas	0	0	0
	% Cumplimiento acciones	0%	0%	0%

Fuente: AFINIA, elaboración Superservicios

Evolución en el período de medición

En la siguiente tabla se muestra las acciones evaluables del indicador para el primer trimestre, se observa que el cumplimiento de las acciones es del 99.5%, donde se ejecutaron 1.714 acciones de 1.722.

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

Figura 19. Tabla - Acciones Indicador

TOTAL	Concepto	ene-25	feb-25	mar-25
	Acciones Proyectadas	582	558	582
Total 4.3. Reducción de Pérdidas	Acciones Ejecutadas	367	402	945
	% Cumplimiento acciones	63%	72%	162%

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 (102%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

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

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

Se revisó la información adicional enviada por AFINIA enviada el 16 de junio donde se dio acceso a los respectivos Drive por indicador. Sin embargo, no se cumplió con lo solicitado en la muestra.

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

Tabla 50. Requerimientos de información y reporte para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Actividad del indicador parcial 4.3.		
	4.3.a	4.3.b	4.3.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	230	754	0
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	135	0	0
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	145	256	0

Fuente: Superservicios

Tabla 51. Análisis Estadístico de las muestras presentadas

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 4.3.a	caso 4.3.b	caso 4.3.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	230	754	0
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	n	145	256	0
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	135	0	0
Muestra validada	p	135	0	0
Muestra no conforme	q	0	0	0
Accione programadas		717	0	582

Fuente: Superservicios

De acuerdo al análisis estadístico se llegó a qué no es posible el cálculo general del Indicador de acuerdo a las acciones acreditadas.

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

Tabla 52. Cálculo Estadístico del Indicador

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 4.2		
	Caso 4.2.a	Caso 4.2.b	Caso 4.2.c
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	230	754	0
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	145	256	0
Muestra suministrada/revisada (n real)	0	0	0
Acciones conformes (p)	135	0	0
Acciones no conformes (q)	0	0	0
Error estándar de la proporción (SE)	No calculable	-	-
Valor crítico Z - confianza 95%	1.96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	No calculable	-	-
Acciones conformes estimadas en la población	0	-	-
LI acciones conformes estimadas	0	-	-
LS acciones conformes estimadas	0	-	-
Muestra evaluada conservadora	145	256	0
Acciones no acreditadas	145	256	0
Proporción acreditada vs requerida	93.10%	0,00%	-
Proporción no acreditada	100.00%	100,00%	-
Corrección por población finita (FPC)	0.609245	0,813237	0,000000
Error estándar de la proporción (SE)	0.048819	0,000000	-
Margen de error (ME)	9.57%	0,00%	-
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	83.53%	0,00%	-
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	100.00%	0,00%	-
Acciones acreditables estimadas en la población	214	0	-
Acciones acreditables estimadas límite inferior	192	0	-
Acciones programadas	717	0	582
Acciones acreditables estimadas límite superior	230	0	-
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	NO SE PUEDE CALCULAR		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	NO SE PUEDE CALCULAR		

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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 53. Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

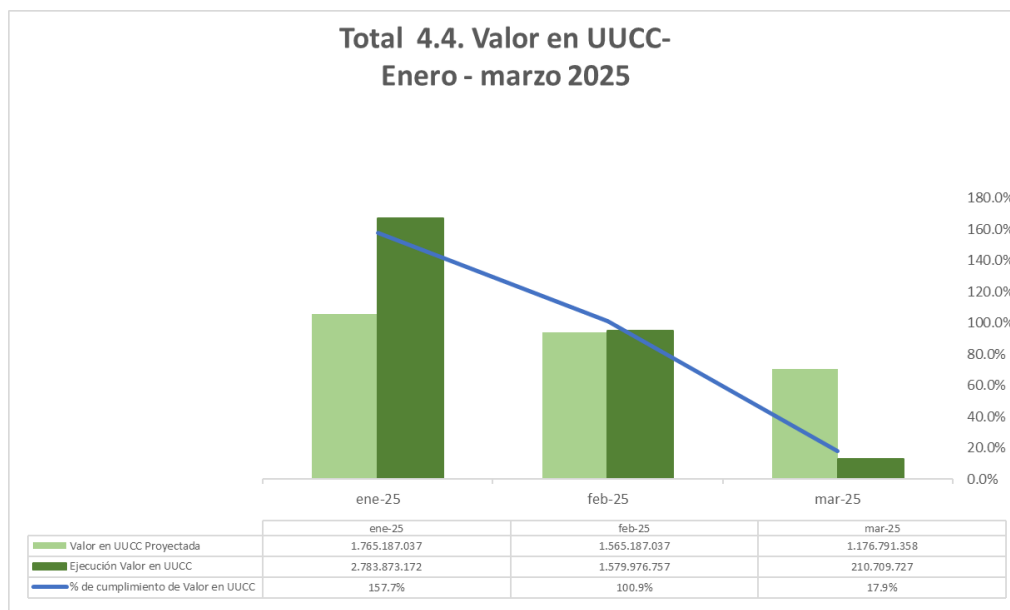
Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	*NPC	SIN RESULTADO

***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.

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 (UC) reconocidas.

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

Figura 20. Curva S Ejecución del programa de reducción de pérdidas – acumulado a primer trimestre 2025.



Fuente: AFINIA

Tabla 54. Ejecución Unidades Constructivas

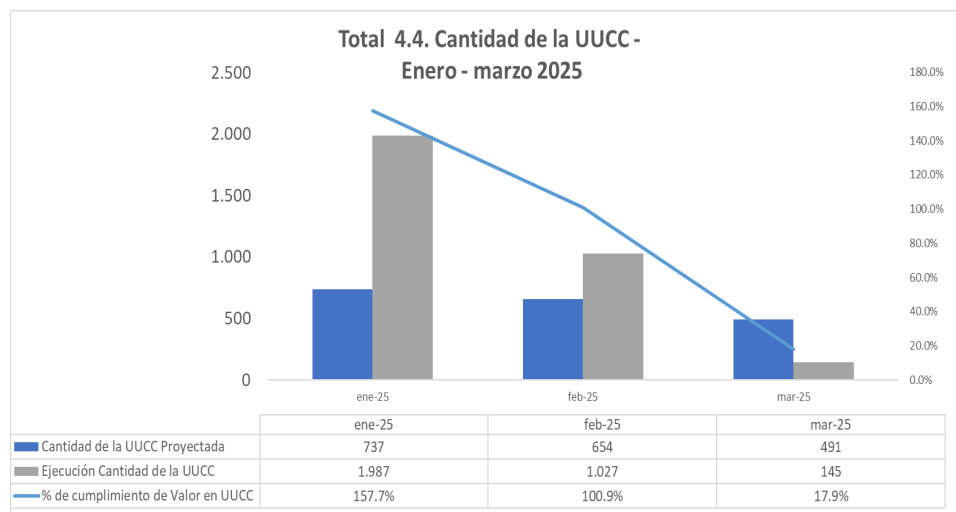
Descripción	Unidades
Valor UCC proyectadas	\$4.507.165.432
Valor UCC ejecutadas	\$4.574.559.656

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.

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

Figura 21. Cantidad de UCC – Primer Trimestre 2025



Fuente: AFINIA

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

La ejecución acumulada del primer trimestre de 2025, el avance de este indicador está sustentado en la instalación acumulada de 1.092 macromedidores en nivel de tensión 1, reposiciones de macromedidores en subestaciones propias, ramales o zonas especiales y Puntos de Control Internos (Las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como Transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del Macromedidor). Además, se incluye la ejecución de actividades relacionadas con Adecuaciones Menores en la red de baja tensión, proyectos de aseguramiento de la red de baja tensión.

En resumen, se presentó una gestión acumulada del 101,5% a corte del primer trimestre, representados en la ejecución de 4.574 MCOP de una meta planificada de 4.507 MCOP valorados en UCC reconocidas por la CREG.

Análisis de la SSPD

- Se presentó una gestión acumulada a cierre del primer trimestre del 2025 del 101,5% representados en la ejecución de 4.574 MCOP de una meta acumulada de 4.507 MCOP.

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

- Por otro lado, a corte del primer trimestre se lleva una ejecución en cantidad de UCC de 3.159 de 1.882, para un cumplimiento de 167,9%.

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 (167,9%). En consecuencia, no es posible determinar con certeza el resultado del indicador; a continuación, se describe el aspecto de información faltante que conlleva a esta situación:

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

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

Tabla 55. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs. Muestra requerida	4.4.
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	3159
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	16
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	348

Fuente: Elaboración Superservicios

- La SSPD propició varias reuniones para solicitar un alcance de la información originalmente guardada en el respectivo DRIVE creado por AFINIA para este fin. Dichas reuniones se llevaron a cabo los días 4 y 6 de noviembre de 2025, allí la SSPD solicitó información adicional para completar lo establecido en el acta de parámetros mínimos suscrita entre la SSPD y AFINIA.
- 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.
- Se revisó la información adicional enviada por AFINIA enviada el 16 de junio donde se dio acceso a los respectivos Drive por indicador. Sin embargo, no se cumplió con lo solicitado en la muestra.

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

Tabla 56. Análisis Estadístico de las muestras presentadas

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 4.4
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	3159
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	n	348
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	16
Muestra validada	p	16
Muestra no conforme	q	0
Acciones programadas		1882

Fuente: Elaboración Superservicios

De acuerdo al análisis estadístico se llegó a que no es posible el cálculo general del Indicador de acuerdo a las acciones acreditadas.

Tabla 57. Cálculo Estadístico del Indicador

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 4.4
	Caso 4.4
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	3.159
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	348
Muestra suministrada/revisada (n real)	0
Acciones conformes (p)	16
Acciones no conformes (q)	0
Error estándar de la proporción (SE)	No calculable
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96
Margen de error (ME)	No calculable
Acciones conformes estimadas en la población	0
LI acciones conformes estimadas	0
LS acciones conformes estimadas	0
Muestra evaluada conservadora	348
Acciones no acreditadas	348
Proporción acreditada vs requerida	4,60%
Proporción no acreditada	100,00%
Corrección por población finita (FPC)	0,943462

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

Error estándar de la proporción (SE)	0,010844
Margen de error (ME)	2,13%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	2,47%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	6,72%
Acciones acreditables estimadas en la población	145
Acciones acreditables estimadas límite inferior	78
Acciones programadas	1.882
Acciones acreditables estimadas límite superior	212
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	#¡DIV/0!
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	#¡DIV/0!

Fuente: Elaboración Superservicios

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Formula del Indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 58. Evaluación del indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico.

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

***NPC:** Con base en la evidencia suministrada, no es posible calcular el porcentaje de logro del indicador, dado que no se cuenta con la información completa del Plan de Gestión del Riesgo de Origen Eléctrico, la cual debió ser exigida oportunamente por esta Superintendencia y, a su vez, proyectada por el prestador de manera clara tanto en sus componentes cuantitativos como cualitativos, con metas específicas, balanceadas y con tiempos de entrega debidamente fijados en el respectivo cronograma.

En consecuencia, la imposibilidad de efectuar el cálculo del indicador obedece a una problemática compartida, atribuible, de una parte, a deficiencias en la formulación del PGLP por parte del prestador, y de otra, a la falta de seguimiento, definición y exigencia oportuna por parte de esta Superintendencia respecto del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico.

Beneficios y recursos asociados:

- La implementación de un plan de gestión del riesgo debidamente estructurado permitirá optimizar el uso de los recursos, al orientar las actividades hacia objetivos claros y medibles, evitando la dispersión de esfuerzos y la duplicidad de acciones. Un esquema de planeación

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)

con metas definidas facilita la priorización de recursos humanos, técnicos y financieros, asegurando que estos se asignen de manera eficiente y alineada con los riesgos identificados.

- Asimismo, contar con metas cuantificables y cronogramas definidos fortalecerá la trazabilidad y transparencia de la gestión, al permitir un seguimiento sistemático de las actividades ejecutadas y su correspondencia con los resultados esperados. Esto redundará en una mejora sustancial de los procesos de reporte, evaluación y control, tanto internos como ante los entes de supervisión, disminuyendo reprocesos y requerimientos adicionales de información.
- Finalmente, la correcta definición de indicadores y soportes asociados contribuirá a una mejor toma de decisiones, basada en información verificable y consistente. Ello permitirá evaluar oportunamente el impacto de las acciones implementadas, realizar ajustes preventivos o correctivos cuando sea necesario y fortalecer la gestión del riesgo eléctrico, generando beneficios directos en términos de efectividad, sostenibilidad y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el PGLP.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Figura 22. Captura de pantalla informe indicador 5.1.1



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.			
No. Objetivo:	5. RIESGO ELÉCTRICO		
Indicador:	5.1.1 Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).	Tipo de indicador:	Indicador Parcial
Frecuencia de medición	Trimestral	Periodo de medición:	Trimestre 1 2025

1. Introducción al indicador.

Producto de los análisis técnicos y comerciales realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha establecido un plan de gestión de largo plazo con la empresa **CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.** En dicho Plan, se han establecido 8 objetivos conformados por una serie de indicadores que

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)

- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Electrico 2025 - copia”.
- Archivo Word “5.1.1 Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico Primer Trimestre 2025”
- 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 primer trimestre de 2025, AFINIA reporta actividades encaminadas a dar cumplimiento al objetivo No. 5 del Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo. Asimismo, adjunta los soportes que evidencian su ejecución.

Figura 23. Actividades de sensibilización a la comunidad

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

Fuente: Tabla tomada del documento de Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Electrico 2025 - copia”

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

1.1 AFINIA en Cercanía a las comunidades

1.1.1 Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico

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

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)

de medición.

Figura 24. Actividades de sensibilización a la comunidad (Planeado/Ejecutado)

1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecimiento	44%														
1,2	AFINIA en Cercanía a las comunidades	24%	Planeado/ Ejecutado	1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre			Total
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1,1,2	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros(1), Vocales de Control (1).	12%	Planeado											100%		100%
			Ejecutado													0%
1,1,3	Taller de formación en uso seguro de la energía, con tres enfoques: *Instalaciones internas (público adulto) *Distancias de seguridad (público adulto) *Reconoces el peligro (público infantil)	12%	Planeado			25%			25%			25%			25%	100%
			Ejecutado			25%										25%

Fuente: AFINIA

1.1.2 Taller de formación en uso seguro de la energía.

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

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

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

En cuanto a la programación de ejecución, se observa una distribución balanceada a lo largo de la vigencia, con una meta trimestral del 25%. AFINIA reporta una ejecución del 25% para el primer semestre; sin embargo, dicho reporte no es susceptible de verificación ni contraste, en razón a que:

1. No se cuenta con la línea base que defina la meta total frente a la cual deba medirse el porcentaje de avance reportado.
2. No se tiene acceso a la información de soporte, toda vez que los tres (3) archivos de Excel remitidos como evidencia se encuentran dañados, situación que se ilustra en las figuras a continuación.

Lo anterior constituye una limitación material para la verificación del cumplimiento, en tanto no es posible validar la trazabilidad, consistencia ni suficiencia de la información reportada por el operador.

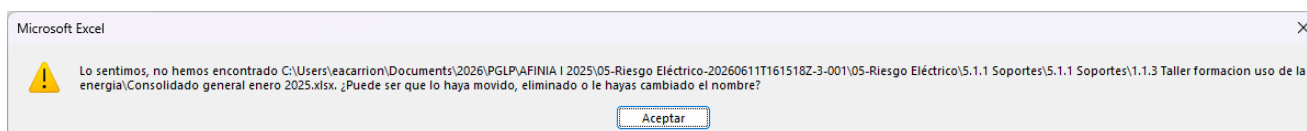
Indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

Figura 25. Captura de pantalla de la carpeta “1.1.3 Taller formación uso de la energía”

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Consolidado general enero 2025	11/06/2026 11:24 a. m.	Hoja de cálculo d...	612 KB
 Consolidado general febrero 2025	11/06/2026 11:24 a. m.	Hoja de cálculo d...	691 KB
 Consolidado general marzo 2025	11/06/2026 11:24 a. m.	Hoja de cálculo d...	12.514 KB

Fuente: Superservicios

Figura 26. Captura de pantalla del mensaje de error cuando se intenta abrir el archivo “Consolidado general enero 2025”



Fuente: Superservicios

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

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

En el documento Soporte “Informe publicaciones de riesgo - 1er trimestre 2025.docx”, AFINIA reporta diferentes publicaciones realizadas durante el primer trimestre de 2025.

Figura 27. Captura de pantalla del informe de publicaciones remitido por Afinia



2. Evolución en el periodo de medición.

Archivo Adjunto de cumplimiento de plan de trabajo

3. Conclusiones.

- En el primer trimestre se tiene actualizada la cartilla de seguridad para el año 2025.
- Se realizaron 2 a 3 comunicaciones periódicas en los meses de enero, febrero y marzo, así como en medios internos y redes sociales (Facebook e Instagram de Afinia) lo que corresponde al cumplimiento del 9 % del plan en cada mes (se registran los soportes en los gráficos 1- 26.1 del presente documento).

Fuente: Elaboración Superservicios

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

Una vez verificado el reporte, se evidencia el cumplimiento de las metas propuestas para el indicador 1.2.1., registrándose entre dos (2) y tres (3) publicaciones mensuales, lo cual da cuenta de la ejecución de la programación balanceada establecida (8,33% mensual), equivalente al 100% de la meta anual distribuida proporcionalmente en los doce (12) meses de la vigencia.

2. Fortalecimientos la Seguridad Operacional

2.1 Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados

2.1.2. Emisión de certificados de habilitación para personal operativo.

En la planeación aportada se programa la ejecución de esta actividad en un 50% para el mes de junio y 50% para el mes de julio. No obstante, se evidencia que el indicador carece de descripción cuantitativa y cualitativa que permita identificar la meta total programada (número de actividades, productos o unidades a alcanzar), así como sus criterios de cumplimiento.

En consecuencia, al no contar con actividades ni avances programados para el primer trimestre de 2025, no se reporta avance de este indicador durante dicho periodo.

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

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

Se reporta un cumplimiento del 25% en el mes de marzo, pero no fue posible comprobar dicha ejecución debido a que el archivo aportado con nombre "CONTENIDO PROGRAMATICO - ESCUELA DE OPERADORES" se encuentra dañado, como se observa a en las siguientes figuras:

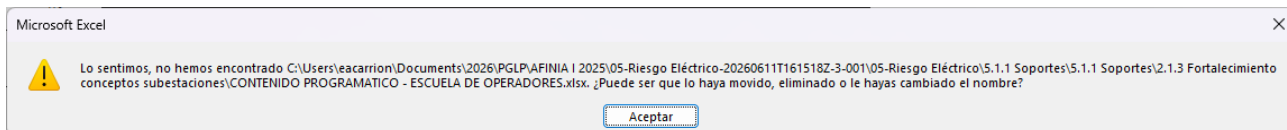
Figura 28. Captura de pantalla de la carpeta de soportes "2.1.3 Fortalecimiento conceptos subestaciones"

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 CONTENIDO PROGRAMATICO - ESCUELA DE OPERADORES	11/06/2026 11:24 a. m.	Hoja de cálculo d...	15 KB

Fuente: Superservicios

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

Figura 29. Captura de pantalla del mensaje de error cuando se intenta abrir el archivo “CONTENIDO PROGRAMATICO - ESCUELA DE OPERADORES”



Fuente: Superservicios

2.1.4. Capacitación en seguridad operacional al personal del COR.

En la planeación aportada se programa la ejecución de esta actividad en un 33% para el mes de mayo, un 33% para el mes de agosto y un 34% para el mes de noviembre. No obstante, se evidencia que el indicador carece de descripción cuantitativa y cualitativa que permita identificar la meta total programada (número de actividades de capacitación, clases, talleres o unidades a alcanzar), así como sus criterios de cumplimiento.

En consecuencia, al no contar con actividades ni avances programados para el primer trimestre de 2025, no se reporta avance de este indicador durante dicho periodo.

2.1.5. Encuentro de contratistas operaciones

En la planeación aportada se programa la ejecución de esta actividad en un 50% para el mes de junio y 50% para el mes de julio. No obstante, se evidencia que el indicador carece de descripción cuantitativa y cualitativa que permita identificar la meta total programada (número de actividades, productos o unidades a alcanzar), así como sus criterios de cumplimiento.

En consecuencia, al no contar con actividades ni avances programados para el primer trimestre de 2025, no se reporta avance de este indicador durante dicho periodo.

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

En la planeación aportada se programa la ejecución de esta actividad en un 50% para el mes de junio y 50% para el mes de noviembre. No obstante, se evidencia que el indicador carece de descripción cuantitativa y cualitativa que permita identificar la meta total programada (número de actividades, festivales o unidades a alcanzar), así como sus criterios de cumplimiento.

En consecuencia, al no contar con actividades ni avances programados para el primer trimestre de 2025, no se reporta avance de este indicador durante dicho periodo.

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.

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

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

Se reporta un cumplimiento del 25% para el primer trimestre, evidenciándose el cumplimiento de las actividades propuestas, las cuales se encuentran debidamente soportadas y organizadas en las carpetas correspondientes, con registros de asistencia y fotografías de las actividades, se evidencia por lo menos una capacitación por cada contratista, tal como se observa en la siguiente figura:

Figura 30. Captura de pantalla de la carpeta “2.2.1 Formaciones contratistas MT”

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido ...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
CONCORPLANET	Carpeta de archivos					
DELTEC	Carpeta de archivos					
FSCR	Carpeta de archivos					
SERVIENERGIA	Carpeta de archivos					
Gestión de Riesgo Eléctrico	Documento de Microsoft ...	8.576 KB	No	8.576 KB	0%	25/04/2025 8:14 p.m.
SEGUIMIENTO_FORMACIONES__RI...	Hoja de cálculo de Micros...	93 KB	No	93 KB	0%	25/04/2025 8:15 p.m.

Fuente: Superservicios

2.3. Aseguramiento de proceso

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

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

En consecuencia, al no contar con actividades ni avances programados para el primer trimestre de 2025, no se reporta avance de este indicador durante el primer trimestre que se está evaluando.

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

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

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)

Se reporta un avance del 25% para el primer trimestre, soportándose 10 auditorías a llamadas mensuales, para un total de 30 auditorías. Teniendo en cuenta que en la planeación no se especifica la temporalidad de las 10 auditorías, se asumen como mensuales, dando cumplimiento al indicador trimestral.

Figura 31. Captura de pantalla del documento “Muestra Llamadas Enero 2025”

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		COR					Area operativa						
2	Item	Identificación de los interlocutores	Identificación de activos	Instrucción Operativa ó Información Operativa	Eco de la información	Acuse de recibo	Identificación de los interlocutores	Identificación de activos	Instrucción Operativa ó Información Operativa	Eco de la información	Acuse de recibo	fecha de la llamada	Auditado
3	1	X	NA	NA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	3/01/2025	COR Descargos
4	2	OK	NA	NA	OK	NA	OK	OK	OK	NA	OK	3/01/2025	COR Descargos
5	3	OK	NA	NA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	2/01/2025	COR Descargos
6	4	OK	NA	NA	OK	NA	OK	NA	OK	NA	OK	9/01/2025	COR Daños
7	5	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	14/01/2025	COR Daños
8	6	OK	NA	NA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	16/01/2025	COR Daños
9	7	OK	NA	OK	OK	OK	X	OK	OK	OK	OK	21/01/2025	COR Daños
10	8	OK	NA	OK	OK	OK	OK	NA	OK	NA	OK	29/01/2025	Jefe de Turno
11	9	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	30/01/2025	Jefe de Turno
12	10	OK	NA	NA	OK	OK	X	OK	OK	NA	OK	30/01/2025	Jefe de Turno
13													
14													

Fuente: Superservicios

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

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

Una vez verificados los soportes, se identifica el informe “Informe inspección SST I trimestre 2024” donde se indica una meta de 120 inspecciones para el año 2025, 30 por trimestre que se reportan y soportan en las 30 actas de inspección de condiciones de seguridad en trabajos del sistema de seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento al indicador trimestral.

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. Captura de pantalla del documento “Muestra Llamadas Enero 2025”



Fuente: Superservicios

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver documento:

- Informe de Seguimiento No. 17 - 1er Trimestre 2025 - AFINIA – RETIE
- Archivo Excel “5.1.1 Plan de Riesgo Electrico 2025 - copia”.
- Archivo Word “5.1.1 Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico Primer Trimestre 2025”
- 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.

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:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 59. 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%	40%	NO 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:

- Programa de gestión a Largo Plazo – Afinia.
- Adenda No.1 al Programa de Gestión.
- 6.1.1 Curva S Estrategia de trámite oportuno.
- 6.1.1 ESTRATEGIA DE TRAMITE OPORTUNO Y CALIDAD RESPUESTA RECLAMACIONES.
- Información reportada dentro del informe primer trimestre 2025 por parte del operador.
- Carpeta 6.1.1 Soportes.
- Convocatoria a formación.pdf.
- Listado asistencia 21-03-2025.pdf.
- Listado asistencia 26-03-2025.pdf.

Actividades particulares reportadas por la empresa

El prestador informó que las acciones ejecutadas durante el período se orientaron a potenciar la experiencia del usuario y normalizar la cartera mediante el fortalecimiento de la cultura interna, la capacitación técnica en normativa y el despliegue de soluciones tecnológicas en canales no presenciales. Las actividades desarrolladas se estructuran en cuatro líneas estratégicas de trabajo:

1. Plan de Cultura de Experiencia del Cliente (Fase III):

La compañía reportó el diseño y estructuración de la tercera fase de su Plan de Cultura, enfocado formalmente en integrar a los proveedores y contratistas bajo la figura de "Embajadores de Experiencia Aliados". El operador detalló el cronograma de control establecido para esta estrategia, compuesto por seis etapas secuenciales:

Tabla 60. Etapas del plan de cultura Tercera fase

Etapas	Actividad	Responsable	Duración estimada	Observaciones
1. Socialización del proyecto	Envío de la propuesta de valor a los administradores, coordinadores y gestores de contrato proveedor.	Área de Experiencia del Cliente – Afinia	1 semana	Presentación del objetivo y beneficios del proyecto.
2. Primera interacción	Exposición de la iniciativa al personal contratista.	Afinia + Proveedores	1 semana	Presentación general y sensibilización inicial.
3. Formación de embajadores	Capacitación teórico-práctica sobre el rol de "Embajadores de Experiencia Aliados".	CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P.	2 semanas	Uso de guías y metodologías de trabajo.

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

4. Certificación de embajadores	Evaluación y certificación de los embajadores formados.	CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P.	1 semana	Certificación previa al despliegue de talleres.
5. Despliegue de talleres	Ejecución de talleres de 2 horas con todo el personal contratista asociado.	Embajadores + Apoyo de CaribeMar	3 semanas	Participación indirecta de embajadores para recolección de insumos.
6. Cierre y retroalimentación	Recolección del contenido generado + análisis de resultados.	Área de Experiencia del Cliente – Afinia + CaribeMar	1 semana	Elaboración de informe final y retroalimentación.

Fuente: Afinia

El prestador informó que al cierre del trimestre se encuentra ejecutando la fase de alistamiento y recolección de datos de contexto para dar inicio a las capacitaciones.

2. Proceso Formativo en Normativa de Atención al Cliente:

Con el objetivo de unificar los conocimientos técnicos y las habilidades blandas del personal de primera línea, la empresa reportó el diseño de un cronograma formativo integral para la vigencia 2025.

Figura 33. Cronograma de formaciones a implementar.

Mes/2025	Tema	Intensidad horaria
marzo	Exención de la contribución	2,5 horas
junio	Autogeneradores a pequeña escala	2 horas
Agosto	Habilidades en atención al cliente	1 hora
Octubre	Trabajo en equipo	1 hora
Noviembre	Negociaciones	1 hora

Fuente: Afinia

Durante el trimestre evaluado, se informó el cumplimiento del primer hito programado:

- Hito Ejecutado (Marzo): Jornada de capacitación presencial sobre "Exención de la contribución" (intensidad horaria: 2.5 horas), enfocada en reforzar el marco legal aplicable, requisitos normativos y tipología de usuarios beneficiarios.
- Soportes allegados: Se reportó la inclusión de las piezas de convocatoria y los listados de asistencia como evidencia de control.

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

Figura 34. Pieza comunicativa sobre capacitación “Exención a la contribución”



Fuente: Afinia

3. Posicionamiento de Atención Virtual (Campañas, Asesorías y Web Collaboration):

El prestador reportó de manera unificada el despliegue de sus soluciones remotas desde sus entornos digitales, diseñadas para aumentar la confianza en los canales no presenciales y facilitar los trámites de los usuarios. Esta actividad engloba los siguientes desarrollos operativos:

- Campañas Educativas y de Seguridad: Difusión de videos explicativos paso a paso en redes sociales sobre la radicación de solicitudes en canales oficiales y diseño de un brief comunicacional interactivo ("Campaña Anti-Tramitadores") enfocado en mitigar el uso de intermediarios informales.
- Asesorías Virtuales para Acuerdos de Pago: Implementación de planes de financiación de cartera sin intereses mediante videollamada con la asistente virtual ALIX o la opción IVR 2.2 de la línea fija (605-6502120). El trámite permite el envío de soportes por WhatsApp (cédula y factura) y el recaudo de la cuota inicial por pasarelas digitales (PSE y Nequi).

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

Figura 35. Herramientas digitales como fuente de información



Fuente: Afinia

Figura 36. Herramientas digitales como facilitación el acceso a asesoría



Fuente: Afinia

- Acompañamiento Digital con Web Collaboration: Activación de una herramienta de asistencia visual en tiempo real que permite al asesor compartir pantalla con el cliente (desde computador o móvil) para guiarlo en el diligenciamiento de solicitudes de conexión al servicio y reducir errores de radicación.

Análisis de la SSPD:

Durante la revisión documental se identificó que el prestador no remitió el Plan de Atención a los Usuarios ni el cronograma de actividades exigido en el PGLP aprobado, el cual establece expresamente que “el cronograma con el listado de actividades desagregado trimestralmente deberá incluirse en la hoja denominada ‘Plan atención usuarios’ que hace parte de la matriz de indicadores anexa a este programa y será entregado por el prestador a más tardar el 31 de enero de 2021”. Esta situación, previamente identificada en evaluaciones anteriores, persiste para el primer trimestre de 2025, periodo en el cual el operador únicamente aportó un archivo denominado “6.1.1 Curva S

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

Estrategia Trámite Oportuno”, que contiene acciones generales y una proyección de avance anual, sin el detalle operativo requerido para verificar su ejecución. La ausencia de fechas de implementación, actividades asociadas, responsables, metas verificables y mecanismos de seguimiento limita la trazabilidad de las acciones reportadas e impide validar el cumplimiento informado y su contribución efectiva al fortalecimiento del trámite oportuno y de calidad de las reclamaciones.

Para el primer trimestre de 2025, el operador reportó un avance acumulado del 26 % frente a una meta acumulada del 20 %, lo que representa un nivel de cumplimiento del 130 % respecto a lo programado para el periodo. Sin embargo, pese a que el resultado informado evidencia una ejecución superior a la prevista, la documentación allegada no permite establecer las actividades que soportan dicho comportamiento ni verificar la metodología empleada para determinar el porcentaje reportado. En este sentido, la ausencia de cronogramas detallados, soportes de ejecución y mecanismos de seguimiento impide validar técnicamente el resultado informado y su correspondencia con acciones efectivamente desarrolladas durante el trimestre.

Respecto al numeral 1.1.1, el operador informa el fortalecimiento de la figura denominada “Embajadores de Experiencia Aliados”, orientada a involucrar contratistas y proveedores en estrategias de atención centradas en el usuario. Sin embargo, no se allegaron documentos, registros o evidencias que permitan corroborar la existencia, implementación o desarrollo de dicha iniciativa durante el periodo evaluado. Esta situación impide verificar su alcance, los criterios aplicados para su ejecución, los mecanismos de seguimiento definidos y los resultados obtenidos. En consecuencia, no es posible establecer la contribución efectiva de esta actividad al fortalecimiento de la atención al usuario ni al cumplimiento del indicador objeto de evaluación.

En relación con las actividades reportadas para el desarrollo del Plan de Cultura Fase III (numeral 1.1), el operador aportó como soporte un material gráfico denominado “Cultura de Experiencia al Cliente”. Sin embargo, dicho documento, por sí solo, no permite verificar la ejecución efectiva de las actividades reportadas, toda vez que no se encuentra acompañado de evidencias sobre su difusión, alcance, implementación o resultados. Adicionalmente, el propio informe señala que la iniciativa se encuentra en etapa de recolección de información y alistamiento para la formación, sin que se aporten cronogramas, fechas de ejecución o soportes que permitan identificar el avance alcanzado en cada una de las actividades previstas. En consecuencia, no es posible validar el grado de ejecución reportado para los numerales 1.1 y 1.1.1 ni establecer su contribución efectiva al cumplimiento del indicador evaluado.

En relación con el numeral 1.2, orientado al fortalecimiento del conocimiento normativo en atención al cliente, se evidencian limitaciones en la información aportada para los subnumerales 1.2.1 y 1.2.2. Respecto a la elaboración de contenidos de formación (1.2.1), el operador describe actividades orientadas al desarrollo de material pedagógico y fortalecimiento de competencias para la vigencia 2025; sin embargo, no aporta el plan de trabajo asociado ni los productos o entregables resultantes, lo que impide evaluar la pertinencia, alcance y grado de desarrollo de los contenidos propuestos. Por su parte, el cronograma de formación presentado para el numeral 1.2.2 se limita a relacionar temáticas e intensidades horarias, sin incorporar fechas específicas de ejecución, responsables, metodologías de enseñanza o mecanismos de seguimiento que permitan realizar una verificación integral del desarrollo del programa.

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

Para la capacitación programada en marzo sobre exención de la contribución, se aportaron evidencias que permiten verificar su realización, tales como la invitación al evento, los registros de asistencia y la evaluación de satisfacción aplicada a los participantes. No obstante, la documentación remitida no permite establecer mecanismos de seguimiento posteriores que permitan verificar la apropiación de los conocimientos por parte de los asistentes y su contribución a los objetivos planteados dentro del programa de formación.

En relación con el numeral 1.3, asociado al posicionamiento de los canales de atención virtual, el operador reporta la ejecución de estrategias orientadas a promover el uso de herramientas digitales por parte de los usuarios. Sin embargo, la información remitida no incorpora indicadores, métricas o resultados que permitan evaluar el alcance e impacto de dichas acciones sobre la utilización de los canales virtuales. No obstante, se verificó la existencia de las piezas audiovisuales denominadas “Paga tu factura, fácil, rápido y de forma segura” y “Realiza tus pagos de forma segura en nuestro portal web”, así como la disponibilidad de los enlaces y contenidos asociados, lo que constituye evidencia de actividades de divulgación relacionadas con el uso de canales digitales.

Por otra parte, respecto a la denominada “Campaña Anti-Tramitadores” (numeral 1.3.1), no se allegaron soportes que permitan verificar su diseño, implementación o ejecución durante el periodo evaluado. En particular, no se identificó documentación que describa el alcance de la campaña, las actividades desarrolladas, los medios utilizados para su difusión, las fechas de ejecución ni los resultados esperados, lo que impide establecer su contribución al cumplimiento de las acciones reportadas dentro del indicador.

Respecto al numeral 1.3.2, relacionado con las asesorías virtuales para nuevos servicios y negociaciones, esta Superintendencia validó las evidencias aportadas por el operador, incluyendo la pieza audiovisual asociada a la campaña “Haz tu acuerdo de pago por llamada o videollamada” y la información publicada en el portal web institucional sobre los mecanismos de atención no presencial disponibles para los usuarios. Lo anterior permite evidenciar la implementación de acciones orientadas a promover el uso de canales virtuales y facilitar la gestión de solicitudes y acuerdos de pago a través de medios digitales. Se identifican oportunidades de mejora en la documentación de las actividades ejecutadas, particularmente en lo relacionado con el reporte de fechas de implementación, indicadores de seguimiento y resultados asociados a las estrategias desarrolladas. La incorporación de estos elementos permitiría fortalecer la trazabilidad de las acciones reportadas y facilitar la evaluación de su contribución al cumplimiento del indicador en futuros periodos de seguimiento.

Con el propósito de determinar el nivel de cumplimiento efectivamente acreditado para el periodo evaluado, esta auditoría realizó una validación individual de las actividades que registraron avance dentro de la curva S reportada por el operador, contrastando la ponderación asignada a cada una de ellas con las evidencias documentales allegadas. Como resultado de este ejercicio, se evidenció que las actividades asociadas al Plan de Cultura Fase III, con una ponderación de tres (3) puntos porcentuales dentro del avance global, no cuentan con soportes que permitan verificar la implementación de la figura de los “Embajadores de Experiencia Aliados”, razón por la cual no se reconoce avance para este componente. De igual forma, la actividad relacionada con la elaboración de contenidos formativos, cuya ponderación corresponde a diez (10) puntos porcentuales, no aportó el documento base ni los entregables que permitieran acreditar el cumplimiento de la meta propuesta,

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

por lo que tampoco se reconoce ejecución para dicha actividad.

Por otra parte, para la campaña de posicionamiento de canales virtuales, con una ponderación de diez (10) puntos porcentuales, se verificó parcialmente la ejecución reportada, toda vez que fueron validadas las piezas audiovisuales divulgadas en redes sociales; sin embargo, no se allegaron soportes que permitieran corroborar la implementación de la campaña anti-tramitadores. En consecuencia, se reconoce un avance parcial equivalente a cinco (5) puntos porcentuales. Finalmente, las asesorías virtuales para nuevos servicios y negociaciones, con una ponderación de tres (3) puntos porcentuales, fueron validadas en su totalidad mediante la verificación de las herramientas habilitadas en el portal web y las campañas asociadas a acuerdos de pago, reconociéndose la totalidad de su aporte al indicador.

En consecuencia, el avance validado por esta auditoría corresponde a ocho (8) puntos porcentuales de los veinte (20) puntos porcentuales programados para el primer trimestre de 2025. Teniendo en cuenta que la metodología de medición del indicador establece la siguiente fórmula de cálculo:

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

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

$$\text{Indicador} = (1 - ((20 \% - 8 \%) / 20 \%)) \times 100\%$$

$$\text{Indicador} = (1 - (12 \% / 20 \%)) \times 100\%$$

$$\text{Indicador} = (1 - 0,6) \times 100\%$$

$$\text{Indicador} = 40 \%$$

Por lo anterior, el porcentaje de cumplimiento validado para el periodo evaluado corresponde al cuarenta por ciento (40 %) de la meta trimestral establecida en el Programa de Gestión de Largo Plazo. Este resultado difiere significativamente del avance acumulado del veintiséis por ciento reportado por el operador, equivalente a un cumplimiento del ciento treinta por ciento (130 %) frente a la meta trimestral, evidenciando que una parte importante del avance informado no cuenta con soportes suficientes que permitan acreditar su ejecución conforme a los criterios de verificación aplicados en la presente auditoría.

En consecuencia, el resultado validado por esta auditoría, correspondiente al cuarenta por ciento (40 %), es inferior al umbral mínimo de cumplimiento definido para el indicador, el cual exige una ejecución superior al noventa por ciento (80 %) durante el periodo evaluado. Por lo tanto, **no se acredita el cumplimiento de la meta trimestral establecida para el indicador**, al no demostrarse, mediante evidencia suficiente y verificable, la ejecución de las actividades necesarias para alcanzar el nivel de desempeño exigido en el PGLP.

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

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:

- Programa de gestión a Largo Plazo – Afinia.
- Adenda No.1 al Programa de Gestión.
- 6.1.1 Curva S Estrategia de tramite oportuno.
- 6.1.1 ESTRATEGIA DE TRAMITE OPORTUNO Y CALIDAD RESPUESTA RECLAMACIONES.
- Información reportada dentro del informe primer trimestre 2025 por parte del operador.
- Carpeta 6.1.1 Soportes.
- Convocatoria a formación.pdf.
- Listado asistencia 21-03-2025.pdf.
- Listado asistencia 26-03-2025.pdf.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 61. 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%	36,47%	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%.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

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

- Programa de Gestión a Largo Plazo y Adenda No. 1 al PGLP.
- Archivo Excel “6.1.2. CASOS RESUELTOS PRIMER CONTACTO”.
- Matriz de indicadores Programa de gestión Afinia.

Actividades particulares reportadas por la empresa

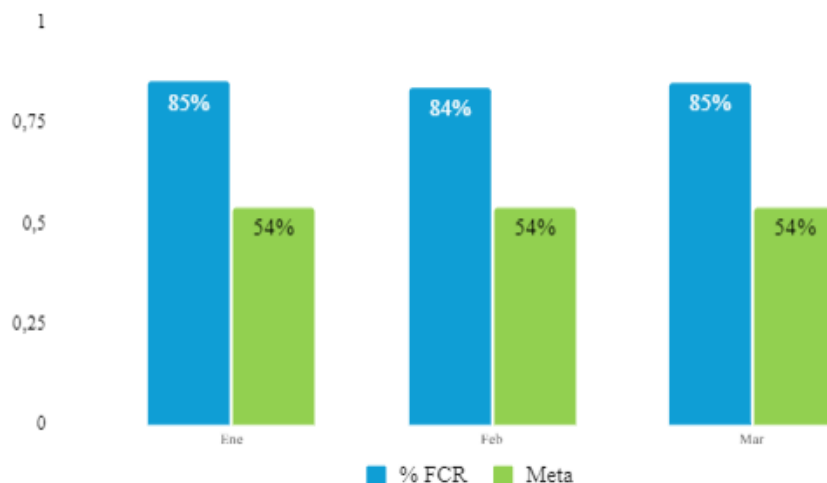
La empresa reportó un resultado obtenido en el primer Trimestre del año 2025 del 85% para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

Figura 37. Tabla de 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
Ene	38.027	85%	54%	6.655	15%	44.682
Feb	33.808	84%	54%	6.586	16%	40.394
Mar	35.234	85%	54%	6.170	15%	41.404
Acumulado Tercer trim 2024	107.069	85%	54%	19.411	15%	126.480

Fuente: Afinia

Figura 38. Ilustración de la evolución del FCR



Fuente: Afinia

El prestador reportó que durante el primer trimestre del año 2025 implementó una serie de estrategias para el mejoramiento del indicador FCR:

- Seguimientos continuos: Realizados mediante la herramienta Power BI, utilizada desde las oficinas comerciales y desde el área central.
- Formaciones con agentes comerciales: Ejecutadas para fortalecer los conocimientos en

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.

reclamación extemporánea o agotada la vía administrativa, así como en la radicación de RRA extemporáneo, con el objetivo de promover el mejoramiento en la atención de los clientes.

El resultado para este indicador durante el primer trimestre fue del 85% según lo informado por la empresa, el cual supera la meta establecida para el mismo período, fijada en un 54%.

Análisis de la SSPD:

Para el primer trimestre de 2025, el operador reportó un cumplimiento del 85 % en el indicador 6.1.2, asociado a la resolución de casos en primer contacto, resultado que supera la meta establecida del 54 %. Con el fin de verificar la consistencia de este resultado, se procedió a revisar la información reportada y los soportes allegados por el prestador, incluyendo la base de datos utilizada para el cálculo del indicador.

Como resultado de la revisión efectuada, se verificó que el operador aportó una base de datos con información detallada de 126.480 casos, la cual permitió reproducir la metodología de cálculo utilizada y validar el resultado reportado para el periodo evaluado. En particular, se constató que para enero se registraron 44.682 casos, de los cuales 38.027 fueron clasificados como resueltos en primer contacto; para febrero se reportaron 40.394 casos, con 33.808 clasificados bajo esta categoría; y para marzo se identificaron 41.404 registros, de los cuales 35.234 fueron considerados FCR. Con base en esta información, fue posible reproducir y corroborar el porcentaje consolidado del 85 % reportado por el operador, valor que supera la meta establecida para el indicador.

Durante la validación de la calidad de la información se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la completitud de algunos registros. De acuerdo con la metodología reportada por el operador, se consideran como casos resueltos en primer contacto aquellas peticiones y reclamaciones atendidas en el canal presencial y finalizadas en la misma fecha de su creación. No obstante, se evidenció la existencia de registros que no contienen información en la casilla asociada a la finalización del trámite, correspondientes a 1.357 casos en enero, 1.275 en febrero y 1.171 en marzo, para un total de 3.803 registros con información incompleta, constituye una limitación para la validación individual de dichos registros y evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y aseguramiento de la calidad de la información.

Asimismo, se observó que una proporción significativa de los casos clasificados como resueltos en primer contacto corresponde a tipologías asociadas a información general, emisión de documentos para pago y otras gestiones de atención recurrente. Si bien estas actuaciones pueden ser susceptibles de resolución en una única interacción con el usuario, se considera pertinente que el operador mantenga claramente documentados los criterios utilizados para su clasificación como FCR, con el fin de fortalecer la trazabilidad metodológica del indicador y facilitar futuras labores de verificación.

Por otra parte, el operador manifiesta haber implementado mecanismos de seguimiento mediante herramientas de análisis de información y haber desarrollado actividades de formación dirigidas a los agentes comerciales para fortalecer la atención al usuario. Sin embargo, no se allegaron soportes que permitan verificar la ejecución de estas actividades, tales como reportes de seguimiento, registros

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.

de capacitación, listados de asistencia o documentación equivalente. Aunque esta situación no afecta la validación del resultado cuantitativo del indicador, limita la evaluación integral de las acciones de mejora que el operador atribuye al comportamiento observado durante el trimestre.

En conclusión, se valida el resultado del indicador 6.1.2, toda vez que la información primaria aportada permitió reproducir la metodología de cálculo y verificar el porcentaje reportado para el periodo evaluado. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de algunos registros, la documentación de las actividades de fortalecimiento reportadas y la trazabilidad de los criterios empleados para la clasificación de casos resueltos en primer contacto. En este contexto, se reconoce un cumplimiento del 85 % de casos resueltos en el trimestre evaluado de 2025, superando la meta establecida del 54 % meta programado para el indicador para este año

Con base en esta información, fue posible reproducir y corroborar el porcentaje consolidado del 85 % reportado por el operador, valor que supera la meta establecida para el indicador. Una vez validado el resultado obtenido, se procedió a aplicar la fórmula de evaluación definida para el indicador, obteniéndose el siguiente resultado:

$$Indicador = \left(\frac{\%FRC - \%FRCm}{\%FRC} \right) \times 100\%$$

$$Indicador = \left(\frac{85\% - 54\%}{85\%} \right) \times 100\%$$

$$Indicador = \left(\frac{31\%}{85\%} \right) \times 100\%$$

$$Indicador = (0,3647) \times 100\%$$

$$Indicador = 36,47\%$$

El resultado obtenido corresponde a un valor positivo 36,47%, superior al criterio mínimo de aceptación establecido para el indicador ($\geq 0\%$), por lo que **se confirma el cumplimiento para el periodo evaluado.**

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:

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

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

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

Beneficios y recursos asociados.

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

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 90 %	70%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

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

- Programa de Gestión a Largo Plazo - Afinia
- Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés – Edición 2.
- Anexo de Mecanismos de Relacionamiento con los Grupos de Interés.
- Formato Guía para la elaboración de Planes de Relacionamiento de Grupos de Interés.
- Plan de Trabajo para la implementación del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.
- Matriz de Responsabilidades de Líderes de Grupos de Interés (GI).

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

- Cronograma de hitos programados para el primer trimestre de 2025.
- Curva S de seguimiento del Plan de Trabajo del Programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- Informe de avance del Programa de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al primer trimestre de 2025.

Actividades particulares reportadas por el prestador:

Dentro de las actividades reportadas en el cronograma del Programa de Responsabilidad Social por parte de la empresa para el primer trimestre de 2025 se encuentra:

1. Revisión y ajustes del Modelo de relacionamiento con grupos de interés y sus anexos:

El prestador informó que ejecutó la actualización y ajuste de su Modelo de Relacionamiento (aprobado inicialmente en julio de 2023) con el objetivo de alinearlos con las directrices de la casa matriz Grupo EPM y asegurar su despliegue en toda la organización. Para el desarrollo de esta actividad, se reportaron las siguientes fases de ejecución y modificaciones técnicas:

- Mesas de trabajo intergerenciales: Se reportó la realización de mesas de trabajo conjuntas entre las gerencias de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, Planeación y Sostenibilidad, y Talento Humano (a través del equipo de Procesos y Sistema Integral de Gestión) para definir el plan de acción, revisar el documento guía vigente y diseñar los formatos complementarios.
- Alineación con el Sistema de Gestión de Calidad: La empresa reportó que, una vez finalizados los documentos y anexos, fueron remitidos al equipo de Procesos y Sistema Integral de Gestión para su revisión, visto bueno y codificación oficial, garantizando la coherencia normativa con el sistema de calidad institucional.
- El operador reportó la actualización conceptual del relacionamiento, la delimitación de responsabilidades por etapa para cada gerencia y la exclusión del grupo de interés "Inversionistas" por aplicar únicamente a EPM. Asimismo, se incluyó una descripción breve de cada grupo de interés, el desarrollo del punto 7 sobre el Análisis de necesidades y expectativas (procesos de identificación y trámite), el punto 8 sobre la Estructura de seguimiento y retroalimentación (espacios de diálogo y reuniones formales), y la aprobación de la versión 1 del formato Plan de relacionamiento por grupos de interés.
- Otras Modificaciones y ajustes aplicados: el operador también incluyó la delimitación de responsabilidades por etapa para cada gerencia el desarrollo del punto 7 sobre el Análisis de necesidades y expectativas (procesos de identificación y trámite), el punto 8 sobre la Estructura de seguimiento y retroalimentación (espacios de diálogo y reuniones formales), y la aprobación de la versión 1 del formato Plan de relacionamiento por grupos de interés.
- Formalización de mecanismos de contacto: En articulación con el ajuste principal, el prestador reportó la estructuración de sus mecanismos de comunicación según tres funciones: informar (publicación de informes de sostenibilidad, planes de inversión,

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

boletines), consultar (procedimientos PQRS, encuestas de clima y satisfacción) y dialogar (mesas de trabajo comunitarias, encuentros con vocales de control y juntas directivas).

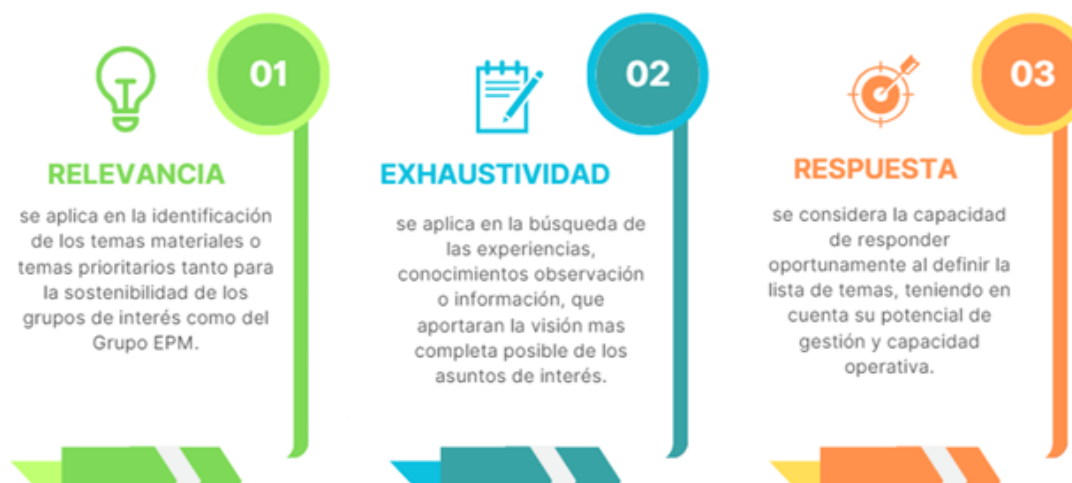
Ahora bien, haciendo precisión en cuanto a lo que compete a la actualización conceptual del modelo de relacionamiento, el prestador reportó que su modelo no se limita a gestiones aisladas, sino que es una estrategia de la organización en pleno alineada con la Política de Sostenibilidad del Grupo EPM. Su despliegue operativo se divide en los siguientes componentes clave:

1.1 Aspectos Generales y Principios de Acción.

La gestión se rige bajo tres principios y cinco etapas secuenciales para garantizar el equilibrio social, ambiental y económico:

- Principios: Relevancia (identificación de asuntos prioritarios), Exhaustividad (búsqueda integral de información del entorno) y Capacidad de Respuesta (potencial de gestión según capacidad operativa).

Figura 39. Principios del modelo de relacionamiento

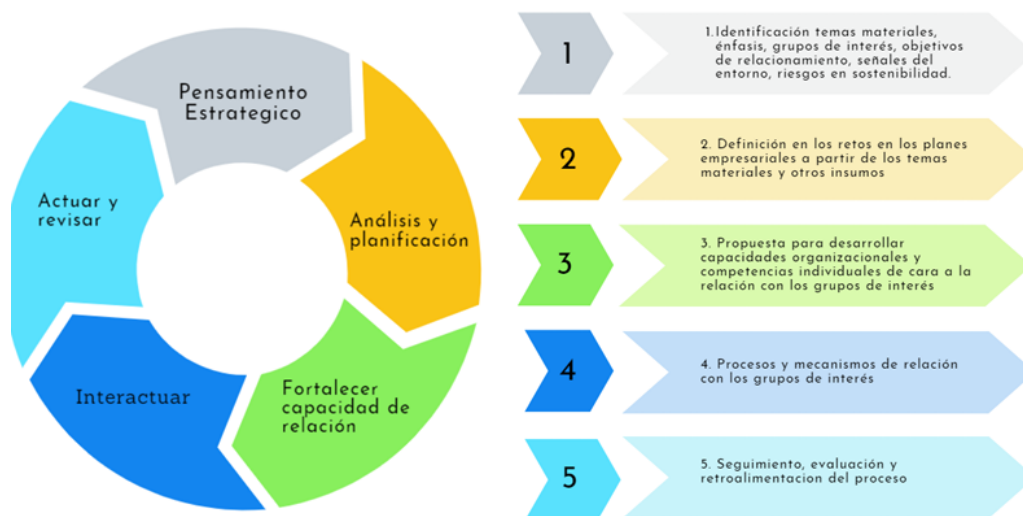


Fuente: Afinia

- Ciclo del Modelo (Etapas): 1. Pensamiento Estratégico, 2. Análisis y Planificación, 3. Fortalecimiento de Capacidades, 4. Interacción, y 5. Seguimiento y Retroalimentación.

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

Figura 40. Etapas del modelo de relacionamiento.



Fuente: Afinia

1.2 Parámetros Técnicos de Clasificación.

- **Materialidad (11 Temas Priorizados):** Basado en estándares GRI y la norma AA1000, la empresa reportó once asuntos críticos que guían sus metas, destacando: *Acceso y Comprabilidad, Calidad y Seguridad del Servicio, Transparencia, Gobierno Corporativo y Cambio Climático.*
- **Grupos de Interés (8 Segmentos):** Definidos bajo los criterios de *Legitimidad, Urgencia y Poder*, el operador delimitó sus acciones a ocho colectivos fijos: *Clientes/usuarios, Comunidades, Gente Afinia, Proveedores/Contratistas, Estado, Dueño (EPM), Accionistas y Colegas.*

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

Figura 41. Grupos de interés definidos para AFINIA



1.3 Descripción de Actividades y Control Operativo.

Para la ejecución física del programa, la empresa reportó la siguiente matriz de responsabilidades y evidencias exigibles para control:

- Pensamiento Estratégico: Validación de grupos y temas clave. *Área:* Planeación y Sostenibilidad / Comunicaciones. *Evidencia:* Matriz de objetivos de relacionamiento.
- Análisis y Planificación: Formulación de planes de acción semestrales articulados al negocio. *Área:* Líderes de grupo de interés / Apoyo de gerencias. *Evidencia:* Planes de relacionamiento documentados.
- Fortalecer Capacidades: Capacitación en habilidades sociales y de negociación. *Área:* Comunicaciones / Talento Humano. *Evidencia:* Registros de asistencia y soportes de formación.
- Interactuar: Ejecución y facilitación de canales de contacto directo (mesas de trabajo, talleres, diálogos). *Área:* Comunicaciones / Líderes de grupo. *Evidencia:* Memorias fotográficas y soportes técnicos.
- Actuar y Revisar: Evaluación del cumplimiento de hitos y planes. *Área:* Planeación y Sostenibilidad / Comunicaciones. *Evidencia:* Reportes de indicadores en el Cuadro de Mando Integral (CMI).

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

1.4 Análisis de Necesidades y Expectativas.

El operador reportó la metodología estandarizada para identificar, segmentar y priorizar las demandas sectoriales, técnicas y culturales de la región Caribe:

- **Fuentes de Recolección:** Se determinó el uso obligatorio de herramientas de la empresa como las encuestas de satisfacción, monitoreos de calidad de llamadas, encuentros de vocales de control y mesas territoriales.
- **Análisis y Clasificación:** Las expectativas recolectadas se procesan normativamente según su naturaleza (económica, social o ambiental) para detectar directamente brechas de cobertura o fallas en el suministro.
- **Matriz de Priorización:** Las necesidades se clasifican bajo tres niveles fijos de viabilidad e impacto operativo:
 - *Alta Prioridad:* Temas que afectan la operación y satisfacción directa (ej. continuidad del servicio).
 - *Media Prioridad:* Demandas atendibles a mediano plazo (ej. desarrollo de energías renovables).
 - *Baja Prioridad:* Proyectos específicos de RSE sin impacto inmediato en el suministro.
- **Canales de Retroalimentación:** La empresa informó que rinde cuentas sobre estas solicitudes a través de la presentación por *streaming* de su Informe de Sostenibilidad, redes sociales, la sección de transparencia de la web institucional y reuniones presenciales.

1.5 Estructura de Seguimiento y Retroalimentación.

Se reportó el establecimiento del procedimiento formal de control interno para medir el avance real de los planes de acción semestrales:

- **Procedimiento Técnico (Flujo Operativo):** El ciclo obligatorio consta de 4 pasos secuenciales liderados por las áreas responsables:
 1. *Comunicaciones:* Envía y solicita el formulario técnico de seguimiento al líder operativo.
 2. *Líder de Grupo de Interés:* Diligencia la bitácora con los datos reales de cumplimiento en el territorio.
 3. *Consolidación:* Las gerencias de Comunicaciones y de Planeación y Sostenibilidad unifican la información y estructuran las acciones de mejora.
 4. *Reunión de Innovación y Cambio (RIC):* Instancia formal donde se evalúan las lecciones aprendidas y se definen los ajustes de metas.

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

Figura 42. Estructura clara de seguimiento y retroalimentación de planes de relacionamiento



Fuente: Afinia

2. Diseño de Plan de trabajo para elaboración de planes de acción para el relacionamiento con grupos de interés.

En lo correspondiente a este ítem, el prestador reportó el diseño e implementación de un esquema de planificación estructurado para garantizar la ejecución ordenada de su política de sostenibilidad:

- Estructuración del plan semestral: El operador informó que, mediante el trabajo articulado de las gerencias de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, Planeación y Sostenibilidad, y Talento Humano, se elaboró un plan de trabajo de alcance semestral. Este instrumento se diseñó con el fin de realizar un monitoreo continuo al avance en la implementación del Modelo de Relacionamiento de la empresa.

Figura 43. Plan de trabajo Modelo de Relacionamiento Grupos de Interés primer trimestre del 2025

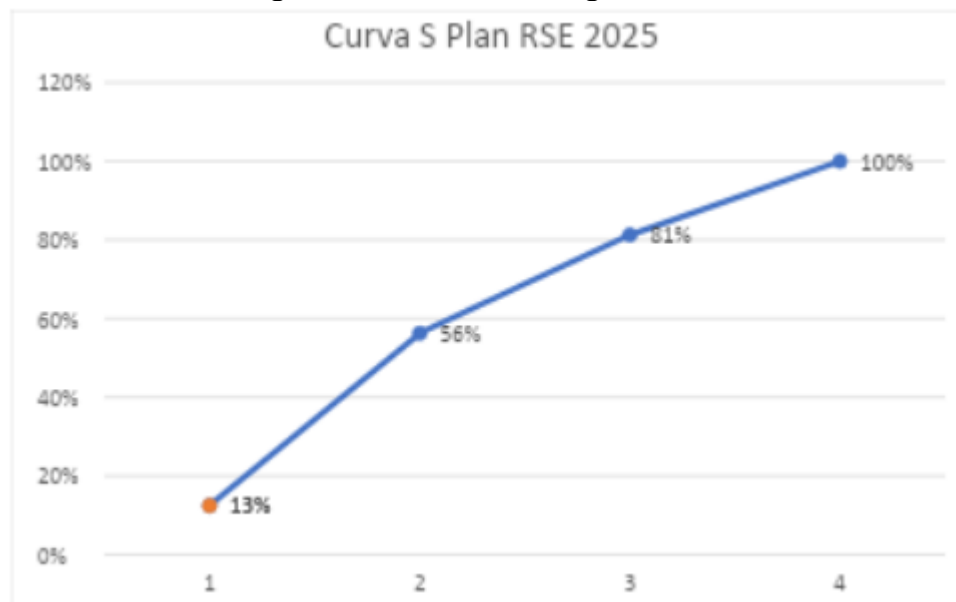
		Plan de trabajo Modelo de Relacionamiento Grupos de Interés															
N°	Actividad	Coordinado con	Evidencia	Planeado/Ejecutado	Febrero				Marzo				Abril				
					sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	
2	Formalización en el SGC del Modelo de relacionamiento ajustado	Planeación y Sostenibilidad, Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Documento del Modelo de relacionamiento y anexos	Planeado							P		E	E			
3	Presentación del Modelo de relacionamiento y socialización Matriz de relacionamiento grupos de interés	Planeación y Sostenibilidad, Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Acta comité de gerencia	Planeado											P		
4	Actualización matriz de relacionamiento de los diferentes procesos con los grupos de interés	Gerencias implicadas	Matriz de relacionamiento actualizada	Ejecutado						P		E					
5	Actualización listado de líderes GI: Designar Líder del Grupo de Interés: La persona asignada por la Dirección / Gerencia correspondiente, para establecer el seguimiento al plan de relacionamiento con los grupos de interés previamente identificados.	Gerencias implicadas	Listado de líderes GI actualizado en la matriz de relacionamiento	Planeado												P	
6	Talleres de socialización del Modelo de relacionamiento y anexos con los líderes de GI	Planeación y Sostenibilidad, Comunicaciones y Relaciones Corporativas	2 Taller realizado	Planeado													
7	Construcción de planes de acción por grupo de interés	Planeación y Sostenibilidad, Comunicaciones y Relaciones Corporativas	1 Plan de relacionamiento por grupo de interés definido	En Gestión													
8	Seguimiento a la implementación de los planes de relacionamiento definidos (ejercicio para consolidar el # de las acciones planeadas sobre el # de las acciones realizadas del con los diferentes grupos de interés y las acciones de retroalimentación realizadas)	Planeación y Sostenibilidad, Comunicaciones y Relaciones Corporativas y líderes de grupo de interés	1 Matriz de relacionamiento consolidada con las acciones ejecutadas para todos los grupos de interés	Planeado													
9	Elaboración de informe respecto a la implementación de los planes de relacionamiento y retroalimentación frente al análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés	Planeación y Sostenibilidad, Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Informe realizado	Planeado													

Fuente: Afinia

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

- Definición de parámetros de control: Se reportó que el plan establece de forma explícita el cronograma de ejecución, las áreas/líderes responsables y la determinación de los documentos o productos esperados (entregables). De acuerdo con lo informado por la compañía, esta planificación se alineó de manera directa con los objetivos institucionales para asegurar la coherencia técnica de los planes de acción posteriores.
- Soporte de ejecución: Como evidencia del avance de esta actividad de planificación, el prestador incorporó en su reporte técnico la respectiva curva S de seguimiento para reflejar el cumplimiento y la ejecución real de las tareas programadas dentro del plan de trabajo.

Figura 44. Curva S de seguimiento



Fuente: Afinia

Análisis de la SSPD:

Para el primer trimestre de 2025, el operador reportó la ejecución de los dos hitos programados para el indicador 7.2, asociados a la revisión y ajuste del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés y al diseño del plan de trabajo para la elaboración de planes de acción orientados al relacionamiento con dichos grupos. De acuerdo con el cronograma reportado, ambos hitos fueron ejecutados dentro de las fechas previstas, alcanzando un cumplimiento del 100 % frente a lo programado para el periodo evaluado, equivalente a un avance acumulado del 13 % dentro de la curva S establecida para la vigencia 2025.

Como consideración inicial de la presente evaluación, se evidenció que el operador no allegó el Programa de Responsabilidad Social Empresarial con su correspondiente Plan de Mejoras, documento que, de acuerdo con lo establecido en el Programa de Gestión de Largo Plazo, constituye el instrumento base para el seguimiento del indicador. Según las condiciones aprobadas en el PGLP,

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

dicho programa debía contener las macro actividades objeto de seguimiento para el periodo 2022-2025 y servir como referencia para la evaluación trimestral de su ejecución. No obstante, pese a las solicitudes realizadas por esta Superintendencia en espacios previos de seguimiento y mesas técnicas, el documento no fue aportado para la presente evaluación. En consecuencia, no fue posible verificar de manera integral la correspondencia entre los hitos reportados para el trimestre y las acciones de mejora originalmente definidas en el programa de RSE, limitando la trazabilidad completa del indicador.

Con el fin de verificar la ejecución de los hitos informados, se revisó la documentación allegada por el operador, encontrándose como soportes principales el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés en su Edición 2, el Anexo de Mecanismos de Relacionamiento, el Formato Guía para Planes de Relacionamiento, la Matriz de Responsabilidades de Líderes de Grupos de Interés y el Plan de Trabajo para la implementación del modelo. La revisión de estos documentos permitió identificar modificaciones y desarrollos metodológicos concretos, entre ellos la actualización de la definición de relacionamiento, la actualización de los grupos de interés identificados para la organización, la incorporación del análisis de necesidades y expectativas, la inclusión de mecanismos de seguimiento y retroalimentación, así como la formalización de instrumentos orientados a apoyar la implementación y gestión del modelo.

Respecto al hito denominado “Revisión y ajustes del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés y sus anexos”, la documentación aportada permite verificar la existencia de una versión actualizada del modelo y de diversos instrumentos complementarios asociados a su implementación. Asimismo, se evidencian ajustes relacionados con la identificación de grupos de interés, la definición de responsabilidades, la incorporación de herramientas de seguimiento y la estructuración de mecanismos de relacionamiento diferenciados. No obstante, aunque el operador señala la realización de mesas de trabajo, revisiones conjuntas entre dependencias y actividades de validación con el Sistema Integral de Gestión, no se allegaron actas, registros de reunión, controles de cambios, versiones comparativas o documentos equivalentes que permitan verificar de manera independiente el desarrollo de dichas actividades. Por consiguiente, si bien es posible reconocer la existencia de los productos documentales resultantes, no se cuenta con elementos suficientes para corroborar integralmente el proceso de construcción, revisión y aprobación descrito en el informe.

Considerando que el producto principal asociado a este hito fue efectivamente aportado y que las modificaciones reportadas pueden ser verificadas dentro de la documentación allegada, esta Superintendencia reconoce un avance validado del 40 % sobre el 50 % asignado a este componente dentro del trimestre. La diferencia respecto a la ponderación total obedece a las limitaciones identificadas en materia de trazabilidad documental, a la ausencia de soportes que permitan verificar el proceso de validación y aprobación interna descrito por el operador, y a la imposibilidad de contrastar los ajustes realizados frente al Programa de Responsabilidad Social Empresarial y su correspondiente Plan de Mejoras, documento que continúa sin ser aportado para evaluación.

En relación con el hito correspondiente al “Diseño de Plan de Trabajo para la elaboración de planes de acción para el relacionamiento con grupos de interés”, se verificó la existencia de un documento que define actividades, responsables, cronograma y productos esperados para la implementación

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

progresiva del Modelo de Relacionamiento durante la vigencia 2025. Este instrumento constituye un elemento de planeación válido y guarda coherencia con la estrategia descrita por el operador. Sin embargo, la evidencia aportada para sustentar la ejecución de este hito se concentra principalmente en la formulación del propio plan y en la representación gráfica de su avance mediante una curva S. A pesar de que el documento reporta actividades ejecutadas durante el trimestre, no se allegaron los entregables, productos o registros de gestión asociados a dichas actividades, lo que limita la posibilidad de verificar materialmente su ejecución.

En consecuencia, si bien se valida la existencia y formulación del plan de trabajo como producto documental, la evidencia disponible resulta insuficiente para acreditar de manera integral el desarrollo efectivo de las actividades reportadas dentro del cronograma. Por tal razón, esta Superintendencia reconoce un avance validado del 30 % sobre el 50 % asignado a este componente, valoración que reconoce la existencia del instrumento de planeación y su coherencia metodológica, pero también las limitaciones identificadas para verificar la materialización de las actividades reportadas como ejecutadas.

Como resultado de la valoración efectuada, esta auditoria reconoce un avance validado del 70 % frente al 100 % reportado por el operador para el primer trimestre de 2025. Si bien la documentación aportada permite verificar la existencia de productos asociados a los hitos reportados para el periodo evaluado, persisten debilidades relacionadas con la trazabilidad y suficiencia de los soportes allegados. Particularmente, se mantiene la ausencia del Programa de Responsabilidad Social Empresarial y su correspondiente Plan de Mejoras, documento que ha sido requerido en diferentes espacios de seguimiento sin que a la fecha haya sido aportado. Estas situaciones limitan la evaluación integral del indicador y evidencian que las observaciones formuladas previamente por esta auditoria respecto a la necesidad de fortalecer la evidencia documental asociada al programa continúan requiriendo atención por parte del operador.

Una vez realizada la valoración técnica de los hitos programados para el primer trimestre de 2025, se determinó un porcentaje de ejecución validado del 70 % frente al 100 % reportado por el operador para el periodo evaluado. Con base en este resultado, se procedió a aplicar la fórmula de medición establecida para el indicador, obteniéndose un resultado final del 70 %.

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

$$Indicador = \left(1 - \frac{100\% - 70\%}{100\%} \right) * 100$$

$$Indicador = \left(1 - \frac{30\%}{100\%} \right) * 100$$

$$Indicador = (1 - 0,3) * 100$$

$$Indicador = (0,7) * 100$$

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

Indicador = 70%

El resultado refleja que, si bien el operador aportó productos documentales asociados a los hitos programados para el trimestre, las limitaciones identificadas en materia de trazabilidad, suficiencia de soportes y ausencia del Programa de Responsabilidad Social Empresarial con su correspondiente Plan de Mejoras impidieron validar la totalidad de la ejecución reportada. En consecuencia, **esta auditoria reconoce un cumplimiento del 70 % para el periodo evaluado**, valor que corresponde al avance efectivamente acreditado mediante la evidencia documental disponible.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

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

- Programa de Gestión a Largo Plazo – Afinia.
- Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés – Edición 2.
- Anexo de Mecanismos de Relacionamiento con los Grupos de Interés.
- Formato Guía para la elaboración de Planes de Relacionamiento de Grupos de Interés.
- Plan de Trabajo para la implementación del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.
- Matriz de Responsabilidades de Líderes de Grupos de Interés (GI).
- Cronograma de hitos programados para el primer trimestre de 2025.
- Curva S de seguimiento del Plan de Trabajo del Programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- Informe de avance del Programa de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al primer trimestre de 2025.

1.8. Objetivo 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los Barrios Subnormales (BSN) y las Zonas de Dificil 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 Dificil Gestión (ZDG), y en sintonía con este se establece el indicador PARCIAL.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

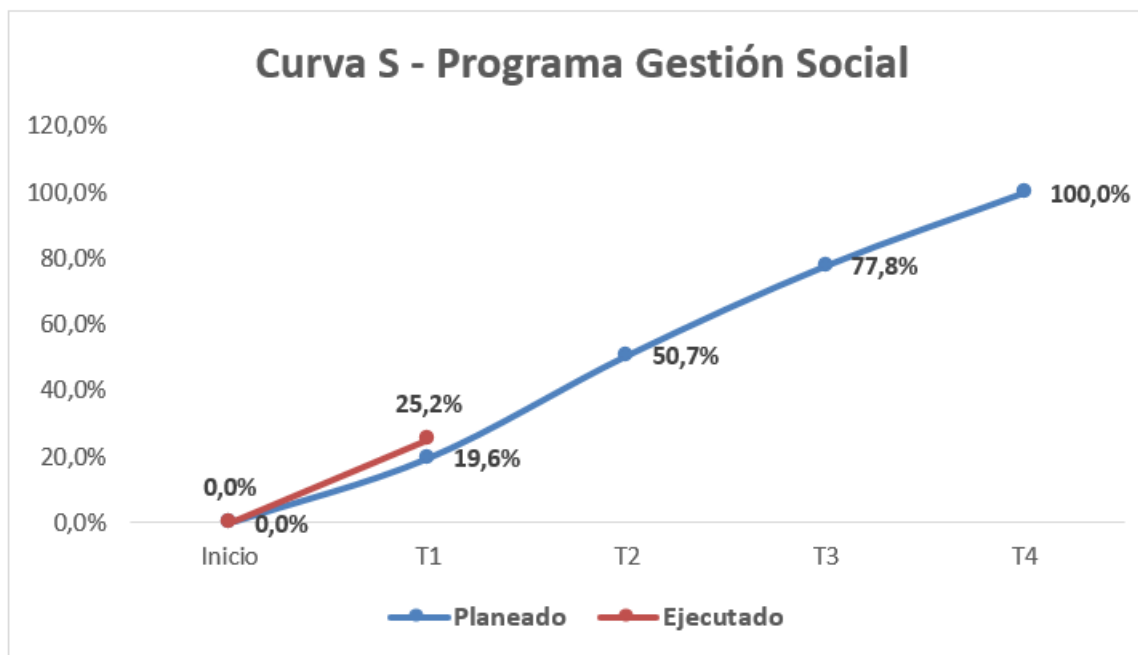
Tabla 64. Evaluación del Indicador

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	35,6%	NO CUMPLE

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

Curva de cumplimiento en la Gestión Social

Figura 45. Curva S



Fuente: AFINIA

Tabla 65. Ejecución Indicador

% Ejecución	Inicio	T1	T2	T3	T4
Planeado	0,0%	19,6%	31,1%	27,1%	22,2%
Ejecutado	0,0%	25,2%	0,0%	0,0%	0,0%

Curva S Acumulado	Inicio	T1	T2	T3	T4
Planeado	0,0%	19,6%	50,7%	77,8%	100,0%
Ejecutado	0,0%	25,2%			
% Cumplimiento		128%	0%	0%	0%

Fuente: AFINIA

Evolución en el periodo de medición

Esta estrategia de intervención desde un enfoque sistémico comprende la lectura y entendimiento del territorio, así como la conexión con el quehacer de la organización, permitiendo gestionar de manera

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.

unificada y coherente los criterios de inserción ante demandas externas e iniciativas internas, frente a la actuación con los grupos de Interés.

En Afinia, nos esforzamos por establecer y mantener relaciones duraderas con las comunidades, gobernanza y actores claves de nuestra área de influencia. Este año hemos orientado nuestras acciones a fortalecer la confianza con todos nuestros grupos de interés. A continuación, detallamos los principales logros y actividades realizadas durante el primer trimestre 2025 según las líneas de acción:

Iniciativa Gestión social Para Perdidas, proyectos y recaudo, bajo el indicador personas socializadas en energía a tu medida:

En el marco del Plan de Integración Territorial, la iniciativa *Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo* ha venido consolidándose como una herramienta clave para el relacionamiento con las comunidades y el fortalecimiento de la cultura ciudadana en torno al uso eficiente de la energía. A través de procesos de socialización, formación y sensibilización, se ha logrado avanzar en la construcción de un vínculo más cercano y consciente entre los usuarios y el servicio energético.

Durante el inicio del año, se evidencian señales alentadoras en el cumplimiento de metas mensuales. En los meses de enero, febrero y marzo, se superaron los objetivos establecidos, alcanzando un cumplimiento promedio del **107%** respectivamente. Esto indica que, aunque aún se encuentra en proceso el cumplimiento de la meta anual total, el plan operativo está comenzando a consolidarse con fuerza y eficacia en los territorios intervenidos.

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta Año	Real Año	Pendiente por cumplir Año	Enero		Febrero		Marzo	
						Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				30%	70%	107%		104%		110%	
				9.073	2.742	6.331	971	1.038	894	928	705
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	1.215	265	950	104	114	31	34	179	117
	Bolívar Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	1.590	843	747	350	392	354	409	50	42
	Cesar	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	3.050	534	2.516	140	145	180	210	131	179
	Córdoba Norte	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	1.114	406	708	160	162	74	76	77	168
	Córdoba Sur	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	942	243	699	107	109	36	74	40	60
	Sucre	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	1.163	451	712	110	116	218	125	227	210

Particularmente, los territorios ya muestran resultados tangibles, en la cantidad de personas socializadas, reflejando una respuesta positiva de las comunidades y una ejecución efectiva de las actividades programadas. Estos avances son testimonio del compromiso de los equipos territoriales, que han sabido adaptarse a las realidades locales y establecer canales de comunicación efectivos con los usuarios mediante los enlaces de los territorios, así como la apertura a la licencia social para la ejecución e implementación de energía a tu medida.

Es importante resaltar que el **30%** de cumplimiento acumulado debe interpretarse como una base sólida desde la cual proyectar un crecimiento sostenido en los próximos meses y que está sujeto a la planificación de Control Perdidas y La Dirección Comercial. Los aprendizajes derivados de las primeras

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.

implementaciones permiten identificar buenas prácticas, ajustar metodologías y planear una expansión territorial más asertiva.

Desde una perspectiva social, este tipo de intervenciones contribuye de manera directa al fortalecimiento del tejido comunitario, la reducción de pérdidas no técnicas y la mejora del recaudo, al fomentar una mayor apropiación por parte de los usuarios. La educación en el consumo responsable y el entendimiento del servicio eléctrico se traducen en relaciones más sostenibles y equilibradas entre la empresa, el Estado y las comunidades.

Finalmente, estos avances fortalecen la visión integradora del Plan de Integración Territorial, posicionando a la gestión social no solo como una estrategia operativa, sino como un pilar para el desarrollo regional, la equidad energética y la transformación positiva de los territorios.

Programa educación a la comunidad:

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Real Año	Pendiente por cumplir Año	Enero		Febrero		Marzo	
				24%	76%	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
			31.217	7.414	23.803	1.711	2.285	1.497	1.663	2.137	3.466
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	6.948	2.002	4.946	104	27	124	316	716	1.659
	Bolívar Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.361	985	3.376	350	446	354	251	201	288
	Cesar	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	7.265	1.695	5.570	558	854	360	330	525	511
	Córdoba Norte	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	5.088	1.512	3.576	481	837	294	301	306	374
	Córdoba Sur	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	3.445	379	3.066	107	107	146	74	162	198
	Sucre	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	4.112	841	3.271	110	14	218	391	227	436

En el marco de nuestro compromiso con el desarrollo social y la sostenibilidad del servicio de energía, la iniciativa *Gestión Social para Pérdidas, Proyectos y Recaudo* viene generando impactos significativos a través del programa de formación “Educación a la Comunidad”. Esta estrategia busca empoderar a las comunidades mediante procesos pedagógicos que fortalecen la apropiación del servicio, fomentan el uso eficiente, responsable y seguro de la energía y promueven la cultura del pago como base para la corresponsabilidad y el bienestar colectivo.

A cierre del trimestre evaluado, se reportan 7.414 personas formadas, lo que representa un avance del 24% frente a una meta anual de 31.217 personas. Los resultados mensuales evidencian una dinámica creciente y muy positiva: en enero se logró un 134% de cumplimiento de la meta mensual, y en febrero un 111% y en marzo 162%, lo que refleja un fortalecimiento en la capacidad de ejecución territorial y una mayor receptividad por parte de las comunidades.

Los territorios de Cesar, Córdoba Norte y Córdoba Sur destacan por su impacto, con más de mil personas formadas cada uno. Estos resultados confirman que donde se consolidan alianzas con actores locales y se implementan metodologías pedagógicas adaptadas al contexto, la estrategia se traduce en transformaciones reales. A su vez, zonas como Bolívar Norte y Sucre, representan una

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.

gran oportunidad para acelerar la intervención social y fortalecer el proceso de integración territorial. Este programa es una apuesta por el desarrollo humano, la equidad energética y la construcción de confianza. Cada persona formada representa una familia mejor informada, una comunidad más consciente, y una relación más sólida entre la empresa y el usuario.

Iniciativa Gestión social empresarial: indicador acciones sociales de articulación en el territorio:

INICIATIVA	TERRITORIAL	INDICADOR	Meta año	Real Año	Pendiente por cumplir Año	Enero		Febrero		Marzo	
						Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
				22%	78%	100%		120%		125%	
				89	20	69	4	4	5	6	8
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Bolívar Norte	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	3	11	0	-	1	1	1	2
	Bolívar Sur	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	2	12	0	1	1	1	1	-
	Cesar	Accion sociales de articulacion en el territorio	14	2	12	0	-	-	-	2	2
	Córdoba Norte	Accion sociales de articulacion en el territorio	16	4	12	2	2	-	-	2	2
	Córdoba Sur	Accion sociales de articulacion en el territorio	16	3	13	2	1	1	1	1	1
	Sucre	Accion sociales de articulacion en el territorio	15	6	9	0	-	2	3	1	3

En el marco del fortalecimiento de las relaciones entre empresa, entes territoriales, institucionalidad, actores claves y comunidad, la iniciativa Gestión Social continúa consolidándose como un pilar fundamental para el desarrollo territorial sostenible. Las acciones sociales de articulación que se vienen ejecutando en los diferentes territorios representan una apuesta estratégica por el trabajo conjunto, el relacionamiento empático y la construcción de alianzas que generan valor compartido.

Durante el primer trimestre se han logrado 20 acciones sociales de articulación, lo cual corresponde al 22% de cumplimiento de la meta anual (89). Los resultados revelan que en enero se alcanzó el 100% de la meta mensual y en febrero se superó con un 120%, y en marzo se superó el 125% lo cual muestra una activación efectiva de la estrategia y una mayor presencia institucional en el territorio.

Estas acciones de articulación son encuentros significativos con comunidades, actores locales, organizaciones aliadas e instituciones que permiten crear espacios de diálogo, confianza y construcción conjunta. En territorios como Córdoba Norte, Córdoba Sur y Sucre, los resultados reflejan un enfoque activo y propositivo, con avances consistentes en la generación de alianzas. Por su parte, territorios como Bolívar Norte y Cesar se proyectan como espacios clave para ampliar el alcance de la estrategia y dinamizar el relacionamiento social.

Desde una perspectiva integral, estas articulaciones son claves para la gerencia ambiental y social, ya que permiten anticipar riesgos, promover la sostenibilidad y fortalecer el tejido social. Además, tienen un impacto directo sobre las palancas de valor de la compañía, especialmente en lo relacionado con la reducción de pérdidas y la mejora en el recaudo, al fomentar un entorno más cooperativo, informado y corresponsable.

En definitiva, el proceso de articulación en el territorio no solo mejora la presencia institucional, sino que fortalece la empatía, la legitimidad y la capacidad de respuesta de la organización frente a las necesidades y expectativas de las comunidades. Seguiremos trabajando con convicción, cercanía y

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.

visión estratégica, porque creemos en el poder de las alianzas como motor de transformación y sostenibilidad.

Teniendo en cuenta que estas iniciativas no se desarrollan únicamente en el segmento de Áreas Especiales, sino que también se implementan en el segmento Mercado, este nuevo enfoque ha permitido ampliar significativamente el impacto en las comunidades. La intervención con enfoque territorial ha facilitado el acceso y relacionamiento con un universo más amplio de clientes pertenecientes a ambos segmentos, fortaleciendo así la presencia institucional y el valor social de nuestras acciones.

En línea con lo anterior, y reconociendo la importancia estratégica que representan las Áreas Especiales como los barrios eléctricamente subnormales, áreas rurales de menor desarrollo y zonas de difícil gestión a continuación, se presenta el alcance obtenido con estos clientes durante el primer trimestre del año 2025.

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

Informe de las iniciativas en áreas especiales Enero 2025

INICIATIVA	ACCIONES	ACTIVIDADES	TIPO DE MERCADO	ENERO	
				Nº ACCIONES	Nº DE PARTICIPANTES
GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	ARMD	20	100
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES	ARMD	0	0
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES/GESTION DE ACUERDOS/ SEGUIMIENTO	SUBNORMAL	0	0
	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	SUBNORMAL	2	45
	CARACTERIZACION DEL TERRITORIO	RECOLECCION DE DATOS	SUBNORMAL	26	270
	CARACTERIZACION DE ACTORES	RECORRIDO	SUBNORMAL	20	614
	ARTICULACION INSTITUCIONAL	ALIANZA PARA EL DESARROLLO/REUNION	ZDG	2	53
	CARACTERIZACIÓN DE ACTORES	REUNION	ZDG	4	70
	CARACTERIZACION DEL TERRITORIO	RECOLECCION DE DATOS/REUNION/RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	0	0
	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	ZDG	35	165
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES/GESTION DE ACUERDOS/ SEGUIMIENTO	ZDG	0	0
GESTIÓN SOCIAL PARA PÉRDIDAS Y RECAUDO / PLAN DE INTERVENCIÓN DURANTE LA OBRA	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/REUNION/SOCIALIZACION DE PROYECTO TECNICO	ZDG	19	518
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/RESOLUCION DE CONFLICTOS/REUNION/ATENCION DE INQUIETUDES	ZDG	101	910
	SOSTENIBILIDAD DEL PROCESO	GESTION DE ALERTAS COMERCIALES/SEGUIMIENTO/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	45	1091
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	ATENCIÓN A INQUIETUDES	SUBNORMAL	0	0
	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	SUBNORMAL	0	0
	SOSTENIBILIDAD DEL PROCESO	REUNION	SUBNORMAL	0	0
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/RESOLUCION DE CONFLICTOS/REUNION/ATENCION DE INQUIETUDES	ARMD	52	625
	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA/RECORRIDO	ARMD	2	53
PROGRAMA EDUCACIÓN A LA COMUNIDAD	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	ARMD	0	0
	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES VIGENTES/FORMACION USO SEGURO DE LA ENERGIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	SUBNORMAL	0	0
	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES VIGENTES/FORMACION USO SEGURO DE LA ENERGIA	ACTIVIDADES FORMATIVAS/TALLER PRESENCIAL/ JORNADA LUDICO PEDAGOGICA/REUNION/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	35	165

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.

Durante el mes de enero, las intervenciones sociales en las Áreas Especiales se centraron en el desarrollo las iniciativas: Gestión Social Empresarial, Gestión Social para Pérdidas y Recaudo / Plan de Intervención durante la Obra, y Programa de Educación a la Comunidad. Estas iniciativas permitieron generar procesos de participación comunitaria, fortalecimiento institucional y acompañamiento técnico en las zonas ARMD, Subnormal y ZDG (Zonas de Dificil Gestión).

1. Gestión Social Empresarial

Esta iniciativa logró realizar un total de 109 acciones, alcanzando a 1.317 participantes. Sus principales logros se dieron en la caracterización del territorio y de actores, particularmente en zonas subnormales, donde se llevaron a cabo actividades como recolección de datos, mesas de trabajo y recorridos técnicos, logrando una comprensión más profunda de las dinámicas sociales del territorio.

También se destaca la articulación institucional, especialmente en ZDG, que generó espacios de trabajo colaborativo entre actores clave, fortaleciendo las capacidades de respuesta ante problemáticas comunes. En zonas rurales (ARMD), se empezaron a construir relaciones con actores locales mediante reuniones para impulsar los procesos de certificación.

2. Gestión Social para Pérdidas y Recaudo / Plan de Intervención durante la Obra

Esta iniciativa fue la más robusta del mes, con un total de 219 acciones y 3.197 participantes. Se desarrollaron principalmente en ZDG, donde se evidenció una fuerte estrategia de campo a través de acompañamientos de obras, perifoneo, reuniones de atención a inquietudes, y gestión de alertas comerciales.

Este trabajo permitió no solo mitigar conflictos en la ejecución de proyectos técnicos, sino también mejorar la percepción del servicio por parte de las comunidades, al generar cercanía, resolver dudas y facilitar la socialización de las intervenciones. El número de personas impactadas evidencia una amplia cobertura territorial y un alto nivel de aceptación comunitaria.

3. Programa de Educación a la Comunidad

Este componente ejecutó 35 acciones, con un alcance de 165 personas, enfocándose principalmente en zonas ZDG y ARMD. Su objetivo fue formar a los usuarios sobre el uso responsable de la energía, la seguridad eléctrica, y el cumplimiento normativo, mediante actividades pedagógicas como talleres, jornadas lúdicas y visitas personalizadas.

El desarrollo de estas acciones en ZDG, en particular, evidencia una apuesta por generar conciencia y apropiación del servicio por parte de los usuarios. La formación participativa permitió afianzar buenas prácticas en el uso de la energía y fortalecer la cultura ciudadana alrededor del servicio eléctrico.

Por lo anterior es propio decir que las acciones desarrolladas en enero marcaron el inicio de un ciclo de intervención con fuerte presencia territorial, especialmente en zonas subnormales y de difícil gestión. Las acciones ejecutadas permitieron impactar a más personas, fortaleciendo procesos

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.

comunitarios, gestionando el riesgo social en la obra y promoviendo la educación energética. El enfoque de trabajo fue integral, con acciones preventivas, formativas y de acompañamiento, sentando las bases para una intervención sostenible y eficaz durante el resto del año. La combinación entre acción institucional, contacto directo con la comunidad y pedagogía en campo, demostró ser una estrategia efectiva en el relacionamiento con las Áreas Especiales.

Informe de las iniciativas en áreas especiales febrero 2025

INICIATIVA	ACCIONES	ACTIVIDADES	TIPO DE MERCADO	FEBRERO	
				Nº ACCIONES	Nº DE PARTICIPANTES
GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	ARMD	1	26
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES	ARMD	47	58
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES/GESTION DE ACUERDOS/ SEGUIMIENTO	SUBNORMAL	33	34
	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	SUBNORMAL	0	0
	CARACTERIZACION DEL TERRITORIO	RECOLECCION DE DATOS	SUBNORMAL	0	0
	CARACTERIZACION DE ACTORES	RECORRIDO	SUBNORMAL	0	0
	ARTICULACION INSTITUCIONAL	ALIANZA PARA EL DESARROLLO/REUNION	ZDG	4	99
	CARACTERIZACIÓN DE ACTORES	REUNION	ZDG	0	0
	CARACTERIZACION DEL TERRITORIO	RECOLECCION DE DATOS/REUNION/RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	0	0
	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	ZDG	11	96
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES/GESTION DE ACUERDOS/ SEGUIMIENTO	ZDG	61	183
GESTIÓN SOCIAL PARA PÉRDIDAS Y RECAUDO / PLAN DE INTERVENCIÓN DURANTE LA OBRA	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/REUNION/SOCIALIZACION DE PROYECTO TECNICO	ZDG	0	0
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/RESOLUCION DE CONFLICTOS/REUNION/ATENCION DE INQUIETUDES	ZDG	157	1580
	SOSTENIBILIDAD DEL PROCESO	GESTION DE ALERTAS COMERCIALES/SEGUIMIENTO/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	0	0
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	ATENCION A INQUIETUDES	SUBNORMAL	7	26
	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	SUBNORMAL	0	0
	SOSTENIBILIDAD DEL PROCESO	REUNION	SUBNORMAL	1	19
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/RESOLUCION DE CONFLICTOS/REUNION/ATENCION DE INQUIETUDES	ARMD	31	385
	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA/RECORRIDO	ARMD	0	0
PROGRAMA EDUCACIÓN A LA COMUNIDAD	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	ARMD	6	137
	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES VIGENTES/FORMACION USO SEGURO DE LA ENERGIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	SUBNORMAL	13	264
	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES VIGENTES/FORMACION USO SEGURO DE LA ENERGIA	ACTIVIDADES FORMATIVAS/TALLER PRESENCIAL/ JORNADA LUDICO PEDAGOGICA/REUNION/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	50	905
	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES VIGENTES/FORMACION USO SEGURO DE LA ENERGIA	ACTIVIDADES FORMATIVAS/TALLER PRESENCIAL/ JORNADA LUDICO PEDAGOGICA/REUNION/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	50	905

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.

Durante el mes de febrero, las iniciativas sociales en zonas especiales mantuvieron una alta intensidad operativa, destacándose especialmente el acompañamiento a obras, la gestión social empresarial y los esfuerzos de educación a la comunidad. Las acciones se concentraron principalmente en las zonas ZDG (Zonas de Difícil Gestión) y en menor medida en áreas ARMD y subnormales.

1. Gestión Social Empresarial

Esta línea de intervención realizó un total de 157 acciones, impactando a 496 personas. Se evidencia una fuerte presencia en la gestión de acuerdos y certificaciones tanto en ARMD como en subnormales y ZDG, lo que refleja un avance en el relacionamiento institucional y territorial.

Otras acciones como la caracterización del territorio y articulación institucional permitieron consolidar una base de información valiosa para los siguientes meses, aunque con menor participación directa de la comunidad. En Subnormal, las actividades fueron más puntuales, pero importantes para mantener el contacto con actores locales.

2. Gestión Social para Pérdidas y Recaudo / Plan de Intervención durante la Obra

Esta fue la iniciativa con mayor número de acciones ejecutadas en febrero, con 22 actividades que alcanzaron a 422 personas, la mayoría en zonas ZDG. El acompañamiento de obras fue la acción predominante, representando un esfuerzo por mantener una gestión proactiva frente a los conflictos y requerimientos de la comunidad durante la ejecución de proyectos.

3. Programa Educación a la Comunidad

Con 69 acciones realizadas y una cobertura de 1.306 participantes, esta iniciativa tuvo una participación destacada en zonas ZDG, principalmente mediante actividades formativas como talleres, jornadas lúdicas y visitas personalizadas sobre uso seguro de la energía y normativa vigente.

La acción educativa en zonas subnormales también mostró impacto. En ARMD, se realizaron actividades de formación más focalizadas, pero no menos importantes. Este programa sigue consolidándose como un puente para generar conciencia, corresponsabilidad y buenas prácticas en el uso de la energía eléctrica, lo que fortalece la sostenibilidad de las intervenciones.

El mes de febrero refleja una continuidad operativa sólida en las áreas especiales, con una total de más de 422 acciones ejecutadas y un alcance cercano a 3.812 personas. Se mantiene un enfoque territorial y técnico bien articulado, priorizando zonas ZDG debido a su complejidad operativa.

Si bien el trabajo comunitario fue más limitado en algunos frentes (especialmente en subnormales), la gestión en campo, la resolución de conflictos y la educación energética permitieron fortalecer el vínculo con las comunidades.

Estas acciones consolidan un modelo de intervención integral basado en tres pilares: gestión institucional, acompañamiento técnico y formación comunitaria, que sienta las bases para un proceso social sostenible a largo plazo.

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

Informe de las iniciativas en áreas especiales Marzo 2025

INICIATIVA	ACCIONES	ACTIVIDADES	TIPO DE MERCADO	MARZO	
				Nº ACCIONES	Nº DE PARTICIPANTES
GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	ARMD	15	132
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES	ARMD	10	9
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES/GESTION DE ACUERDOS/ SEGUIMIENTO	SUBNORMAL	12	12
	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	SUBNORMAL	5	53
	CARACTERIZACION DEL TERRITORIO	RECOLECCION DE DATOS	SUBNORMAL	8	16
	CARACTERIZACION DE ACTORES	RECORRIDO	SUBNORMAL	1	3
	ARTICULACION INSTITUCIONAL	ALIANZA PARA EL DESARROLLO/REUNION	ZDG	6	85
	CARACTERIZACIÓN DE ACTORES	REUNION	ZDG	1	1
	CARACTERIZACION DEL TERRITORIO	RECOLECCION DE DATOS/REUNION/RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	12	28
	ESTABLECIMIENTO DE RED DE RELACIONES	MESAS DE TRABAJO/REUNIÓN	ZDG	21	232
	GESTIÓN DE ACUERDOS Y CERTIFICACIONES DE LAS ÁREAS ESPECIALES	GESTION DE CERTIFICACIONES/GESTION DE ACUERDOS/ SEGUIMIENTO	ZDG	12	69
GESTIÓN SOCIAL PARA PÉRDIDAS Y RECAUDO / PLAN DE INTERVENCIÓN DURANTE LA OBRA	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/REUNION/SOCIALIZACION DE PROYECTO TECNICO	ZDG	64	457
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/RESOLUCION DE CONFLICTOS/REUNION/ATENCION DE INQUIETUDES	ZDG	74	214
	SOSTENIBILIDAD DEL PROCESO	GESTION DE ALERTAS COMERCIALES/SEGUIMIENTO/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	4	58
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	ATENCIÓN A INQUIETUDES	SUBNORMAL	1	1
	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	SUBNORMAL	32	842
	SOSTENIBILIDAD DEL PROCESO	REUNION	SUBNORMAL	1	5
	ACOMPANIAMIENTO DE OBRAS	RECORRIDO/VISITA PERSONALIZADA/PERIFONEO/RESOLUCION DE CONFLICTOS/REUNION/ATENCION DE INQUIETUDES	ARMD	9	68
	PROGRAMA DE DIVULGACIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA/RECORRIDO	ARMD	40	542
PROGRAMA EDUCACIÓN A LA COMUNIDAD	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	ARMD	16	266
	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES VIGENTES/FORMACION USO SEGURO DE LA ENERGIA	REUNION/VISITA PERSONALIZADA	SUBNORMAL	14	231
	FORMACIÓN EN USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA/FORMACIÓN EN NORMATIVA Y LEYES VIGENTES/FORMACION USO SEGURO DE LA ENERGIA	ACTIVIDADES FORMATIVAS/TALLER PRESENCIAL/ JORNADA LUDICO PEDAGOGICA/REUNION/VISITA PERSONALIZADA	ZDG	59	923

Durante el mes de marzo, se mantuvo un enfoque estratégico en el fortalecimiento del relacionamiento entre la empresa y las comunidades ubicadas en zonas de difícil gestión, barrios subnormales y áreas rurales de menor desarrollo. Las iniciativas implementadas permitieron dar continuidad a procesos de

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

articulación institucional, formación ciudadana, divulgación y gestión de conflictos, consolidando la intervención social con un enfoque territorial y participativo.

1. Gestión Social Empresarial

Esta iniciativa concentró sus esfuerzos en la caracterización del territorio, el establecimiento de redes de relaciones y la gestión de acuerdos y certificaciones. Se ejecutaron 103 acciones, alcanzando a 640 participantes en todos los segmentos del mercado. Destaca la importante labor de articulación interinstitucional, con reuniones de coordinación y alianzas para el desarrollo, lo que demuestra un trabajo conjunto orientado a mejorar la presencia institucional y fomentar la corresponsabilidad comunitaria.

Entre las actividades más representativas se encuentran las mesas de trabajo y reuniones de red, herramientas claves para identificar actores clave, mapear dinámicas territoriales y avanzar en la certificación de áreas especiales, fortaleciendo el marco de legitimidad social de las operaciones.

2. Gestión Social para Pérdidas y Recaudo / Plan de Intervención durante la Obra

Con un total de 225 acciones y 2.187 personas alcanzadas, esta línea de intervención consolidó su impacto en el acompañamiento de obras, resolución de conflictos, atención de inquietudes y sostenibilidad de procesos. Las visitas personalizadas, perifoneo y actividades de socialización técnica permitieron brindar atención directa, oportuna y pedagógica a los usuarios en ZDG y subnormal.

Esta estrategia se convierte en un pilar fundamental para la operación, ya que fortalece la apropiación del servicio por parte de la comunidad y reduce resistencias mediante el diálogo directo y la participación activa en el proceso de ejecución de obras.

3. Programa de Educación a la Comunidad.

Esta iniciativa ejecutó **89 acciones** con **1.420 participantes**, enfocándose en la **formación sobre uso responsable de la energía, normativas vigentes y seguridad eléctrica**. A través de metodologías didácticas como talleres formativos, jornadas lúdicas y visitas personalizadas, se promovieron comportamientos responsables en el consumo energía y se fomentó una cultura ciudadana orientada a la sostenibilidad y la legalidad del servicio.

El despliegue pedagógico se vio reflejado especialmente en ZDG, donde se concentró el mayor número de participantes, destacando la aceptación y apertura de las comunidades hacia los espacios de formación y sensibilización.

Las acciones desarrolladas durante marzo en las Áreas Especiales reflejan un trabajo articulado, integral y sensible con el entorno. La estrategia implementada permitió impactar a más de 4.247 personas a través de más de 417 intervenciones, consolidando el relacionamiento comunitario y aportando significativamente a los objetivos organizacionales en sostenibilidad, reducción de pérdidas y mejoramiento del recaudo.

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

La combinación entre pedagogía, acompañamiento técnico, articulación institucional y atención al usuario reafirma el compromiso de la organización con un modelo de gestión social basado en el respeto, la cercanía y la construcción conjunta de soluciones.

Análisis de la SSPD

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

Se presenta el cuadro consolidado para el cálculo del indicador calculado por AFINIA alcanzando un resultado de 129% que no pudo ser verificado por falta de evidencias con alcance estadístico para aceptar el lote.

Es así como después de un análisis estadístico se calculó un indicador de 35.6% mostrando un incumplimiento del indicador.

Solo se tuvieron los soportes del programa de gestión social, donde se enviaron los soportes de las 20 acciones ejecutadas en el trimestre.

Figura 46. Consolidado Indicador

PLAN DE INTEGRACIÓN TERRITORIAL	INDICADOR	PESO DEL PORCENTAJE	META ANUAL AFINIA	META				EJECUTADO				Meta Acum.	Real Acum.	% Acumulado
				T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4			
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Cantidad de personas socializadas en energía a tu medida	22,5%	9.073	2.570	3.072	2.022	1.410	2.742	0	0	0	9073	2742	30%
Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Cantidad de personas formadas en el programa educación a la comunidad	77,3%	31.217	5.344	9.443	8.911	7.519	7.414	0	0	0	31217	7414	24%
Gestión Social Empresarial / Gestión Social para pérdidas, proyectos y recaudo	Acción sociales de articulación en el territorio	0,2%	89	17	24	30	18	20	0	0	0	89	20	22%
TOTAL		100%	40.380	7.931	12.539	10.963	8.947	10.176	0	0	0	40.380	10.176	76%

Fuente: AFINIA

En el corte del primer trimestre (T1), se observa que el valor ejecutado (25,2%) supera el valor planeado, que era de 19,6%, mostrando un desempeño superior al esperado. Esta diferencia positiva de 5,6 puntos porcentuales evidencia una gestión eficiente de las actividades programadas, así como una buena articulación entre los equipos técnicos, comunitarios e institucionales involucrados.

Este sobrecumplimiento en la etapa inicial del programa es un indicador alentador que sugiere un arranque sólido, que puede facilitar la estabilización y mantenimiento del ritmo de trabajo en 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.

siguientes trimestres. Además, representa una oportunidad estratégica para anticipar avances, cubrir posibles rezagos futuros o fortalecer componentes que requieran más tiempo o recursos.

Cabe destacar que este tipo de comportamiento donde se logra un avance por encima de lo proyectado en las fases iniciales es menos frecuente en programas sociales, donde la movilización comunitaria y la gestión territorial pueden presentar desafíos en los primeros meses. Por ello, este resultado refleja una planeación acertada, ejecución efectiva y un compromiso institucional elevado.

En conclusión, el Programa de Gestión Social inició su desarrollo con una ejecución destacada que no solo cumple, sino que supera las metas establecidas para el primer trimestre, sentando así las bases para un año de logros sostenidos y de alto impacto social. Sin embargo:

- 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 66. Requerimientos de información para verificación del resultado del indicador

Muestra suministrada vs Muestra requerida	8.1.a	8.1.b	8.1.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	2.742	7.414	20
Tamaño muestra suministrado por AFINIA	76	132	20
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con nivel de confianza 95% y error del 5%.	338	366	20

Fuente: Elaboración SSPD

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

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.

en el acta de parámetros mínimos suscrita entre la SSPD y AFINIA.

Se revisó la información adicional enviada por AFINIA enviada el 16 de junio de 2026, donde se dio acceso a los respectivos Drive por indicador. Sin embargo, no se cumplió nuevamente con lo solicitado en la muestra se entregaron 3 archivos en Excel y los soportes no son suficientes. Se recibieron 223 muestras de las 724 solicitadas por la SSPD, pero no están clasificadas en las categorías definidas por 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.

Se presenta un resumen de la información enviada por AFINIA el 16 de junio de 2026 donde se dio acceso a los respectivos Drive por indicador. Sin embargo, como ya se mencionó no se cumplió con lo solicitado en la muestra.

Tabla 67. Muestras adicionales enviadas

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
MUESTRAS ENVIADAS	44	80	99	223
MUESTRAS SOLICITADAS POR LA SSPD				724

Fuente: Elaboración SSPD

Tabla 68. Análisis Estadístico de las muestras presentadas

Muestra suministrada vs Muestra requerida	Parámetro analizado	caso 8.1a	caso 8.1.b	caso 8.1.c
Cantidad acciones ejecutadas, según reporte AFINIA	N	2742	7414	20
Tamaño requerido muestra (n) requerida por SSPD: para muestreo con niv confianza 95% y error del 5%.	n	338	366	20
Tamaño real de muestra suministrado por AFINIA	n"	76	132	20
Muestra validada	p	76	132	20
Muestra no conforme	q	0	0	0
Acciones programadas		2570	5344	17

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.

Tabla 69. Cálculo Estadístico del Indicador

ÍTEMS	Actividad del indicador parcial 8.1		
	Caso 8.1 a	Caso 8.1b	Caso 8.1 c
Acciones reportadas (Población total reportada (N))	2.742	7.414	20
Muestra requerida por SSPD (n requerida)	338	366	20
Muestra suministrada/revisada (n real)	0	132	20
Acciones conformes (p)	76	132	20
Acciones no conformes (q)	0	0	0
Error estándar de la proporción (SE)	No calculable	0,000000	0,000000
Valor crítico Z - confianza 95%	1,96	1,96	1,96
Margen de error (ME)	No calculable	0,00%	0,00%
Acciones conformes estimadas en la población	0	7.414	20
LI acciones conformes estimadas	0	7.414	20
LS acciones conformes estimadas	0	7.414	20
Muestra evaluada conservadora	338	366	20
Acciones no acreditadas	338	234	0
Proporción acreditada vs requerida	22,49%	36,07%	100,00%
Proporción no acreditada	100,00%	63,93%	0,00%
Corrección por población finita (FPC)	0,936511	0,975070	0,000000
Error estándar de la proporción (SE)	0,024155	0,024474	0,000000
Margen de error (ME)	4,73%	4,80%	0,00%
Límite inferior IC 95% - proporción acreditada	17,75%	31,27%	100,00%
Límite superior IC 95% - proporción acreditada	27,22%	40,86%	100,00%
Acciones acreditables estimadas en la población	617	2.674	20
Acciones acreditables estimadas límite inferior	487	2.318	20
Acciones programadas	2.570	5.344	17
Acciones acreditables estimadas límite superior	746	3.030	20
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite inferior	35,6%		
Calculo general Indicador acciones acreditadas límite superior	47,9%		

Fuente: Elaboración SSPD