



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO

SSPD - AFINIA

INFORME DE SEGUIMIENTO No. 4 CUARTO TRIMESTRE 2021





TABLA DE CONTENIDO

1	INTROD	DUCCION	3
2	ANTEC	EDENTES DEL PGLP	5
3	EVOLU	CIÓN DE LOS INDICADORES	7
	3.1 RES	SULTADO DEL SEGUIMIENTO AL CUARTO TRIMESTRE DEL PGLP	8
	3.2 RES	SULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES	13
	3.3 RES	SULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO	14
4	CONCL	USIONES	15
5	RECOM	ENDACIONES	17
6	SEGUIN	MIENTO AL PGLP EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2021	19
	6.1 Indi	cadores Parciales	19
	6.1.1	Objetivo 1. Continuidad del Servicio en el SDL	19
	6.1.2	Objetivo 2. Confiabilidad en el STR	52
	6.1.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia niveles de tensión 4, 3 y 2	62
	6.1.4	Objetivo 4. Pérdidas	66
	6.1.5	Objetivo 5. Riesgo Eléctrico	80
	6.1.6	Objetivo 6. Atención al usuario	87
	6.1.7	Objetivo 7. Responsabilidad social empresarial	95
	6.1.8 Cartera	Objetivo 8. Programa de Normalización, Gestión de Pérdidas Eléc 99	tricas y
	6.2 Indi	cadores de resultado	107
	6.2.1	Objetivo 1. Continuidad del Servicio en el SDL	107
	6.2.2	Objetivo 2. Confiabilidad en el STR	118
	6.2.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia niveles de tensión 4, 3 y 2	123
	6.2.4	Objetivo 4. Pérdidas	134
	6.2.5	Objetivo 5. Riesgo Eléctrico	138
	6.2.6	Objetivo 6. Atención al usuario	148
	6.2.7	Objetivo 7. Responsabilidad social empresarial	152
	6.2.8 Cartera	Objetivo 8. Programa de Normalización, Gestión de Pérdidas Eléc 158	tricas y
Ar	nexo 1. Evi	dencias Informe cuarto Trimestre Afina	166





1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica del mercado de la región caribe y cuya parte de la prestación del servicio fue adjudicada por ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. mediante subasta a la empresa CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con marca AFINIA, se estableció la necesidad por parte de esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de hacer un seguimiento detallado a los compromisos adquiridos por parte de la citada empresa, especialmente en materia de inversiones y de mejora de la prestación del servicio para los departamentos y municipios que hacen parte del mercado de comercialización adjudicado: departamentos de Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguaní, Sabanas del Angel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira.

Como resultado de lo anterior, el día 17 de diciembre de 2020 se suscribió un Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios o SSPD y la empresa CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. - AFINIA, de común acuerdo y cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

Los objetivos que se persiguen con el programa de gestión acordado de largo plazo son los siguientes:

- 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.
- 2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.
- 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, IV.
- 4. Reducir las pérdidas de energía.
- 5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.
- 6. Mejorar las condiciones de atención al usuario.
- 7. Implementar la política de responsabilidad social empresarial.
- 8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).

Para cumplir estos objetivos, se definieron los compromisos que debe ejecutar el prestador, los cuales son valorados con indicadores parciales y de resultado, en concordancia con las metas y plazos acordados.

En este sentido, la Superservicios realiza el seguimiento al cumplimiento del PGLP a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, con base en los informes





trimestrales presentados por el prestador, entregados a la Superservicios dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la finalización de cada periodo evaluado, así como la demás información que considere pertinente para cumplir esta labor encargada.

El resultado del seguimiento realizado por la DTGE se consigna en informes que la Superservicios ha decidido socializar con la comunidad y las instituciones interesadas, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por AFINIA.

El presente informe muestra los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AFINIA y los avances obtenidos en los periodos anteriores de seguimiento de PGLP. Posteriormente, se presenta el seguimiento al cumplimiento del programa durante el cuarto trimestre del 2021 y los resultados de evaluación de los indicadores, seguido de las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas. Finalmente, se muestran los resultados en detalle para cada uno de los indicadores de seguimiento tanto parciales como de resultado, acompañados de un análisis realizado por el equipo de la Superservicios.





2 ANTECEDENTES DEL PGLP

La Superservicios, en cumplimiento de sus funciones, y dadas las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, mediante la Resolución No. SSPD 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, y posteriormente a través de la Resolución No. SSPD 20171000005985 del 14 de marzo de 2017 determinó que la toma de posesión de la empresa tendría fines liquidatarios, disponiendo una etapa de administración temporal, con el fin de salvaguardar la prestación del servicio.

En este ejercicio se adelantaron diferentes acciones para definir el mecanismo de solución empresarial para determinar el prestador o prestadores del servicio en el mercado en cuestión, proceso que culminó con la segmentación del mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y su posterior adjudicación a dos compañías, cada una a cargo de la operación de tales segmentos de mercado. En este orden, el 30 de marzo de 2020 Electricaribe (el Vendedor) y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. – EE.PP.M E.S.P (el comprador) suscribieron un contrato de adquisición de acciones para el segmento denominado Caribe Mar por el 100% de las acciones en el capital de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. con marca AFINIA.

Posterior a la adjudicación, se realizaron las diferentes actividades entre los prestadores mencionados, así como los demás trámites necesarios para que AFINIA pudiera iniciar la prestación del servicio. Desde el 1 de octubre de 2020 AFINIA realiza las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, en el mercado de comercialización denominado Caribemar y que comprende los departamentos Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y 11 municipios del Magdalena (El Banco, Guamal, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Pijiño del Carmen, San Zenón, Santa Bárbara del Pinto, Ariguaní, Sabanas del Angel, Algarrobo, y Nueva Granada) y algunos usuarios ubicados en los municipios de Repelón y Manatí del departamento del Atlántico y La Jagua del Pilar en el departamento de La Guajira.

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios identificó la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la prestación del servicio. En este sentido, desde el momento de adjudicación del mercado, se inició la revisión y estructuración de los compromisos y metas de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado.

Acordados y concertados los compromisos, indicadores, metas, y plazos, el 17 de diciembre de 2020 se suscribió entre la Superservicios y AFINIA el Programa de Gestión de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025; el documento y la matriz de indicadores se encuentran publicados en el siguiente enlace:

https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Caribe-Mar-de-la-Costa-S.A.S.-E.S.P.-AFINIA.





En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los indicadores de resultado y para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultados, pero algún incumplimiento en los mismos no determina el incumplimiento del indicador de resultado, sino que permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el indicador de resultado. El PGLP fue definido entonces con 20 indicadores parciales y 23 indicadores de resultado con los que se espera cumplir con los 8 objetivos principales para la mejora de prestación del servicio en los próximos 5 años por parte de AFINIA. El detalle de los indicadores parciales y de resultado, así como la periodicidad de seguimiento se pueden detallar en la Tabla 1 y Tabla 2.





3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGLP, a la fecha CARIBEMAR S.A.S. E.S.P., en adelante AFINIA, ha remitido los informes trimestrales correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021¹, el 1 de abril y el 30 de junio² y el 1 de julio y el 30 de septiembre³. Estos informes fueron objeto de revisión y análisis por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, y cuyos resultados han sido publicados y pueden ser consultados a través del vínculo:

https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Caribe-Mar-de-la-Costa-S.A.S.-E.S.P.-AFINIA.

En general, del seguimiento a los compromisos se ha observado un cumplimiento del PGLP, sin embargo, en el segundo informe se identificó una alerta para el indicador de *Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES* 3966 de 2019 dado que se incumplía por segunda vez; en ese mismo periodo se observó un incremento de indicadores que no fueron cumplidos.

En el seguimiento al tercer informe, se observó que fue reiterativo el incumplimiento de los indicadores, llevando a generar alerta también para los indicadores parciales *Ejecución del Plan de Reducción de Pérdidas* y *Ejecución de plan de inversiones en activos de uso dirigidos a gestión de pérdidas*.

Frente al cumplimiento de los indicadores parciales del objetivo de reducción de pérdidas, en reunión con el prestador el 15 de diciembre de 2021, se informó sobre el estado actual del objetivo de pérdidas y la necesidad de presentar por parte de AFINIA las acciones correctivas para mejorar el desempeño en este punto. Sumado a lo anterior, con el reiterado incumplimiento de dichos indicadores en el tercer informe, se activó un comité especial de seguimiento con el fin de que el prestador focalice y refuerce acciones, y presente tales resultados de manera mensual a dicho comité, seguimiento del cual se presentan resultados en este documento.

De otra parte, con radicado SSPD 20215292193062 del 13 de agosto de 2021, AFINIA remitió en cumplimiento de lo previsto en el PGLP la solicitud de modificación de proyectos considerando la aprobación de cargos particulares al prestador mediante la Resolución CREG 025 de 2021 y CREG 079 de 2021. Sin embargo, tales ajustes se efectúan a partir de tercer informe de seguimiento del PGLP, considerando que la aprobación de los cargos particulares quedó en firme en ese periodo.

Para el horizonte de evaluación de este documento comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, AFINIA remitió el informe correspondiente al cuarto trimestre mediante comunicación con radicado SSSPD No 20225290356472 del 01/02/22. La información remitida fue complementada o aclarada por el prestador mediante comunicación con radicado SSPD 20225290356472 del 01/02/22.

-

¹ Radicados SPPD No. 20215290221072, 20215290200332, 20215290880762 y 20215290880762

² Radicado SSPD No. 20212204122971

³ Radicado SSPD No. 20215293337372





A partir de dicha información y de visitas realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Energía, así como de información del SUI y de XM Compañía en Expertos en Mercados S.A. E.S.P se verificó el estado de cumplimiento de los indicadores. En especial, este cuarto informe presenta los logros del primer año del Programa, y con ello la mayoría de los indicadores de resultado con los que se mide el cumplimiento de los objetivos del PGLP.

En la sección 3.1 se presenta el resume de los resultados al seguimiento de los indicadores evaluados en el cuarto trimestre de 2021. Posteriormente se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales (sección 3.2) y de resultado (sección 3.3) a la fecha, incluyendo el resultado del actual periodo evaluado (cuarto trimestre de 2021). En las tablas que resumen de evolución de los indicadores de seguimiento (

Tabla 1 y Tabla 2), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que el color rosa aquellos con incumplimiento.

3.1 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL CUARTO TRIMESTRE DEL PGLP

Como parte del seguimiento al cumplimiento de los indicadores a evaluar en el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, durante los días 29, 30 y 31 de marzo de 2022, la DTGE realizó visitas técnicas de seguimiento en el marco del PGLP a la infraestructura de AFINIA en los municipios de Montería, Carrillo, Lorica, Sahagún, Chinú, Sincelejo, Toluviejo, Marialabaja, Gambote, Cartagena, Bayunca y Turbaco, con el fin de validar la información reportada a esta Entidad durante el cuarto trimestre en el informe de avance del PGLP.

Resultado del seguimiento, se ha encontrado que en este trimestre, AFINIA tuvo una mayor cantidad de indicadores cumplidos, esto se ve en los indicadores correspondientes al objetivo 1 - Continuidad en el servicio en el SDL, 5 - Riesgo eléctrico, 6 - Atención al usuario y 7 - Responsabilidad social empresarial; sin embargo, ese mismo resultado no se logra obtener para los indicadores de los objetivos 2 - Confiabilidad en el STR, 3 - Calidad en la potencia eléctrica, 4 - Pérdidas y 8 - Programa de normalización, gestión de pérdidas y cartera, los cuales presentan incumplimiento como resultado de la presente evaluación.

A continuación se presenta el resumen del seguimiento al cuarto informe de seguimiento del PGLP, los detalles se pueden encontrar en la sección 6 de este documento y las evidencias de para algunos de los indicadores, así como las visitas de verificación efectuadas por la Superservicios se encuentran el Anexo 1.

Para los indicadores del objetivo 1 de Continuidad del Servicio en el SDL, se tiene que:

- A pesar del cumplimiento del indicador parcial de ejecución de inversiones en el SDL, con un cumplimiento del 98%, en 15 circuitos no se alcanzó la meta de inversión programada, de los cuales se resaltan: El Copey con el 17,8 %, Puerto Escondido con el 17,9%, San Martin de Loba 1 con el 26,1%, Sahagún 2 con el 49%, Barranco de Loba 2 con 61%, Pueblo nuevo (Córdoba) con el 61,5% y La Mojana 2 con el 62,8%.
- El monto de las inversiones reportados por AFINIA en los circuitos priorizados durante el año 2021 fue de \$41.697 millones beneficiando a 204.534, y los gastos asociados a las actividades de mantenimiento fueron de \$10.753 millones, beneficiando a 243.580 usuarios.





- En las actividades de mantenimiento en el SDL, se presentó un buen desempeño por parte de AFINIA, con desviaciones en los recorridos de circuitos programados de: Santa Rosa del Sur 1, Barranco de Loba 2 y San Martin de Loba 1.
- Como resultado de las acciones en la red, AFINIA consiguió reducir un 20% la meta establecida por la CREG para el SAIDI⁴ del año 2021 de 112,1 horas, logrando un **SAIDI de 89,3 horas**, con un aporte del 66% de las interrupciones no programadas (58.9 horas) y el 34% de las interrupciones programadas (30.4 horas).
- Así mismo, AFINIA consiguió reducir un 26% la meta establecida por la CREG para el SAIFI⁵ año 2021 de 97,2, obteniendo un SAIFI de 72,1 veces, con un aporte del 92% de las interrupciones no programadas y solo el 8% de las interrupciones programadas.
- AFINIA muestra una buena cobertura de medios y una buena comunicación con sus usuarios sobre la información de interrupciones programadas.

Para los indicadores del objetivo 2 Confiabilidad en el STR:

- Los indicadores de resultado para medir las acciones en este objetivo evidencian que se incumplió la meta de reducción de la demanda no atendida (DNA) no programada en el mercado de comercialización, aunque se logró cumplir las metas de reducción de horas de indisponibilidad en los activos de STR, asociadas a interrupciones programadas y no programadas. En cuando a DNA, en el 2021 se tuvo afectación a la demanda un 25% más que el año 2019, las horas de indisponibilidad de los activos se redujeron en un 32% para eventos no programados y 13.7% para eventos programados.
- Frente al incumplimiento de la meta de reducción de demanda no atendida, es importante señalar que la empresa informó a esta Superintendencia la afectación que sufrió en el 2021 por robos o actos mal intencionados en la Línea Ternera -Gambote 1 66kV. De no presentarse estos eventos, el indicador de demanda no atendida habría cumplido la meta prevista para el año que se evalúa.
- El cumplimiento de las metas en la reducción de horas de indisponibilidad de activos es consistente con el hecho de que, a lo largo del 2021, la empresa cumplió las metas de los indicadores parciales relacionados con la ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio y con el programa de mantenimiento, para activos del STR.
- Las inversiones realizadas para la mejora en la calidad del STR fueron de \$9.815 millones y gastos por mantenimiento por \$1.265 millones, beneficiando a 264.775 y 566.995 clientes, respectivamente, según la zona de intervención de los circuitos.

Para los indicadores del objetivo 3 Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, se tiene que:

⁴ Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe durante un año un usuario atendido por un distribuidor.

⁵ Cantidad total de los eventos que en promedio percibe durante un año un usuario atendido por un distribuidor, se mide en veces.





- En cuanto a las inversiones si bien realizó el 96% de lo proyectado, solo logró poner en operación 20 puntos de medición de los 27 planeados para el año 2021.
- Frente a la calidad de la red para los parámetros de desviaciones estacionarias de tensión e interrupciones transitorias, el OR evidencia un adecuado cumplimiento en la calidad de la energía que suministra, manteniendo las desviaciones dentro de los estándares regulatorios, de acuerdo con el seguimiento efectuado a los registros de medición, al menos en las 25 subestaciones eléctricas que cuentan con el 100% de medición y reporte.
- Para el cálculo de los indicadores asociados a las desviaciones estacionarias de tensión, indicadores de resultado 3.2.a y 3.2.b, los cuales obtuvieron altos resultados en su evaluación en este seguimiento es importante anotar que solamente se tienen en cuenta los registros de las 25 subestaciones que cuentan con el 100% de medición y reporte, subestaciones que equivalen aproximadamente al 15% de las subestaciones que conforman el sistema operado por AFINIA.
- En materia de atención adecuado cumplimiento en la calidad de la energía que suministra, manteniendo la distorsión armónica THDV dentro de los estándares regulatorios, de acuerdo con el seguimiento efectuado a los registros de medición, en los 260 puntos de medición con que cuenta en su sistema.
- En general, las inversiones fueron por \$ 63.512 millones beneficiando a 194.641 usuarios.

Para los indicadores del Objetivo 4 Pérdidas:

- A nivel de inversiones orientadas a la recuperación de pérdidas, AFINIA solo ejecutó \$14.931 millones de los \$66.917 millones planeados invertir en el 2021 según los compromisos de las inversiones que fueron consideradas dentro del documento CONPES 3966. En el caso de inversiones en activos de uso para la gestión de pérdidas se ejecutaron solo \$11.195 millones de los \$84.958 millones planeados para esta actividad.
- En cuanto al control de pérdidas se realizaron acciones para recuperación de energía en grandes consumidores e instalación de medición individual y macromedida a diferentes tipos de usuarios, incluyo usuarios de áreas especiales.
- De los dos indicadores que miden el resultado de las acciones de la empresa en materia de pérdidas de energía, se incumplió el correspondiente a la reducción del Índice de Pérdidas Totales (IPT). De conformidad con la senda de reducción de pérdidas aprobada a la empresa mediante la Resolución CREG 079 de 2021, a 2021 el índice de pérdidas debía ser 25,46%, pero que de conformidad con las condiciones previstas en la Resolución CREG 167 de 2020, la obligación del prestador era no aumentar sus pérdidas; por tanto el valor de referencia corresponde a un valor de pérdidas menor o igual a 26,3%⁶ pero la empresa presentó un Índice de Pérdidas Totales de 28.10%. Este valor de pérdidas resultado para AFINIA en 2021, también generó que en la evaluación del cumplimiento del Plan de Pérdidas publicado por el LAC en abril de 2022 (que cubre el primer año del plan de AFINIA), fuera determinado

_

⁶ Valor de pérdidas del año 2020.





el Plan como "suspendido"; lo anterior en cumplimiento de lo previsto en la Resolución CREG 015 de 2018.

 De otra parte, la empresa cumplió la meta de reducción del número de usuarios sin medidor en su mercado, pasando de 10,83% en el 2020 a 9,31% usuarios sin medidor.

Para los indicadores del Objetivo 5 Riesgo eléctrico:

- El prestador ha dado cumplimiento a la ejecución de los proyectos de red monohilo durante el 2021 y refleja una reducción en los accidentes de origen eléctrico.
- Se identificaron inconsistencias en la información reportada por el operador en la información base del año 2020 y los datos entregados en el informe del cuarto trimestre del 2021 de accidentes de origen eléctrico, lo cual, a su vez difiere de la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) de la Superservicios.
- En el cambio de red monohilo, durante el primer año de seguimiento se logró beneficiar a 165.762 clientes por el cambio de 100,9 km de red; en el cuarto trimestre se ejecutaron 36,2 km de dicho total, con un cumplimento del 214% de lo proyectado en el trimestre.

Para los indicadores del objetivo 6 **Atención al Cliente**, se tiene:

- En materia de atención a los usuarios, se identificó que, durante el período del cuarto trimestre de 2021, la empresa sigue fortaleciendo los canales de atención a los usuarios mediante adecuaciones en las oficinas de atención presencial, y la instalación en estas de los módulos de autogestión y los módulos de atención virtual que permiten mejorar los tiempos de atención a los usuarios, y la solución de las PQR del cliente en primer contacto.
- Se evidenció la implantación de las oficinas móviles de AFINIA en los barrios, lo que les permite a los usuarios acceder a los servicios de atención al cliente como si estuvieran en los puntos de atención presencial, optimizando el tiempo de los usuarios, mejorando su calidad de la vida y ayudando de esta forma a generar un ahorro en los gastos de desplazamiento para realizar sus trámites ante la empresa.

Para los indicadores del objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial, se tiene:

- La empresa cumplió con las actividades definidas en el cronograma y realizó la encuesta base, tanto a colaboradores, como a usuarios durante el mes de noviembre del 2021. Esta encuesta, se encuentra en revisión por parte del prestador, con el fin de estructurar el plan de acción para la mejora en estos indicadores, dicha información debe ser entregada a la Superservicios en el informe del primer trimestre del 2022; momento a partir del cual se iniciará el seguimiento a este indicador.
- Se cumplió con la construcción de la línea base con la cual se estructurará el programa de RSE de AFINIA, con esto se da cierre a la evaluación de dicho indicador dentro del Programa de Gestión de Largo Plazo; así mismo se inicia el seguimiento a





partir del primer informe que se presente en el año 2022, a las acciones que se definan por parte de AFINIA dentro de su plan de RSE.

Para los indicadores del objetivo 8 **Programa de normalización, gestión de pérdidas y cartera**, se tiene:

- El operador cumplió con las actividades programadas en el plan de acompañamiento social para la implementación de programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago en ZDG y barrios subnormales, según su información, durante el 2021 se realizaron actividades de capacitación y gestión social para 112.495 personas de estas áreas en los departamentos de Bolívar (territorial norte y sur), Cesar, Córdoba (territorial norte y sur), y Sucre.
- AFINIA no cumplió con el indicador de instalación de medición prepago durante el 2021 al instalar 297 medidores durante el 2021, frente a 7,378 planeados. El prestador argumenta dificultad en la gestión social y limitaciones en la solución tecnológica a implementar.
- Se logró una reducción de 7 puntos porcentuales en la cartera vencida a más de 60 días, logrando una recuperación efectiva de \$162.208 millones.





3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el año 2021

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2021	2021 Trimestre 1	2021 Trimestre 2	2021 Trimestre 3	2021 Trimestre 4
		1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	70%	88%	109%	97%	98%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	70%	113%	115%	100%	109%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a cero	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
1	Continuidad del servicio en el SDL	4) Mejora de SAIFI por circuito.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		5) Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas.	Trimestral	68%	82%	81%	78%	85%
		6) Avisos de las interrupciones programadas:						
		6a) Cobertura en medios de comunicación masivos.	Semestral	70%	NO APLICA	55%	NO APLICA	91%
		6b) Notificación a los usuarios industriales.	Semestral	100%	NO APLICA	100%	NO APLICA	100%
2	Confiabilidad en el STR	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	70%	100%	100%	75%	100%
	JIK	2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.	Trimestral	70%	100%	95%	99%	100%
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	Trimestral	70%	105%	99%	98%	96%
		1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.	Trimestral	90%	3,43%	16%	17%	22,31%
4	Pérdidas	Ejecución Plan de Control de Perdidas de Energía: incluye las actividades: Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios. By Gestión de grandes consumidores. Cy Instalación de Macromedida.	Trimestral	70%	124%	128%	131%	127,56%
-		Si Ejecución de Plan de Reducción de Pérdidas de Energía: incluye las actividades de: a) Instalación de medidores a usuarios sin medición. b) Sistema de medición centralizada AMI. c) Aseguramiento de la red.	Trimestral	70%	149%	29%	17%	17,82%
		4) Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.	Trimestral	80%	NO APLICA	1%	8%	13,18%
5	Riesgo Eléctrico	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.	Trimestral	80%	9%	89%	78%	103%
6	Atención al	Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	70%	102%	150%	110%	100%
L	usuario	2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	Mayor o igual a "0"	119%	67%	81%	27%
7	Responsabilidad	Construir y establecer la línea de base del RSE.	Trimestral	80%	100%	100%	100%	100%
Ľ	Social Empresarial	2) Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.	Trimestral	90%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	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.	Trimestral	90%	108%	76%	160%	187%



3.3 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

Tabla 2. Evolución de indicadores de resultado durante el año 2021

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2021	2021 Trimestre 1	2021 Trimestre 2	2021 Trimestre 3	2021 Trimestre 4
		1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018:						
		1a) Totales (regulatorio).	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	20%
١.	Continuidad del	1b) Interrupciones no programadas.	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	POR VALIDAR	NO APLICA	41%
1	servicio en el SDL	2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología dn la Resolución CREG 015 de 2018:						
		2a) Totales (regulatorio)	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	26%
		2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	POR VALIDAR	NO APLICA	13%
		3)Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Semestral	100% +/- 30%	NO APLICA	70%	NO APLICA	100%
	Confiabilidad en el	Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-25%
2	STR	Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR: 2a) Interrupciones no programados 2b) Interrupciones programados	Anual Anual	Menor o igual a "0" Menor o igual a "0"	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	-32% -14%
	Calidad de la Potencia eléctrica	Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005.	Anual	90%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	74%
3		 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviaciones estacionarias de tensión e interrupciones transitorias. 						
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión.	Anual	25%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	99%
		2b) Interrupciones Transitorias.	Anual	25%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	99%
		Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	25%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	72%
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Superior a senda de la CREG ⁷	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-2,64 p.p.
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	14%
5	Riesgo Eléctrico	Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	16%
3	Riesgo Electrico	 Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión. 	Trimestral	70%	138%	109%	112%	214%
6	Atención al	1) Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) aplicadas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0%
	usuario	2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-82%
_	Responsabilidad	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
7	Social Empresarial	2) Mejora de la imagen ante los usuarios.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
	Programa de Normalización.	1) Disminuir el número de clientes en Barrios Subnormales.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
8	gestión de pérdidas eléctricas	2) Implementación de sistema de medición prepago.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-96%
	y Cartera	3) Reducción de Cartera.	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	82%

⁷ La senda considera tanto la aprobada al prestador resolución particular, como las reglas generales de la Resolución CREG 167 de 2020.





4 CONCLUSIONES

En resumen, en el cuarto trimestre del seguimiento al PGLP, AFINIA cumplió con 30 de los 37 indicadores evaluados, lo que corresponde a un 81% del cumplimiento; si bien aumenta el nivel del cumplimiento frente a los dos trimestres anteriores, no se logra el resultado esperado para 4 de los 8 objetivos del PGLP, siendo el objetivo de pérdidas el más preocupante.

A continuación, se presenta el resultado para los indicadores que presentaron incumplimiento en el periodo evaluado:

- Indicador parcial 4.1 Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento Conpes 3966 de 2019, cuyo avance solo llegó al 22,31% en el cuarto trimestre del 2021, cuando se esperaba el 90%, con el antecedente de haber incumplido este indicador durante los tres primeros trimestres del año 2021, con valores de 3,43%, 16% y 17% respectivamente.
- Indicador parcial 4.3 Ejecución de Plan de Reducción de Pérdidas de Energía, cuyo cumplimiento alcanzó 17,82% en el cuarto trimestre del 2021, con el antecedente de haber incumplido este indicador durante el segundo y tercer trimestre del año 2021, con valores del 29% y 17% respectivamente.
- Indicador parcial 4.4 Ejecución Plan de Inversiones Activos de Uso Dirigido a Gestión de Pérdidas, cuyo cumplimiento llegó al 13,18% en el cuarto trimestre del 2021, con el antecedente de haber incumplido este indicador durante el segundo y tercer trimestre del año 2021, con valores del 1% y 8% respectivamente.
- Indicador de resultado 4.1 Reducir el índice de pérdidas, cuyo valor de pérdidas estuvo 2,64 p.p. por encima de la senda, incumpliendo no solo la meta del PGLP para el primer año, y a su vez, la senda regulatoria definida por la CREG de manera particular para AFINIA.
- Indicador de resultado 2.1- Reducir la Demanda no Atendida no Programada en Todo El Mercado de Comercialización a Nivel de STR, cuyo incumplimiento se da porque aumento la DNA un 25% respecto la línea base.
- Indicador de resultado 3.1- Infraestructura para el registro de calidad de potencia, cumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2005, cuya ejecución llegó al 74% frente a una meta del 90% de lo planeado. En todo caso, vale la pena resaltar que la cantidad de subestaciones sobre las cuales se monitorea la calidad de la potencia corresponde al 15% de las subestaciones que conforman el sistema operado por AFINIA.
- Indicador de resultado 8.2.2 Implementación del sistema de medición prepago, refleja un avance del 4% sobre la meta de instalación de medidores llevando a un incumplimiento del -96%; frente a lo anterior AFINIA indica que no cuenta con la





solución tecnológica definida lo que ha llevado a los atrasos en la implementación de sistemas prepago.

En general, el prestador ha remitido los informes de cumplimiento de manera oportuna, y ha atendido las recomendaciones de esta Dirección realizadas en informes anteriores en relación con mejorar los soportes y evidencias presentados para facilitar la verificación y seguimiento por parte del equipo de la Dirección.

En cuanto a calidad del servicio, se observa una mejora en los indicadores de calidad media SAIDI y SAIFI, superando la meta definida por la CREG para el primer año del esquema de calidad; en todo caso esta Superintendencia se encuentra revisando en detalle la debida aplicación de dicha metodología, especialmente aquellos aspectos asociados a los eventos excluidos que pueden afectar el resultado del indicador.

Se observa la gestión que el prestador ha realizado para la mejora en atención al usuario, desarrollando nuevos aplicativos que agilizan los trámites en puntos estratégicos, y otras acciones para acercarse a los usuarios (puntos de atención móviles).

Pese a lo anterior, teniendo en cuenta el reiterado incumplimiento de los indicadores parciales 4.1, 4.3 y 4.4 del objetivo 4 Pérdidas, evidenciado desde el tercer informe de seguimiento, esta Superservicios actuó según lo previsto en el Programa de Gestión de Largo Plazo⁸ y el 28 de febrero de 2022 activó el Comité de Seguimiento Especial en el marco del programa de gestión de Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. (AFINIA), con participación de funcionarios de la SSPD, AFINIA y el Ministerio de Minas y Energía.

En el marco del Comité de Seguimiento Especial se ha solicitado a AFINIA, la presentación de un plan de reducción de pérdidas que permita cumplir con lo aprobado por la CREG para el cumplimiento del objetivo 4 Pérdidas y la senda establecida en la Resolución CREG 167 de 2020. A la fecha de publicación de este informe se han llevado a cabo 3 comités de seguimiento especial, en los que no se logra evidenciar un avance que permita una reducción del indicador de pérdidas para lograr su cumplimiento en el corto plazo.

⁸ El Título "CONDICIONES GENERALES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES", establece entre otras acciones para el seguimiento las siguientes: "1.) Si un indicador parcial presenta incumplimiento en dos o más periodos de evaluación en un mismo año, este se considera en estado de alerta, 2.) Si el 50% o más de los indicadores parciales de un mismo objetivo específico se encuentra en estado de alerta, la SSPD podrá convocar un comité de seguimiento especial con el prestador, con el fin de definir acciones correctivas de común acuerdo de corto plazo para normalizar su cumplimiento."





5 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a AFINIA terminar de ejecutar las inversiones sobre los 15 circuitos que quedaron sin completar en el indicador parcial 1.1. Ejecución inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión 2021.
- Se recomienda incrementar las acciones para instalar los 7 medidores que no se instalaron en la vigencia del año 2021 y que generaron incumplimiento en el indicador de resultado 3.1 Infraestructura para el registro de la calidad de la potencia dando cumplimiento a la Resolución CREG 024 del 2005 y además poder cumplir en el año 2022 con este indicador de resultado.
- Se recomienda incrementar esfuerzos por parte del operador con el objetivo de aumentar el número de subestaciones con medición de calidad de la potencia y así, contar con un panorama más amplio de la calidad de su sistema.
- Se recomienda al operador mejorar la calidad de la información reportada al SUI mediante el formato TT5 de accidentes de origen eléctrico aportando la descripción completa del evento. Por otro lado, mejorar en la gestión interna para la definición del reporte total de los accidentes de origen eléctrico durante el periodo correspondiente.
- Se recomienda dentro del seguimiento al indicador 6 Atención al Cliente, seguir implementando las campañas de atención al cliente con las oficinas móviles, siendo ésta una mejora sustancial en los procesos de atención al cliente, por los beneficios que representan para los usuarios.
- Se recomienda a la empresa que ante la ocurrencia de nuevos actos malintencionados sobre activos del STR (como los sufridos en el 2021 en la Línea Ternera -Gambote 1 66kV) se apliquen las disposiciones del literal d) del artículo 5.19 de la Resolución CREG 015 de 2018 y se presenten los respectivos soportes en los reportes de seguimiento trimestral del PGLP, con el propósito de poder realizar la exclusión de estos eventos para el cálculo del indicador de reducción de la demanda no atendida no programada.
- Se recomienda establecer un plan de acción para la implementación del sistema de medición prepago del objetivo 8 que permita el cumplimiento del indicador, y en el cual se tenga en cuenta de manera específica la implementación en áreas especiales.
- Se recomienda tener en cuenta que para el cálculo del indicador de reducción de cartera del objetivo 8, la base establecida es la de junio de 2020, para esto se considerará el recaudo efectivo anual sobre la cartera vencida.
- Se recomienda ampliar el detalle la información reportada sobre la gestión para el recaudo de cartera vencida mayor a 60 días realizada específicamente sobre las zonas de difícil gestión y barrios subnormales, considerando que el objetivo 8 está focalizado en generar resultados en áreas especiales





- Para esta Superintendencia es altamente preocupante el incumplimiento que se presentó en el año 2021 de la meta para la reducción del Índice de Pérdidas Totales. Por lo tanto, se recomienda mantener en estado de alerta los indicadores asociados a este objetivo y continuar con el monitoreo, a través del Comité de Seguimiento Especial, del indicador de pérdidas totales (IPT) y de las acciones de contingencia que ha adoptado la empresa para alcanzar la senda de reducción de pérdidas aprobada por el regulador.
- La Dirección Técnica de Gestión de Energía recomienda continuar con el PGLP acorde con los resultados obtenidos a la fecha en el seguimiento a los compromisos del prestador.

Proyectó: Enrique Francisco Botero Martinez – Contratista DTGE

David Alfredo Riaño Alarcon – Contratista DTGE Maria Cristina Guayara Sánchez – Contratista DTGE Noel Andres Cardozo Tavera – Contratista DTGE

Revisó: Mauricio Andrés Palma Orozco – Asesor DTGE

Aprobó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía





6 SEGUIMIENTO AL PGLP EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2021

A continuación, se presenta el detalle del análisis realizado por parte de la DTGE para cada uno de los indicadores.

6.1 INDICADORES PARCIALES

6.1.1 Objetivo 1. Continuidad del Servicio en el SDL

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones programadas.

Fórmula del indicador:

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

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:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	98 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Estas inversiones benefician a 204.534 usuarios
- Mejora la confiabilidad y continuidad del servicio en el SDL
- Disminuye la ocurrencia y frecuencia de las interrupciones no programadas
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

 El monto de las inversiones reportados por AFINIA en los circuitos priorizados durante el año 2021 fue de \$ 41.697.272.465 pesos.





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

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el SDL.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta que se efectuaron inversiones a 30 circuitos, acordados entre la Superintendencia y el prestador, basándose principalmente en dos criterios: 1) altos niveles de indisponibilidad (grandes valores de SAIDI y SAIFI), y 2) que su mejora beneficiara a la mayor cantidad de usuarios posibles.

Las adecuaciones a redes de media tensión incluyeron las actividades de cambio de postes, armados, aislamientos conductores, cables de guarda, entre otros.

Tabla 3. Actividades de inversión - Adecuación de red (km)

NOMBRE	TOTAL PLANEADO	TRIMES	TRIMESTRE 1		STRE 2	TRIMES	STRE 3	TRIMES	STRE 4	TOTAL EJEC.	%
CIRCUITO	AÑO 2021	PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.	PROG.	EJEC.	AÑO 2021	EJEC.
BARRANCO DE LOBA 2	13,26	0	0	1,02	0	6,57	5,05	5,7	3	8,05	61%
BAYUNCA 1	13,85	7,3	9,2	6,35	15,94	0	0	0	3,26	28,4	205%
BAYUNCA 2	13,32	3,21	2,9	10,12	6,47	0	2,44	0	5,9	17,71	133%
BOSTON 2	7,75	4	3,5	3,75	5,4	0	3,1	0	2,56	14,56	188%
CARRILLO	17,02	0	0	1,56	0	8,7	14,66	6,7	6,34	21	123%
CHIMICHAGUA	21,69	0	0	2,23	0	10,5	16,47	9	5,8	22,27	103%
COTORRA	11,58	7,3	5,8	4,28	3,89	0	3,82	0	0	13,51	116,7%
CURUMANI URBANO	7,08	0	0	0,14	1,7	3,92	0	3	4	5,7	80,5%
EL CARMEN 1	17,09	0	0	1,57	7,37	8,22	11,5	7,2	0	18,87	110,4%
EL COPEY	21,26	0	0	0,33	1,96	12,15	1,03	8,7	0,8	3,79	17,8%
GAMBOTE 4	14,24	5,86	3	7,34	7,84	1,05	2,62	0	0	13,46	94,5%
GAMBOTE 5	10,74	0	0	0,66	0	5,49	11	4,5	0	11	102,4%
LA MOJANA 2	57,05	2,66	1,5	14,49	13,42	23,25	14,21	16,7	6,69	35,82	62,8%
LORICA 2	29,18	4,7	6,5	14,16	4,1	10,32	15,06	0	0	25,66	87,9%
MARIALABAJA 2	14,78	2,84	4,5	6,6	7,93	5,38	4,62	0	3,51	20,56	139,1%
MONITOS 1	9,87	3	2,5	4,6	4,34	2,26	2,78	0	0	9,62	97,5%
OLAYA (MAGANGUE)	16,83	0,8	2,6	7,91	6,74	8,12	7,87	0	9,2	26,41	156,9%
PINILLOS	17,97	7,1	5	9,27	6,16	1,61	5,73	0	13	29,89	166,3%
PRADERA 4	30,75	2,5	6,4	14,17	7,6	10,3	12,51	3,8	5,96	32,47	105,6%
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	38,4	0	0	3,62	0	18,9	17,64	15,9	5,97	23,61	61,5%





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

general	553,02	61,6	71,4	150,2	140,1	211,9	212	129,1	119	542,6	98,1%
Total	EE2 02	64.6	74.4	450.2	440.4	244.0	242	120.1	440	E 40 C	00.10/
VILLA ESTRELLA 2	1,89	0	0	0,27	0,85	0,81	9,53	0,9	0	10,38	549,2%
TERNERA 6	11,6	3,1	7	6,03	11,99	2,51	8,69	0	6,01	33,69	290,4%
TERNERA 2	14,55	4,7	8	6,92	14,88	2,92	3,88	0	0,45	27,21	187,0%
SANTA ROSA DEL SUR 1	17,11	0	0	1,57	0	8,23	2,21	7,4	14	16,21	94,7%
SAN SEBASTIAN	25,28	2,5	3	12,11	4,59	10,67	11,86	0	2,3	21,75	86,0%
SAN MARTIN DE LOBA 1	14,16	0	0	1,15	0	7,5	3,7	5,5	0	3,7	26,1%
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	21,2	0	0	2,16	0	10,59	14,57	8,4	6,21	20,78	98,0%
SAHAGUN 2	17,05	0	0	1,56	0	8,2	0	7,2	8,35	8,35	49,0%
RIO VIEJO 2	14,51	0	0	1,62	6,96	8,36	5,48	4,5	0	12,44	85,7%
PUERTO ESCONDIDO	31,96	0	0	2,7	0	15,3	0	14	5,73	5,73	17,9%

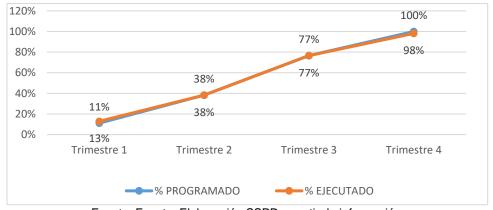
Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

A pesar de que el prestador ejecuto inversiones sobre 542,6 kilómetros de los 553 kilómetros programados alcanzando un nivel de cumplimiento del 98%, podemos observar que en 15 circuitos no alcanzó la meta de inversión (resaltados en rojo tabla 4), mientras que en los otros 15 circuitos alcanzó y/o superó las metas de inversión.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó la ejecución del 98% de su programa de inversiones en los 30 circuitos del SDL. La evolución de la ejecución de las actividades se presenta a continuación.

Gráfico 1. Evolución inversiones 30 circuitos año 2021- (porcentajes acumulados)



Fuente: Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

El valor total la inversión acumulada en el año 2021 fue estimada en \$41.697.272.465,00 pesos.

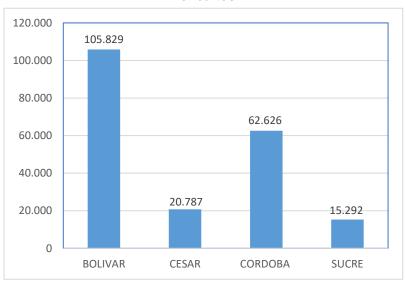




6.1.1.1 Indicador Parcial 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión

Con la finalización de las actividades de inversion previstas para el año 2021, las cuales seguiran en el 2022 sobre los circuitos en los que no se alcanzó la meta de inversion en el 2021, la empresa informa que se beneficiaran 204.534 usuarios, distribuidos por departamento así:

Gráfico 2. Usuarios beneficiados durante el 2021 por las actividades de inversión en circuitos



Fuente: Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Algunas zonas presentaron dificultad de acceso por la ola invernal.

AFINIA continuará con la programación de descargos en las poblaciones de Lorica, Turbaco, Bayunca, Mahates, Cotorra, Cerete, Pinillos, San Sebastián, Rio Viejo, Majagual entre otras, aprovechando las épocas de verano que les permita ingresar a zonas donde se presentaron limitaciones por temas asociados a la ola invernal y culminar los avances pendientes del 2021.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones programadas.

Fórmula del indicador:

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

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:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	109 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Estas actividades benefician a 243.580 usuarios
- Mejora la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL
- Disminuye la ocurrencia y frecuencia de las interrupciones no programadas
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

EL monto de las inversiones reportados por AFINIA en los circuitos priorizados durante el año 2021 fue de \$ 10.752.601.940 pesos.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el SDL.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta que se efectuaron actividades de mantenimiento sobre 40 circuitos, acordados entre la Superintendencia y el prestador, basándose principalmente en circuitos con altos niveles de indisponibilidad (grandes valores de SAIDI y SAIFI). Las actividades de mantenimiento incluyen podas, recorridos de circuitos, termografías y lavado y fueron ejecutadas así:



Tabla 4. Actividades de mantenimiento - Podas (km)													
	TOTAL	TRIME	STRE I	TRIME	STRE II	TRIME	STRE III	TRIMES	STRE IV	тот	ALES		
NOMBRE CIRCUITO	PROG 2021	RED PROG	RED EJECUT	% EJECUT									
BARRANCO DE LOBA 2	140,1	0	11,1	140	29	0	54	0	71,5	140	165,6	118,2%	
BAYUNCA 1	125,9	0	12,8	0	55,7	126	94	0	0,1	126	162,6	129,2%	
BAYUNCA 2	120,5	0	38,1	0	112,5	0	4	120,5	38,3	120,5	192,9	160,1%	
BOSCONIA	113	0	0,4	0	9,8	0	103	113	4,2	113	117,4	103,9%	
BOSTON 2	70,5	0	12	0	3,3	70	66	0	2,3	70	83,6	118,6%	
CANALETE	196,4	196,4	51	0	25	0	120	0	142,4	196,4	338,4	172,3%	
CARRILLO	123,7	0	13	0	0	124	156	0	178,4	124	347,4	280,8%	
CHIMICHAGUA	196,4	0	38	196	14,3	0	107	0	36,2	196	195,5	99,5%	
COTORRA	91	0	79,7	91	26,2	0	17	0	30,5	91	153,4	168,6%	
CURUMANI RURAL	209,2	0	7,2	209	21,61	0	82	0	98,59	209	209,4	100,1%	
CURUMANI URBANO	64,4	0	0,1	0	38,8	0	23	64,4	2,2	64,4	64,1	99,5%	
EL CARMEN 1	154,7	0	26,9	155	59,6	0	84	0	8,7	155	179,2	115,8%	
EL COPEY	192,4	192,4	117	0	35,69	0	30	0	13,31	192,4	196	101,9%	
EL VIAJANO	223,3	0	82	0	0	223	149	0	96,9	223	327,9	146,8%	
GAMBOTE 4	129,5	129,5	44,6	0	87,13	0	32	0	24,77	129,5	188,5	145,6%	
GAMBOTE 5	61,6	0	4,4	0	0	0	3	61,6	64,4	61,6	71,8	116,6%	
LA MOJANA 2	365,9	0	63,9	0	237,5	366	89	0	41	366	431,4	117,9%	
LORICA 1	96,2	0	87,6	0	1	96	13	0	26,5	96	128,1	133,2%	
LORICA 2	167,4	0	22	0	67,3	167	104	0	32,2	167	225,5	134,7%	
MARIALABAJA 2	133,8	0	32,6	0	39,17	134	61	0	36,33	134	169,1	126,4%	
MONITOS 1	89,3	0	177,2	89	16,2	0	18	0	5,9	89	217,3	243,3%	
MONITOS 2	71,4	0	10	0	51,42	71	17	0	27,58	71	106	148,5%	
OLAYA (MAGANGUE)	152,3	0	2	152	25,5	0	42	0	84,3	152	153,8	101,0%	
PINILLOS	190,6	0	2	191	17,2	0	69	0	147,4	191	235,6	123,6%	
PIZA	141,7	0	46,7	0	42	142	62	0	60	142	210,7	148,7%	
PRADERA 4	389,6	0	45	390	171,3	0	173	0	265	390	654,3	167,9%	
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	347,6	0	47,4	0	178,4	0	95	347,6	84,9	347,6	405,7	116,7%	
PUERTO ESCONDIDO	232,3	0	4	0	14	0	27	232,3	215,8	232,3	260,8	112,3%	
RIO SINU 3	328,8	0	1	0	0	329	207	0	169,2	329	377,2	114,7%	
RIO VIEJO 2	131,3	131,3	48	0	22	0	26	0	55,7	131,3	151,7	115,5%	
SAHAGUN 2	217	217	5	0	28	0	185	0	5	217	223	102,8%	
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	220	0	23	0	48,5	0	13	220	137,1	220	221,6	100,7%	





<u> </u>												
SAN MARTIN DE LOBA 1	81,3	81,3	4,3	0	2	0	61	0	26,5	81,3	93,8	115,4%
SAN SEBASTIAN	268,2	268,2	13	0	29,5	0	68	0	170	268,2	280,5	104,6%
SANTA ROSA DEL SUR 1	154,9	0	2	0	0	0	56	154,9	140,8	154,9	198,8	128,3%
TERNERA 2	132,2	0	104	0	29,65	132	18	0	28,15	132	179,8	136,0%
TERNERA 6	105,5	0	55,8	0	65,2	0	23	105,5	19,6	105,5	163,6	155,1%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	216	0	48	0	26,1	0	134	216	163,2	216	371,3	171,9%
VALENCIA	283,4	0	7	0	14	0	60	283,4	218,4	283,4	299,4	105,6%
VILLA ESTRELLA 2	17,2	0	0,3	0	0	0	15	17,2	4,3	17,2	19,6	114,0%
Total	6.746,5	1.216,1	1.390,1	1.613,0	1.644,6	1.980,0	2.760,0	1.936,4	2.977,6	6.745,5	8.772,30	130,0%

Fuente: Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 5. Actividades de mantenimiento - Recorridos

NOMBRE	PROGRAMADO	TRIME	STRE 1	TRIME	STRE 2	TRIMESTRE 3		TRIME	STRE 4	TOTAL	
CIRCUITO	AÑO 2021	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT
TERNERA 2	100%	100%					100%			100%	100%
PINILLOS	100%		100%					100%		100%	100%
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	100%				100%	100%				100%	100%
LORICA 2	100%							100%	100%	100%	100%
LA MOJANA 2	100%			100%			100%			100%	100%
COTORRA	100%	100%			100%					100%	100%
SAN SEBASTIAN	100%	100%	100%							100%	100%
MARIALABAJA 2	100%							100%	100%	100%	100%
SANTA ROSA DEL SUR 1	100%					100%			90%	100%	90%
BAYUNCA 1	100%							100%	100%	100%	100%
BOSTON 2	100%			100%	100%					100%	100%
TERNERA 6	100%			100%			100%			100%	100%
MONITOS 1	100%			100%	100%					100%	100%
BARRANCO DE LOBA 2	100%							100%	90%	100%	90%
BAYUNCA 2	100%							100%	100%	100%	100%
CHIMICHAGUA	100%			100%	100%					100%	100%
RIO VIEJO 2	100%		100%	100%						100%	100%
CURUMANI URBANO	100%							100%	100%	100%	100%
GAMBOTE 4	100%					100%			100%	100%	100%
GAMBOTE 5	100%					100%	100%			100%	100%
PRADERA 4	100%					100%	100%			100%	100%





EL CARMEN 1	100%	100%					100%			100%	100%
PUERTO ESCONDIDO	100%							100%	100%	100%	100%
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	100%			100%	100%					100%	100%
VILLA ESTRELLA 2	100%							100%	100%	100%	100%
SAN MARTIN DE LOBA 1	100%					100%			90%	100%	90%
EL COPEY	100%	100%							100%	100%	100%
CARRILLO	100%							100%	100%	100%	100%
SAHAGUN 2	100%	100%							100%	100%	100%
OLAYA (MAGANGUE)	100%		100%			100%				100%	100%
LORICA 1	100%	100%			100%					100%	100%
VALENCIA	100%						100%	100%		100%	100%
CANALETE	100%			100%	100%					100%	100%
RIO SINU 3	100%					100%	100%			100%	100%
PIZA	100%					100%	100%			100%	100%
EL VIAJANO	100%		100%							0%	100%
CURUMANI RURAL	100%					100%		100%	100%	200%	100%
BOSCONIA	100%					100%	100%			100%	100%
MONITOS 2	100%					100%	100%			100%	100%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	100%			100%	100%					100%	100%

RECORRIDOS PROGRAMADO		TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4		TOTAL	
RECORRIDOS	AÑO 2021	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT
TOTAL ACTIVIDADES	40	7	5	9	9	12	11	12	14,7	40	39,7

Fuente: Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 6. Actividades de mantenimiento - Termografías

NOMBRE	PROGRAMADO	MADO TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4		TOTAL	
CIRCUITO	AÑO 2021	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT
TERNERA 2	100%					100%	100%			100%	100%
PINILLOS	100%							100%	100%	100%	100%
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	100%					100%	100%			100%	100%
LORICA 2	100%					100%	100%			100%	100%
LA MOJANA 2	100%			100%			100%			100%	100%
COTORRA	100%	100%			100%					100%	100%





AN EBASTIAN	100%	100%			100%					100%	100%
IARIALABAJA	100%			100%			100%			100%	100%
SANTA ROSA DEL SUR 1	100%					100%	100%			100%	100%
BAYUNCA 1	100%					100%	100%			100%	100%
BOSTON 2	100%	100%	100%							100%	100%
TERNERA 6	100%							100%	100%	100%	100%
MONITOS 1	100%			100%	100%					100%	100%
BARRANCO DE LOBA 2	100%			100%	100%					100%	100%
BAYUNCA 2	100%					100%	100%			100%	100%
CHIMICHAGUA	100%			100%	100%					100%	100%
RIO VIEJO 2	100%					100%	100%			100%	100%
CURUMANI URBANO	100%				100%	100%				100%	100%
GAMBOTE 4	100%	100%			100%					100%	100%
GAMBOTE 5	100%							100%	100%	100%	100%
PRADERA 4	100%					100%			100%	100%	100%
EL CARMEN 1	100%	100%			100%					100%	100%
PUERTO ESCONDIDO	100%							100%	100%	100%	100%
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	100%		100%	100%						100%	100%
VILLA ESTRELLA 2	100%		100%					100%		100%	100%
SAN MARTIN DE LOBA 1	100%							100%	100%	100%	100%
EL COPEY	100%	100%							100%	100%	100%
CARRILLO	100%					100%	100%			100%	100%
SAHAGUN 2	100%	100%			100%					100%	100%
OLAYA (MAGANGUE)	100%	100%			100%					100%	100%
LORICA 1	100%		100%	100%						100%	100%
VALENCIA	100%					100%	100%			100%	100%
CANALETE	100%			100%	100%					100%	100%
RIO SINU 3	100%						100%	100%		100%	100%
PIZA	100%	100%	100%							100%	100%
EL VIAJANO	100%							100%	100%	100%	100%
CURUMANI RURAL	100%			100%	100%					100%	100%
BOSCONIA	100%				100%	100%				100%	100%
MONITOS 2	100%					100%	100%			100%	100%





TERMOGRAFIAS PROGRAMADO		TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4		TOTAL	
TERMOGRAFIAS	AÑO 2021	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT
TOTAL ACTIVIDADES	40	9	5	10	14	13	13	8	8	40	40

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 7. Actividades de mantenimiento - Lavado

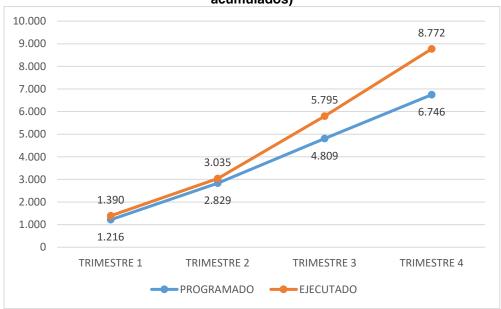
NOMBRE			TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4		TOTAL	
CIRCUITO	ANO 2021	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	PROG	EJECT	
BAYUNCA 2	30.062	17.436	3.129	10.221	870	0	0	2.405	0	30.062	3.999	

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó la ejecución del 109% de su programa de mantenimientos en los 40 circuitos del SDL. La evolución de la ejecución de las actividades se presenta a continuación.

Gráfico 3. Evolución mantenimiento 40 circuitos año 2021- podas (porcentajes acumulados)

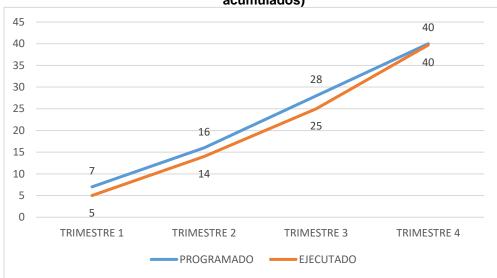


Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA



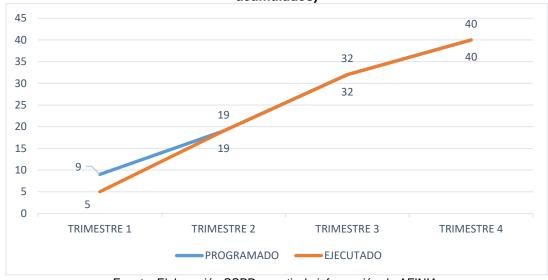


Gráfico 4. Evolución mantenimiento 40 circuitos año 2021- recorridos (porcentajes acumulados)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfico 5. Evolución mantenimiento 40 circuitos año 2021- termografías (porcentajes acumulados)

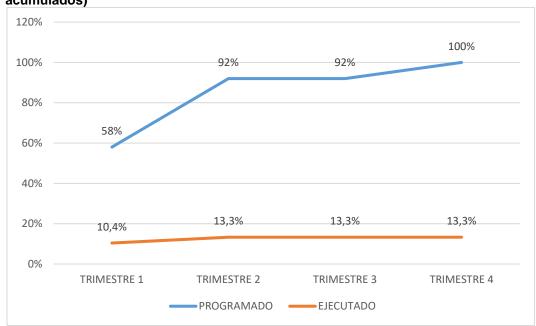


Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA



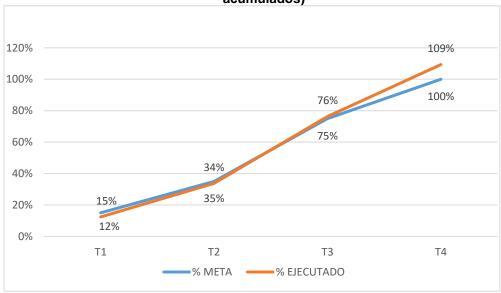


Gráfico 6. Evolución mantenimiento 40 circuitos año 2021- lavado (porcentajes acumulados)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfico 7. Evolución total mantenimiento 40 circuitos año 2021- (porcentajes acumulados)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA





El valor total la inversión acumulada en el año 2021 fue estimada en \$ 10.752.601.940 pesos, distribuida de la siguiente forma:

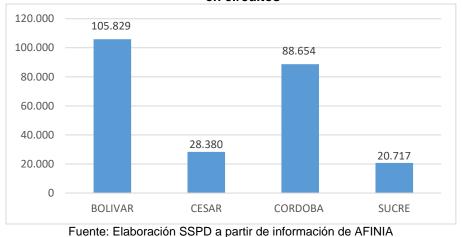
Tabla 8. Gastos incurridos en las actividades de mantenimiento en activos SDLen el año 2021

ACTIVIDAD	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	ACUMULADO
Poda (Km)	\$1.613.903.657,42	\$ 1.909.603.670,57	\$ 3.203.186.851,40	\$ 3.458.824.453,35	\$10.185.518.632,73
Lavado (Estructuras)	\$42.259.063,83	\$ 11.749.883,52	\$ -	\$ -	\$54.008.947,35
Termografía/Recorrido	\$128.268.590,08	\$ 128.268.590,08	\$ 128.268.590,08	\$ 128.268.590,08	\$513.074.360,32
TOTALES	\$1.784.431.311,33	\$2.049.622.144,17	\$ 3.331.455.441,48	\$ 3.587.093.043,43	\$10.752.601.940,40

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Con la finalización de las actividades de inversion previstas para el año 2021, la empresa informa que se beneficio 243.580 usuarios, distribuidos por departamento así:

Gráfico 8. Usuarios beneficiados durante el 2021 por las actividades de mantenimiento en circuitos



Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

En las actividades de recorrido se presentaron desviaciones con respecto a lo programado en los circuitos Santa Rosa del Sur 1, Barranco de Loba 2 y San Martin de Loba 1, debido a la ola invernal presentada en el año 2021.

AFINIA continuara el año 2022 con las labores de mantenimiento sobre el circuito Barranco de Loba 2 con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a los usuarios servidos por ese circuito.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{SAIDICMT - SAIDICT}{SAIDICMT}\right) * 100$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	NO APLICA	NO APLICA

La fecha de inicio para esta evaluación está fijada en la matriz del PGLP al año siguiente a finalizada la intervención de los circuitos y su frecuencia es semestral, por lo cual el seguimiento a este indicador se hará con la entrega del informe del segundo trimestre de 2022.

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento, en total 243.580 usuarios
- Se evalúa la ocurrencia de las interrupciones programadas y no programadas
- Departamentos de los circuitos evaluados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

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





Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas y no programadas
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La evaluación de este indicador debe efectuarse al completarse el segundo trimestre del 2022, pero procedemos a mostrar cómo ha evolucionado el indicador al corte año 2021 para interrupciones no programadas de acuerdo con lo reportado por AFINIA.

Tabla 9. Evolución de la ocurrencia de interrupciones no programadas

NOMBRE CIRCUITO	SAIDI NP 2019	SAIDI NP 2021	VARIACION SAIDI
VILLA ESTRELLA 2	85,55	24,86	-70,94%
TERNERA 6	140,67	36,62	-73,97%
GAMBOTE 5	108,07	35,87	-66,81%
BOSTON 2	112,49	19,75	-82,44%
TERNERA 2	143,17	55,6	-61,17%
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	192,71	43,76	-77,29%
RIO SINU 3	271,66	72,99	-73,13%
CURUMANI URBANO	158,45	86,15	-45,63%
SAHAGUN 2	110,2	65,41	-40,64%
BAYUNCA 1	159,56	52,47	-67,12%
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	204,5	79,34	-61,20%
VALENCIA	342,73	177,88	-48,10%
PUERTO ESCONDIDO	245,96	74,59	-69,67%
EL COPEY	152,95	123,79	-19,07%
CARRILLO	232,44	89,62	-61,44%
EL CARMEN 1	121,98	61,93	-49,23%
LORICA 1	171,97	59,31	-65,51%
OLAYA (MAGANGUE)	124,66	107,55	-13,73%
BAYUNCA 2	192,82	78,28	-59,40%
PIZA	241,55	172,96	-28,40%
PRADERA 4	166,25	78,62	-52,71%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	178,66	122,98	-31,17%
CANALETE	296,04	108,19	-63,45%
SAN SEBASTIAN	215,13	129,87	-39,63%
CHIMICHAGUA	309,42	125,79	-59,35%
GAMBOTE 4	193,15	53,2	-72,46%



CURUMANI RURAL	320,09	195,11	-39,05%
BOSCONIA	184,95	107,47	-41,89%
EL VIAJANO	361,38	114,94	-68,19%
SANTA ROSA DEL SUR 1	255,03	131,65	-48,38%
LA MOJANA 2	711,29	216,52	-69,56%
MARIALABAJA 2	330,63	161,88	-51,04%
COTORRA	349,69	131,38	-62,43%
MONITOS 1	363,5	158,52	-56,39%
MONITOS 2	559,38	257,15	-54,03%
LORICA 2	567,94	180,28	-68,26%
RIO VIEJO 2	464,66	257,34	-44,62%
SAN MARTIN DE LOBA 1	367,87	359,65	-2,23%
PINILLOS	373,7	336,62	-9,92%
BARRANCO DE LOBA 2	466,15	526,32	12,91%
TOTALES	10549	5272,21	-50,02%

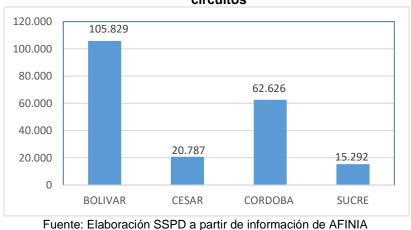
Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

Se puede evidenciar una disminución en promedio del 50% de la ocurrencia de interrupciones no programadas, en los circuitos intervenidos dentro del PGLP.

Con la finalización de las actividades de inversion y mantenimiento previstas para el año 2021, las cuales seguiran en el 2022 sobre los circuitos en los cuales no se alcanzaron las metas en el 2021, la empresa informa que 243.580 usuarios tendran una mejora en la calidad del servicio prestado, distribuidos por departamento así:

Gráfico 9. Usuarios beneficiados durante el 2021 por las actividades de inversion en circuitos







Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades adicionales a las mencionadas en la evaluación de los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{SAIFICMT - SAIFICT}{SAIFICMT}\right) * 100$$

Donde:

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	NO APLICA	NO APLICA

La fecha de inicio está fijada en la matriz del PGLP al año siguiente a finalizada la intervención de los circuitos y su frecuencia es semestral por lo cual el seguimiento a este indicador se hará con la entrega del informe del segundo trimestre de 2022.

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento, en total 243.580 usuarios
- Se evalúa la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas
- Departamentos de los circuitos evaluados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

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





6.1.1.4 Indicador 1.4. Mejora SAIFI por circuito

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La evaluación de este indicador debe efectuarse al completarse el segundo trimestre del 2022, pero procedemos a mostrar cómo ha evolucionado el indicador al corte año 2021 para interrupciones no programadas de acuerdo con lo reportado por AFINIA

Tabla 10. Evolución frecuencia de las interrupciones no programadas

NOMBRE CIRCUITO	SAIFI NP 2019	SAIFI NP 2021	VARIACION SAIFI
VILLA ESTRELLA 2	92,66	18,45	-80,09%
TERNERA 6	124,98	46,67	-62,66%
GAMBOTE 5	91,6	30,2	-67,03%
BOSTON 2	121,45	33,79	-72,18%
TERNERA 2	121,54	52,26	-57,00%
SAN ANDRES SOTAVENTO 1	223,53	46,22	-79,32%
RIO SINU 3	162,62	68,23	-58,04%
CURUMANI URBANO	197,01	143,6	-27,11%
SAHAGUN 2	169,79	87,02	-48,75%
BAYUNCA 1	182,1	67,94	-62,69%
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	170,02	111,05	-34,68%
VALENCIA	180,28	132,28	-26,63%
PUERTO ESCONDIDO	222,25	98,68	-55,60%
EL COPEY	168,94	152,14	-9,94%
CARRILLO	224,24	121,74	-45,71%
EL CARMEN 1	103,95	53,29	-48,73%
LORICA 1	182,22	81,13	-55,48%
OLAYA (MAGANGUE)	130,52	74,77	-42,71%
BAYUNCA 2	237,28	106,91	-54,94%
PIZA	213,41	247,73	16,08%
PRADERA 4	152,07	99,85	-34,34%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	182,33	172,95	-5,14%
CANALETE	279,68	125,94	-54,97%
SAN SEBASTIAN	165,22	129,77	-21,46%
CHIMICHAGUA	255,3	160,42	-37,16%
GAMBOTE 4	193,41	67,08	-65,32%
CURUMANI RURAL	289,49	204,94	-29,21%
BOSCONIA	111,03	110,51	-0,47%



6.1.1.4 Indic	ador 1.4. Mejora SAIF	I por circuit	to	
	EL VIAJANO	258,51	195,43	-24,40%
	SANTA ROSA DEL SUR 1	154,68	69,45	-55,10%
	LA MOJANA 2	633,04	300,5	-52,53%
	MARIALABAJA 2	360,36	198,07	-45,04%
	MARIALABAJA 2	360,36	198,07	-45,04%
	COTORRA	356,65	182,37	-48,87%
	MONITOS 1	299,24	189,39	-36,71%
	MONITOS 2	373,98	268,2	-28,28%
	LORICA 2	322,19	202,69	-37,09%
	RIO VIEJO 2	392,48	230,62	-41,24%
	SAN MARTIN DE LOBA 1	290,02	239,65	-17,37%
	PINILLOS	295,41	249,78	-15,45%
	BARRANCO DE LOBA 2	302,69	304,99	0,76%
	TOTALES	8988,17	5476,7	-39,07%

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

Se puede evidenciar una disminución en promedio del 39,7% de la frecuencia de las interrupciones no programadas, en los circuitos intervenidos dentro del PGLP.

Con la finalización de las actividades de inversion y mantenimiento previstas para el año 2021, las cuales seguiran en el 2022 sobre los circuitos en los cuales no se alcanzaron las metas en el 2021, la empresa informa que 243.580 usuarios tendran una mejora en la calidad del servicio prestado, distribuidos por departamento así:

circuitos 120.000 105.829 100.000 80.000 62.626 60.000 40.000 20.787 20.000 15.292 **BOLIVAR CESAR CORDOBA SUCRE** Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfico 10. Usuarios beneficiados durante el 2021 por las actividades de inversion en

Página 38 de 166





6.1.1.4 Indicador 1.4. Mejora SAIFI por circuito

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades adicionales a las mencionadas en la evaluación de los indicadores parciales 1.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión y 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





6.1.1.5 Indicador 1.5. Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a 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:

$$Indicador = \left(\frac{\text{Cantidad de Eventos Cerrados en XhT}}{\text{Cantidad total Eventos por Grupo Evaluacion }T}\right) * 100)$$

XhT= Eventos entre 4 y 6 horas de duración

Donde:

Cantidad de eventos cerrados en XhT: cantidad de eventos atendidos con tiempo de duración entre 4 y 6 horas.

Cantidad total de eventos por Grupo evaluación T: Cantidad total de eventos en el periodo evaluado

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=68%	85 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. 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

2. Recursos asociados:

Se mantiene el incremento de operativa (brigadas de atención de daños) en los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre, en las cuales se pasó de 116 a 154 brigadas contratadas.

Se efectúa seguimiento de las actividades y acciones ejecutadas por las brigadas mediante la plataforma (WAP Herramienta de movilidad in house).

Se mantiene seguimiento al sistema de comunicación de los operadores de red en el área de cobertura de AFINIA.

Seguimiento a la logística de asignación de vehículo de las brigadas de atención de daños, para evitar que los contratistas no se crucen para el uso del mismo vehículo en el turno.





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

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre el tiempo de respuesta de las interrupciones no programadas
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA en el plan de atención de daños reporta lo siguiente:

Tabla 11. Detalle atención interrupciones no programadas

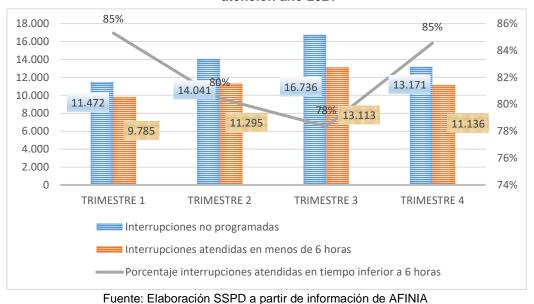
DESCRICPCION	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
Interrupciones no programadas	11.472	14.041	16.736	13.171
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	9.785	11.295	13.113	11.136
Porcentaje interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	85%	80%	78%	85%

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre AFINIA alcanzó una evaluación del 85% en su programa de reducción en los tiempos de atención de interrupciones no programadas, cuya evolución se presenta a continuación:

Gráfico 11. Cantidad de interrupciones no programadas y evolución tiempo de atención año 2021







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

En general se observa el cumplimiento de este indicador por parte de AFINIA durante el año 2021, con una disminucion en la efectividad en su respuesta de atencion a las interrupciones no programadas durante el segundo y tercer trimestre.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





Objetivo del Indicador:

Mejorar la cobertura en medios de comunicación para informar a la mayor cantidad de usuarios sobre las interrupciones programadas

Fórmula del indicador:

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

Donde:

Municipios interr_programadas: Municipios con interrupciones programadas. MunicipiosCubiertos: Municipios con cobertura de comunicación por parte AFINIA.

Resultado del indicador:

Meta Evaluación		Resultado
>=70%	91 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora la comunicación de AFINIA con sus clientes.
- Propende por mejorar la comunicación de interrupciones programadas a los usuarios.
- Departamentos Beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la cobertura de sus medios de comunicación con sus clientes.
- Certificaciones pautas y/o contratos de los medios de comunicación utilizados por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta que cuenta los siguientes medios para informar a sus usuarios sobre interrupciones programadas:





Tabla 12. Relación medios impresos

DEPARTAMENTO	MEDIO DE COMUNICACION
BOLIVAR	EL UNIVERSAL
CESAR	EL PILON
CORDOBA	EL MERIDIANO DE CORDOBA
MAGDALENA	EL INFORMADOR
SUCRE	EL MERIDIANO DE SUCRE

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 13. Relación de emisoras

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDIO
BOLIVAR	MAGANGUE	CORP. CULTURAL Y COMUNITARIA MAGUEY
BOLIVAI	MONPÓX	CORP. CULTURAL Y COMUNITARIA GALAXIA
	SANTIAGO DE TOLU	ASOC. COMUNIT. SANTIAGO DE TOLU
	COROZAL	CARACOL SA COROZAL
SUCRE	SAN LUIS DE SINCE	FUNDACION ROTARIA MANOS PARA SERVIR
SOURE	SAMPUES	ASOC. DE AMIGOS DE LA VOZ COMUNIT
	GUARANDA	ASOCIACION CAMPESINA DE PRODUCTORES GUARANDA
	PLANETA RICA	RADIO CADENA NACIONAL PLANETA RICA
	LORICA	RADIO CADENA NACIONAL LORICA
CORDOBA	CHINU	ASOCIACION COMUNITARIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL MUNICIPIO DE CHINU
	CERETE	CARACOL SA CERETE
	MONTELIBANO	RADIO CADENA NACIONAL MONTELIBANO
CESAR	VALLEDUPAR	VALLENATOS ASOCIADOS
CLJAN	VALLEDUPAR	MILENIO COMUNICACIONES
MAGDALENA	EL BANCO	SISTEMA PLANETA RADIO LTDA

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 14. Relación de municipios, medios de de comunicación, cobertura y trabajos programados

Departamento	Municipio	Medio de publicación	Tipo	Cobertura	Trabajos programados
Atlántico	Manatí	N/A	N/A	No	No
Atlántico	Repelón	N/A	N/A	No	Sí
Bolívar	Achí	Facebook	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Altos del Rosario	Facebook	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Arenal	Facebook	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Arjona	El Universal	Prensa	Sí	Sí
Bolívar	Arroyohondo	Facebook	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Barranco de Loba	Facebook	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Calamar	Facebook	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Cantagallo	Facebook	Digital	Sí	No





	Cobertu	ra en medios de co	omunicación masi	vos		
	Bolívar	Cartagena de Indias	El Universal	Prensa	Sí	Sí
	Bolívar	Cicuco	El Universal	Prensa	No	Sí
Г	Bolívar	Clemencia	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Córdoba	El Universal	Prensa	No	Sí
	Bolívar	El Carmen de Bolívar	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	El Guamo	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	El Peñón	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Hatillo de Loba	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Magangué	Cheverisima Stereo	Radio	Sí	Sí
	Bolívar	Mahates	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Margarita	El Universal	Prensa	No	Sí
	Bolívar	María La Baja	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Montecristo	Facebook	Digital	Sí	No
	Bolívar	Morales	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Norosí	Facebook	Digital	Sí	No
	Bolívar	Pinillos	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Regidor	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Río Viejo	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	San Cristóbal	El Universal	Prensa	No	Sí
	Bolívar	San Estanislao	El Universal	Prensa	Sí	Sí
	Bolívar	San Fernando	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	San Jacinto	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	San Jacinto del Cauca	El Universal	Prensa	No	No
	Bolívar	San Juan Nepomuceno	El Universal	Prensa	Sí	Sí
	Bolívar	San Martín de Loba	El Universal	Prensa	No	Sí
	Bolívar	San Pablo	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Santa Catalina	El Universal	Prensa	Sí	Sí
	Bolívar	Santa Cruz de Mompox	Galaxia Stereo	Radio	Sí	Sí
	Bolívar	Santa Rosa	El Universal	Prensa	Sí	Sí
	Bolívar	Santa Rosa del Sur	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Simití	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Soplaviento	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Talaigua Nuevo	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Tiquisio	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Turbaco	El Universal	Prensa	Sí	Sí
	Bolívar	Turbaná	Facebook	Digital	Sí	Sí
	Bolívar	Villanueva	El Universal	Prensa	Sí	Sí
	Bolívar	Zambrano	Facebook	Digital	Sí	Sí
Г	Cesar	Agustín Codazzi	Facebook	Digital	Sí	Sí





Cobertura en medios de comunicación masivos								
Cesar	Astrea	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Becerril	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Bosconia	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Chimichagua	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Chiriguaná	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Curumaní	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	El Copey	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	El Paso	Calentura Stereo	Radio	Sí	Sí			
Cesar	La Gloria	El Pilón	Prensa	No	Sí			
Cesar	La Jagua de Ibirico	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	La Paz	El Pilón	Prensa	No	Sí			
Cesar	Manaure Balcón del Cesar	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Pailitas	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Pueblo Bello	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	San Diego	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Tamalameque	Facebook	Digital	Sí	Sí			
Cesar	Valledupar	El Pilón Radio Guatapurí Maravilla Stereo	Prensa Radio	Sí	Sí			
Córdoba	Ayapel	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Buenavista	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Canalete	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Cereté	El Meridiano de Córdoba La W	Prensa Radio	Sí	Sí			
Córdoba	Chimá	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Chinú	El Meridiano de Córdoba Caribe Stereo	Prensa Radio	Sí	Sí			
Córdoba	Ciénaga de Oro	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Cotorra	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	La Apartada	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Los Córdobas	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Momil	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Montelíbano	El Meridiano de Córdoba Radio Uno	Prensa Radio	Sí	Sí			
Córdoba	Montería	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Moñitos	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Planeta Rica	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Pueblo Nuevo	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Puerto Escondido	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Puerto Libertador	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Purísima	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			
Córdoba	Sahagún	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí			





Cobertu	ira en medios de co	omunicación masiv	'OS		
Córdoba	San Andrés de Sotavento	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	San Antero	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	San Bernardo del Viento	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	San Carlos	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	San José de Uré	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	No
Córdoba	San Pelayo	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	Santa Cruz de Lorica	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	Tierralta	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	Tuchín	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
Córdoba	Valencia	El Meridiano de Córdoba	Prensa	Sí	Sí
La Guajira	La Jagua del Pilar	N/A	N/A	No	No
Sucre	Buenavista	Facebook	Digital	Sí	Sí
Sucre	Caimito	El Meridiano de Sucre	Prensa	No	Sí
Sucre	Chalán	Facebook	Digital	Sí	Sí
Sucre	Colosó	Facebook	Digital	Sí	Sí
Sucre	Corozal	El Meridiano de Sucre La W	Prensa Radio	Sí	Sí
Sucre	Coveñas	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	El Roble	Facebook	Digital	Sí	Sí
Sucre	Galeras	El Meridiano de Sucre Facebook	Prensa Digital	Sí	Sí
Sucre	Guaranda	La Voz de la Mojana	Radio	Sí	Sí
Sucre	La Unión	El Meridiano de Sucre	Prensa	No	Sí
Sucre	Los Palmitos	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	Majagual	El Meridiano de Sucre Facebook	Prensa Digital	Sí	Sí
Sucre	Morroa	Facebook	Digital	Sí	Sí
Sucre	Ovejas	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	Sampués	El Meridiano de Sucre Primavera Stereo	Prensa Radio	Sí	Sí
Sucre	San Antonio de Palmito	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	San Benito Abad	Facebook	Digital	Sí	Sí
Sucre	San Juan de Betulia	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	San Marcos	El Meridiano de Sucre Chipilín Stereo	Prensa Radio	Sí	Sí
Sucre	San Onofre	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	San Pedro	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	Santiago de Tolú	El Meridiano de Sucre Karibbean Estereo	Prensa Radio	Sí	Sí
Sucre	Sincé	El Meridiano de Sucre Horizonte Estereo	Prensa Radio	Sí	Sí
Sucre	Sincelejo	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sucre	Sucre - Sucre	El Meridiano de Sucre	Prensa	No	Sí





Sucre	Tolúviejo	El Meridiano de Sucre	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	El Banco	Planeta Radio Hoy Diario del Magdalena	Radio Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Algarrobo	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Ariguaní	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Guamal	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Nueva Granada	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Pijiño del Carmen	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Sábanas de San Ángel	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	San Sebastián de Buenavista	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	San Zenón	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Santa Ana	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí
Sur del Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	El Informador Hoy Diario del Magdalena	Prensa	Sí	Sí

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

El prestador además indicó que publicó la información de las interrupciones programadas a través del enlace: https://energiacaribemar.co/consulta-mantenimientos/ y por sus redes sociales oficiales de la empresa: Facebook, Twitter e Instagram.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre AFINIA alcanzó una evaluación del 91% en su programa comunicación a sus clientes de las interrupciones programadas:

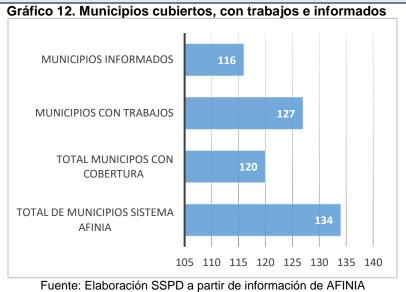
Tabla 15. Resumen de municipios, cobertura y información interrupciones

TOTAL DE MUNICIPIOS	TOTAL MUNICIPOS CON	MUNICIPIOS CON	MUNICIPIOS	%
SISTEMA AFINIA	COBERTURA	TRABAJOS	INFORMADOS	CUMPLIMIENTO
134	120	127	116	91%

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA







Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





6.1.1.7 Indicador 1.6. Avisos de las interrupciones programadas: b) Notificación a los usuarios industriales

Objetivo del Indicador:

Mejorar la cobertura en medios de comunicación para informar a la mayor cantidad de usuarios industriales sobre las interrupciones programadas

Fórmula del indicador:

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

Donde:

TotalUsuariosConMedio: Total usuarios cubiertos con medio de comunicaciones UsuariosInfMedio: Total usuarios cubiertos con medio de comunicaciones informados.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora la comunicación de AFINIA con sus clientes.
- Propende por mejorar la comunicación de interrupciones programadas a los usuarios industriales
- Departamentos Beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la cobertura de sus medios de comunicación con sus clientes.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta las siguientes interrupciones y notificaciones a usuarios industriales sobre interrupciones programadas:





6.1.1.7 Indicador 1.6. Avisos de las interrupciones programadas: b) Notificación a los usuarios industriales

Tabla 16. Relación de usuarios industriales con interrupciones y informados

MES	USUARIOS PROPIOS CON INTERRUPCIONES	USUARIOS PROPIOS INFORMADOS	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES CON INTERRUPCIONES	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES INFORMADOS
JULIO	49	49	53	53
AGOSTO	71	71	56	56
SEPTIEMBRE	54	54	63	63
OCTUBRE	60	60	80	80
NOVIEMBRE	78	78	134	134
DICIEMBRE	49	49	92	92
TOTALES	361	361	478	478

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre AFINIA alcanzó una evaluación del 100% en su programa comunicación a sus clientes de las interrupciones programadas:

Tabla 17. Resumen de municipios, cobertura e información interrupciones

		USUARIOS OTROS		
USUARIOS	USUARIOS	COMERCIALIZADORES	USUARIOS OTROS	
PROPIOS CON	PROPIOS	CON	COMERCIALIZADORES	
INTERRUPCIONES	INFORMADOS	INTERRUPCIONES	INFORMADOS	CUMPLIMIENTO
361	361	478	478	100%

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





6.1.2 Obietivo 2. Confiabilidad en el STR

6.1.2.1 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:

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

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:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Usuarios beneficiados con la ejecución de todas las actividades: 264.775.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar y Córdoba.

2. Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el año 2021 son de \$9.815 millones.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que las inversiones realizadas en el año 2021 en activos del STR correspondieron a la intervención de 11 líneas de transmisión regional, en las cuales se realizó la reposición de apoyos, cable de guarda y sistemas de puesta a tierra. Las líneas donde se realizaron los trabajos son las siguientes:





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

Tabla 18. Líneas de STR donde se realizaron las inversiones de STR en el 2021

DEPARTAMENTO	NOMBRE
BOLIVAR	TERNERA - BOSQUE
BOLIVAR	TERNERA – VILLA ESTRELLA
BOLIVAR	TERNERA-MAMONAL
BOLIVAR	BOCAGRANDE-BOSQUE
BOLIVAR	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA
BOLIVAR	TERMOCARTAGENA-PROELECTRICA
CESAR	CODAZZI-LA JAGUA
CESAR	VALLEDUPAR-CODAZZI
CESAR	COPEY-EL PASO
CESAR	EL PASO -EL BANCO
CORDOBA	CHINU-CERETÉ

Fuente: AFINIA

La empresa destaca el hecho de que en el cuarto trimestre de 2021 solo se realizaron inversiones en la línea TERNERA – VILLA ESTRELLA, debido a que en el tercer trimestre de 2021 ya se había cumplido la ejecución de los trabajos en campo para el resto de las líneas.

Las cantidades totales de apoyos, cable de guarda y sistemas de puesta a tierra reemplazados hasta el cuarto trimestre de 2021, se presentan en las siguientes gráficas:

Gráfico 13. Apoyos reemplazados por línea (cantidad)



Fuente: AFINIA





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

Gráfico 14. Cable de guarda reemplazado (km)



FUENTE: AFINIA

Gráfico 15. Sistemas de puesta a tierra reemplazados (cantidad)

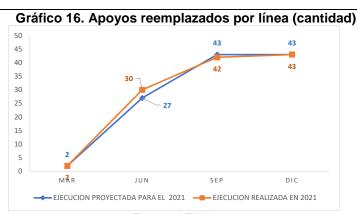


Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2021 la empresa ejecutó la totalidad de las inversiones planeadas. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 100% y cumple la meta prevista en el PGLP.

Se observa que la mayoría de las actividades particulares (reemplazo de apoyos, cable de guarda y sistemas de puesta a tierra) se finalizaron en el tercer trimestre de 2021, tal como se aprecia en las gráficas más adelante. En este punto es importante anotar que en la información presentada en el cuarto informe que contiene el avance también del tercer informe, presenta diferencias a lo presentado y analizado por esta entidad para dicho periodo; en todo caso, las diferencias no generan un cambio en el resultado de la evaluación presentada y se supone son debidas a actualización de información efectivamente ejecutada.





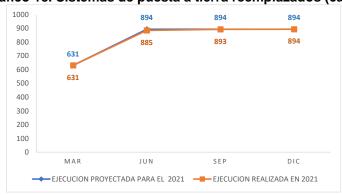
Fuente: AFINIA

Gráfico 17. Cable de guarda reemplazado (km)



Fuente: AFINIA

Gráfico 18. Sistemas de puesta a tierra reemplazados (cantidad)



Fuente: AFINIA

El monto total de las inversiones por estos conceptos presupuestadas para 2020 y 2021 se estimaron en \$53.148 millones⁹, de los cuales, según lo reportado por la empresa (ver p. 28 del reporte del primer trimestre de 2021 publicado por la SSPD) en el año 2020 se habían ejecutado \$43.333. Por lo tanto, la inversión total ejecutada en el año 2021 fue de \$9.815 millones.





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

En el reporte del primer trimestre de 2021¹⁰ se dejó evidencia de que la empresa estimó que las inversiones a realizar en el STR beneficiarían a un total de 264.775 usuarios. Dado que se ejecutaron todas las actividades se concluye que, al finalizar el trimestre que se evalúa, se logró impactar positivamente a esta cantidad de clientes.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El Operador manifestó que tuvo retrasos en algunas actividades originadas por problemas de la pandemia y de orden social que ocasionaron reprogramación de consignaciones, así como las siguientes situaciones particulares en las líneas 749, 750 y 752:

- LN749 Valledupar Codazzi 110kV:
 Para esta línea únicamente se lograron hacer 203 sistemas de puesta a tierra debido a problemas sociales por reclamación de servidumbre. Por lo tanto, los demás sistemas de puesta a tierra fueron trasladados a la línea LN752 El Paso El Banco 110kV.
- LN750 El Copey El Paso 110kV:
 Para esta línea únicamente se lograron hacer 267 sistemas de puesta a tierra debido a problemas sociales por reclamación de servidumbre. Por lo tanto, los demás sistemas de puesta a tierra fueron trasladados a la línea LN752 El Paso El Banco 110kV.
- LN752 El Paso El Banco 110kV:
 Para esta línea se realizaron 270 sistemas de puesta a tierra debido a los traslados de las líneas LN749 Valledupar Codazzi 110kV y LN750 El Copey El Paso 110kV donde no fue posible realizar la totalidad prevista.

No obstante, la empresa ejecutó el 100% del alcance previsto.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"

Galculado a partir de la inversión total acumulada hasta el primer trimestre de 2021 (\$45.176 millones), la cual representaba en ese momento el 85% de la inversión total planeada.

Informe de seguimiento - Primer trimestre 2021, P. 26 https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Caribe-Mar-de-la-Costa-S.A.S.-E.S.P.-AFINIA





Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = ((1 - \frac{\% Mantenimiento_{Programado} - \% Mantenimiento_{Real}}{\% Mantenimieto_{Programado}}) * 100)$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Estas actividades benefician a 566.995 clientes
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.

2. Recursos asociados:

Los montos asociados a los gastos incurridos en el año 2021 por las actividades de mantenimiento de activos del STR son de \$1.265 millones.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA en el plan de mantenimiento por activo reporta que realizó actividades relacionadas con inspecciones termográficas, poda en servidumbres y lavado, en las siguientes 20 líneas de STR.



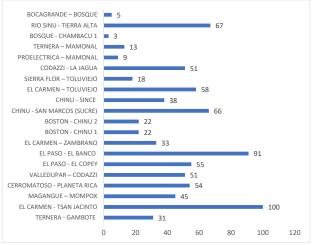
Tabla 19. Líneas del STR intervenidas con las actividades de mantenimiento

Departamento	Código Línea	Nombre de la Línea
BOLÍVAR	615	TERNERA - GAMBOTE
BOLÍVAR	614	EL CARMEN - TSAN JACINTO
BOLÍVAR	715	MAGANGUE – MOMPOX
CORDOBA	735	CERROMATOSO - PLANETA RICA
CESAR	749	VALLEDUPAR – CODAZZI
CESAR	750	EL PASO - EL COPEY
CESAR	752	EL PASO - EL BANCO
BOLÍVAR	613	EL CARMEN – ZAMBRANO
SUCRE	731	BOSTON - CHINU 1
SUCRE	768	BOSTON - CHINU 2
CORDOBA	730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE)
SUCRE	713	CHINU - SINCE
BOLÍVAR	761	EL CARMEN – TOLUVIEJO
SUCRE	737	SIERRA FLOR – TOLUVIEJO
CESAR	745	CODAZZI - LA JAGUA
BOLÍVAR	624	PROELECTRICA – MAMONAL
BOLÍVAR	612	TERNERA – MAMONAL
BOLÍVAR	628	BOSQUE - CHAMBACU 1
CORDOBA	758	RIO SINU - TIERRA ALTA
BOLÍVAR	620	BOCAGRANDE - BOSQUE

Fuente: AFINIA

Al finalizar el cuarto trimestre la empresa alcanzó la meta de realizar una inspección termográfica en cada línea y las siguientes actividades de poda y lavado.

Gráfico 19. Actividades de poda en servidumbres ejecutadas hasta el cuarto trimestre de 2021 (cantidad)

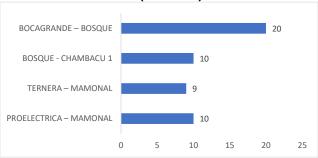


Fuente: AFINIA





Gráfico 20. Actividades de lavado de línea ejecutadas hasta el cuarto trimestre de 2021 (cantidad)



Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó la ejecución del 100% de su cronograma de mantenimiento en activos del STR. La evolución de la ejecución de las actividades se presenta a continuación.

Gráfico 21. Evolución de inspecciones termográficas (cantidades acumuladas)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Gráfico 22. Evolución de actividades de poda en servidumbres (cantidades acumuladas)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA





Gráfico 23. Evolución de actividades de lavado de línea (cantidades acumuladas)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

El valor total de los gastos de mantenimiento acumulados en el año 2021 se estima en \$1.265 millones, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 20. Gastos incurridos en las actividades de mantenimiento en activos del STR en el 2021

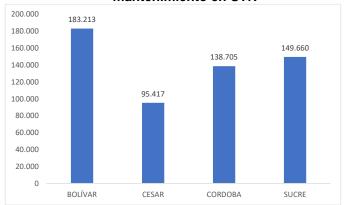
ACTIVIDAD	VALOR (\$ corrientes)		
Termografía	186.070.836		
Poda en servidumbres	1.046.038.466		
Lavado de líneas	33.408.794		
Total	1.265.518.096		

Fuente: AFINIA

Nota: El total de los gastos de Lavado se estimo a partir del gasto reportado por la empresa para esta actividad en el segundo trimestre de 2021

Con la finalización de las actividades de mantenimiento previstas para el año 2021, la empresa informa que se benefició a 566.995 usuarios, distribuidos por departamento así:

Gráfico 24. Usuarios beneficiados durante el 2021 por las actividades de mantenimiento en STR



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA





Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reportó dificultades para el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





6.1.3 Obietivo 3. Calidad de la potencia niveles de tensión 4. 3 v 2

6.1.3.1 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 tensión 4, 3 y 2.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la calidad de potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2.

Fórmula del indicador:

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

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:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	96 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Estas actividades benefician a 194.641 usuarios
- Se mejora la calidad de la potencia en los activos de nivel 4,3 y 2
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

• EL monto de las inversiones reportados por AFINIA en los proyectos de calidad de la potencia activos nivel de tensión 4,3, y 2 durante el año 2021 fue de \$ 63.512 millones.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones en calidad de potencia adelantadas en el SDL
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que las inversiones realizadas en el año 2021 orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2, que correspondieron a la ejecución de 10 proyectos que se relacionan a continuación:





6.1.3.1 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 tensión 4, 3 y 2.

Tabla 21. Relación de proyectos de inversiones orientadas a la calidad de potencia programadas año 2021 (millones de pesos)

Ítem	Proyecto	Sistema	Nivel de Tensión	Valor proyecto
1	Segundo Transformador SE San Jacinto 66/34,5/13,8kV	STR	AT	8.495,0
2	Segundo Transformador SE Codazzi 110/34.5/13.8 de 25MVA	STR	AT	8.542,0
3	SDL Cerete 110/34,5kV	SDL	AT	20.815,0
4	Compensación SE Lorica 34.5 kV de 6 MVAR	SDL	AT	969,0
5	SDL Nueva La Loma 110/34,5/13,8kV	SDL	AT	19.149,0
6	Segundo Transformador SE Rio Viejo 34.5/13.8kV - 3 MVA	SDL	AT	2.317,0
7	Segunda Línea Copey – Bosconia 34,5kV	SDL	MT	5.755,0
8	Compensación Capacitiva SE Pueblo Nuevo	SDL	MT	39,0
9	Compensación Capacitiva SE San Bernardo	SDL	MT	39,0
10	Compensación Capacitiva SE Ayapel	SDL	MT	39,0
	TOTALES			66.159,0

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 22. Ejecución de las inversiones orientadas a la calidad de potencia

		DECO	TRI	M. 1		M. 2		M. 3	TRIM. 4	
Ítem	Proyecto	PESO PROYECTO	% PLAN	% EJEC.	% PLAN	% EJEC.	% PLAN	% EJEC.	% PLAN	% EJEC.
1	SDL Cerete 110/34,5kV	12,84%	93%	100%	7%	0%	0%	0%	0%	0%
2	Segundo Transformador SE San Jacinto 66/34,5/13,8kV	12,91%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	Compensación SE Lorica 34.5 kV de 6 MVAR	31,46%	73%	73%	9%	9%	9%	11%	9%	7%
4	SDL Nueva La Loma 110/34,5/13,8kV	1,47%	69%	69%	10%	5%	11%	10%	10%	2%
5	Segundo Transformador SE Rio Viejo 34.5/13.8kV 3 MVA	28,94%	79%	79%	7%	4%	7%	4%	7%	1%
6	Segundo Transformador SE Codazzi 110/34.5/13.8 de 25MVA	3,50%	65%	65%	13%	10%	13%	16%	9%	9%
7	Segunda Línea Copey – Bosconia 34,5kV	8,70%	70%	100%	30%	0%	0%	0%	0%	0%
8	Compensación Capacitiva SE Pueblo Nuevo	0,06%	25%	23%	25%	27%	20%	19%	31%	31%
9	Compensación Capacitiva SE San Bernardo	0,06%	25%	23%	25%	27%	20%	19%	31%	31%
10	Compensación Capacitiva SE Ayapel	0,06%	25%	23%	25%	27%	20%	19%	31%	31%
	TOTALES.	100,00%	80%	84%	9%	4%	6%	5%	5%	3%

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA





6.1.3.1 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 tensión 4, 3 y 2.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó la ejecución del 96% de su programa de inversiones orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2. La evolución de la ejecución de las actividades se presenta a continuación.

120% 100% 95% Porcentaje de ejecución 89% 100% 84% 96% 80% 93% 88% 80% 60% 40% 20% 0% TRIMESTRE 1 TRIMESTRE 2 TRIMESTRE 3 TRIMESTRE 4 % PLANEADO ACUMULADO 80% 100% % EJECUTADO ACUMULADO 84% 93%

Gráfico 25. Evolución inversiones proyectos calidad de potencia año 2021-(porcentajes acumulados)

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

──── % EJECUTADO ACUMULADO

% PLANEADO ACUMULADO

El valor total la inversión acumulada en el año 2021 fue estimada en \$ 63.512 MCOP pesos

Con la finalización de las actividades de inversion previstas para el año 2021, las cuales seguiran en el 2022 sobre los proyectos en los que no se alcanzó la meta de inversion en el 2021, la empresa informa que se beneficiaran 194.641 usuarios, distribuidos por departamento así:





6.1.3.1 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 tensión 4, 3 y 2.

Gráfico 26. Usuarios beneficiados durante el 2021 por las inversiones en calidas de potencia



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Por la ola invernal se presentaron dificultades en la ejecución de las obras civiles previas del proyecto 2do TR SE Rio Viejo 34,5 KV/13,8 KV- 3 MVA, proyecto que cuenta con los equipos fabricados y se espera poner en primer semestre del año 2022.

Por atrasos en las obras civiles y la consecución de materiales por los problemas mundiales de pandemia, materias primas y logística, se presentaron atrasos en el proyecto SDL Nueva La Loma 110/34,5/13,8 KV, se espera poner en servicio este proyecto en el segundo trimestre del año 2022.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





6.1.4 Obietivo 4. Pérdidas

6.1.4.1 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 a alcanzar un indicador de pérdidas de energía eficiente.

Fórmula del indicador:

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	22,31 %	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó el avance en la ejecución de proyectos de protección de red e instalación de medida centralizada y macromedidores en baja tensión, que hacen parte de las inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019.

Destaca el operador que en el cuarto trimestre de 2021 se dio una ejecución del 35,55% (\$6.890 millones de \$ 19.379 millones proyectados para el periodo).

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite verificar que la ejecución real acumulada del cronograma de inversiones del grupo de proyectos orientados a la recuperación de pérdidas del documento CONPES 3699 de 2019, al





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

finalizar el cuarto trimestre de 2021, equivale al 22,31% (\$14.931 millones respecto de \$66.917 millones).¹¹

Se destaca que la empresa mantiene la baja ejecución de estos proyectos que se ha presentado a lo largo del 2021, como se observa en la siguiente gráfica.

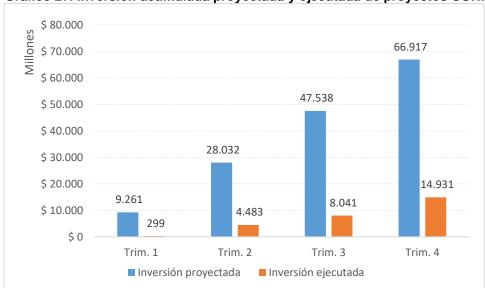


Gráfico 27. Inversión acumulada proyectada y ejecutada de proyectos CONPES

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Frente a lo anterior, es pertinente señalar que AFINIA ha informado a la Superintendencia lo siguiente:

"La ejecución de estos proyectos se ha visto retrasada por la rampa de implementación de actividades operativas por parte del contratista CONSORCIO ENERGÉTICO DEL CARIBE, el cual fue escindido desde Electricaribe para trasladar parte de sus operaciones que tenían como foco de actuación inicial la ciudad de Barranquilla hacia la ciudad de Cartagena, esto provocó retrasos en la elaboración de los diseños para los proyectos de red y su presentación para aprobación a la secretaría de planeación de la Alcaldía de Cartagena, la cual se encarga de emitir la licencia de intervención y ocupación del espacio público para el desarrollo de estas inversiones sobre la red de energía eléctrica. Al anterior retraso, se le suma los tiempos de respuesta por parte de la Alcaldía de Cartagena, donde el área encargada de emitir estos permisos se ha visto afectado por la rotación en el personal que se encarga de estos trámites y la afectación de estos por contagios por Covid-19."

La fórmula del indicador prevista en el PGLP es equivalente a la relación entre el monto acumulado de las inversiones reales ejecutadas y el monto acumulado de las inversiones planeadas.





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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Retrasos en Ejecución de los Proyectos a Causa del COVID-19:

- Dificultades para socialización de proyecto en comunidades por la pandemia Covid 19, que ha imposibilitado en algunas comunidades la masificación de la información del proyecto y retrasos en el aval de pase libre.
- Adicionalmente se presentó incertidumbre en el proceso de vuelta a "la normalidad", lo que ha supuesto la paralización durante meses de procedimientos administrativos de contratación de recursos humano.

Retrasos en los Materiales a Causa del paro nacional en Colombia 2021:

• Entre el 28 de abril del 2021 y el 16 de junio del 2021 se evidenció el desabastecimiento de materiales. Las trasportadoras, proveedores y puertos tenían represados los materiales en sus bodegas, suspendieron las actividades de recolección y despachos e hicieron cierre de sus instalaciones y puntos de ventas, debido a las novedades de orden público que se presentó en el país y la afectación de movilidad.

Escases del Recurso humano por alta demanda en el País:

 Falta de mano de obra calificada disponible para hacer frente al crecimiento del sector.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	127,56%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las acciones del plan de control de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

- a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.
 - 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.





- Revisión y eliminación de anomalías (en la medida o en la red) a través de la instalación o el cambio de medidores, acometidas y/o accesorios, ejecutadas con medición convencional o con sistemas de medición centralizada.
- Ejecución de actividades con Brigadas Especiales para la detección de fraudes o manipulaciones indebidas de la medida en clientes del mercado Regulado.
- b) Gestión de grandes consumidores.
 - Análisis del comportamiento comercial, análisis de las variables eléctricas y la generación de eventos en el sistema de medición centralizada, para determinar los suministros que requieren intervención por la empresa (aquellos que presentan 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).
 - 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.
- c) Instalación de Macromedida.
 - La instalación de macromedida en niveles de tensión >= 2 (Zonas Especiales), en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones) y en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1). Los últimos relacionados con los proyectos de aseguramiento de red y asociados a medición centralizada.

Como resultados la empresa destaca:

- Mediante la gestión en clientes grandes consumidores, se logró la recuperación de Consumo No Registrado y Pendiente de Facturar (CNRPF) de 1.878 MWh y un afloramiento de energía de 74,91 GWh acumulados al cuarto trimestre del 2021.
- Mediante las campañas sistemáticas en clientes regulares y medios, se logró la recuperación de 18,41 GWh de CNRPF y un afloramiento de energía de 19,9 GWh acumulados con corte al cuarto trimestre del 2021
- La instalación de 811 macromedidores entre las acciones en Zonas Especiales, Subestaciones y lo realizado con macromedida AMI.

Análisis de la SSPD:

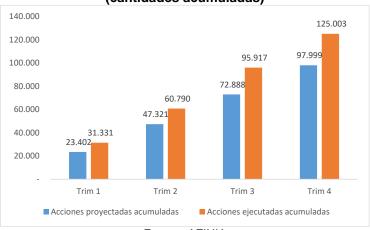
La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el cuarto trimestre de 2021 equivalen al 127,56% de las planeadas (logró realizar en total 125.003 acciones de 97.999 programadas para las tres categorías que conforman el plan). La evolución de estas variables a lo largo del 2021 fue el siguiente:

Página 70 de 166





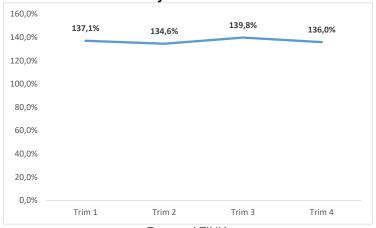
Gráfico 28. Ejecución programada de actividades del plan de pérdidas y ejecución real (cantidades acumuladas)



Fuente: AFINIA

Todas las categorías de acciones presentaron a lo largo del año ejecuciones por encima de lo planeado, siendo las acciones de campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, las que presentaron el mejor desempeño. Las siguientes gráficas muestran la evolución de la ejecución de acciones en cada una de las categorías del plan.

Gráfico 29. Evolución de acciones de campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.



Fuente: AFINIA

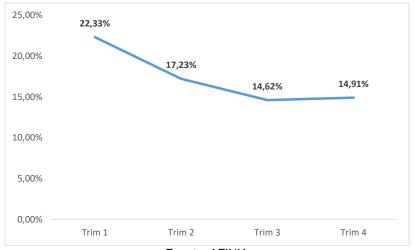


Gráfico 30. Evolución de acciones de gestión grandes consumidores.



Fuente: AFINIA

Gráfico 31. Evolución de acciones de instalación de macromedida.



Fuente: AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reporta dificultades.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	17,82%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las acciones del plan de reducción de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que en el trimestre adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías i) Instalación de medidores a usuarios sin medición, ii) Sistema de medición centralizada y iii) Aseguramiento de la red.

Se destacan los siguientes logros en cada categoría hasta el cuarto trimestre de 2021:

a) Instalación de medidores a usuarios sin medición.

 Instalación de 2.015 medidores sobre los 3.940 planificados, lo cual resultó en pasar de 10,83% en octubre 2020 a de ejecución total de 9,31% en diciembre de 2021 el porcentaje de clientes que se facturaron sin medidor. De forma acumulada se tiene que se ha normalizado la medida de 16.783 suministros.





b) Sistema de medición centralizada

 Instalación de 7.720 equipos de medición centralizada en clientes de red aérea y multifamiliares, considerando los proyectos con inversión CONPES 3966 y recursos propios. En cifras acumuladas se logró la instalación de 10.424 equipos de medición centralizada entre enero y diciembre de 2021.

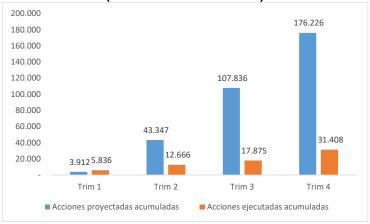
c) Aseguramiento de la red.

Normalización de la red y medida de 3.798 clientes en el cuarto trimestre de 2021 y 4.201 acumulados en todo el año.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el cuarto trimestre de 2021 equivalen al 17,82% de las planeadas (logró realizar en total 31.408 acciones de 176.226 programadas para las tres categorías que conforman el plan). La evolución de estas variables a lo largo del 2021 fue la siguiente:

Gráfico 32. Ejecución programada de actividades del plan de pérdidas y ejecución real (cantidades acumuladas)



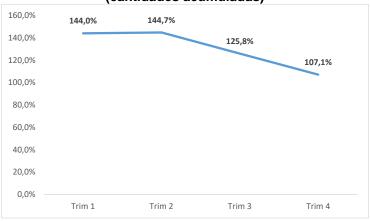
Fuente: AFINIA

El comportamiento de la ejecución acumulada de las acciones en cada categoría del plan de reducción de pérdidas se aprecia a continuación.



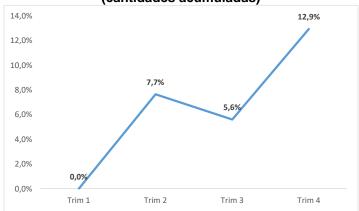


Gráfico 33. Evolución de acciones en instalación de medidores a usuarios sin medición (cantidades acumuladas)



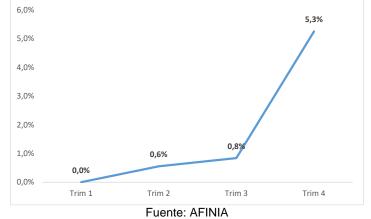
Fuente: AFINIA

Gráfico 34. Evolución de acciones en instalación de sistemas de medición centralizada (cantidades acumuladas)



Fuente: AFINIA

Gráfico 35. Evolución de acciones de aseguramiento de la red (cantidades acumuladas)







Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informa que la ejecución de las acciones del plan de reducción de pérdidas se ha visto retrasadas por:

- La rampa de implementación de actividades operativas por parte del contratista CONSORCIO ENERGÉTICO DEL CARIBE, el cual fue escindido desde Electricaribe para trasladar parte de sus operaciones que tenían como foco de actuación inicial la ciudad de Barranquilla hacia a ciudad de Cartagena.
- Como consecuencia de lo anterior la ocurrencia de retrasos en la elaboración de los diseños para los proyectos de red y su presentación para aprobación a la secretaría de planeación de la Alcaldía de Cartagena; la cual se encarga de emitir la licencia de intervención y ocupación del espacio público.
- Largos periodos de respuesta por parte de la Alcaldía de Cartagena, donde el área encargada de emitir estos permisos se ha visto afectado por la rotación del personal que se encarga de estos trámites y la afectación de estos por contagios de Covid-19.
- La pandemia de Covid-19.
- Desabastecimiento de materiales e insumos durante el paro nacional.
- Escasez de mano de obra calificada en la región producto de un notable aumento de la demanda.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





6.1.4.4 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:

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

Donde:

% Ejecución Programado: % planeado de ejecución del presupuesto aprobado en el plan de inversión para la gestión de pérdidas.

% Ejecución Real: % real ejecutado del presupuesto aprobado en el plan de inversión para la gestión de pérdidas.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	13,18%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de ejecución de inversiones del plan para la gestión de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó que las inversiones en activos de uso dirigidas a la gestión de pérdidas se enmarcan en los siguientes ámbitos:

- a. Macromedida en niveles de tensión >= 2 (Zonas Especiales).
- b. Macromedida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones).
- c. Macromedida en transformadores de distribución.
- d. Proyectos de aseguramiento de la red.
- e. Adecuaciones menores de la red de baja tensión en sectores no protegidos y con altas pérdidas.
- f. Instalación y adecuación de redes.
- g. Separación de sectores subnormales de sectores de mercado convencional o normalizado.





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

Para el cuarto trimestre se informan los siguientes logros:

- Instalación de 281 macromedidores en nivel de tensión 1.
- Reposición de 381 macromedidores en subestaciones propias.
- Instalación de 149 macromedidores en ramales o zonas especiales (en las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como Transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del macromedidor).

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite verificar que la ejecución real acumulada del presupuesto de inversiones, al finalizar el cuarto trimestre de 2021, equivale al 13,18% (\$11.194 millones respecto de \$84.958 millones).¹²

A lo largo del 2021 se presentó el siguiente avance de las inversiones ejecutadas (acumuladas) frente a las planeadas:

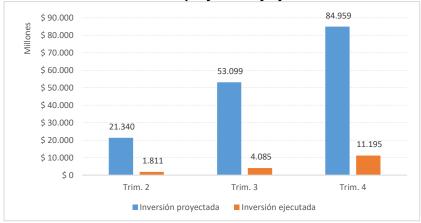


Gráfico 36. Inversión acumulada proyectada y ejecutada en activos de uso

Fuente: AFINIA

Se destaca que AFINIA realizó modificaciones respecto a los reportes enviados en el segundo y tercer trimestre de 2021, soportadas en los siguientes hechos:

- Que en los informes de esos períodos no se incluyeron los proyectos de red y macromedida relacionadas con el CONPES 3966.
- Que los valores reportados en esos periodos correspondían a los dineros facturados por los contratistas encargados de la ejecución de actividades. Para este informe, las inversiones se han determinado usando los valores de unidades constructivas reconocidos por la CREG.

La fórmula del indicador prevista en el PGLP es equivalente a la relación entre el monto acumulado de las inversiones reales ejecutadas y el monto acumulado de las inversiones planeadas.





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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informó que tuvo los siguientes inconvenientes para la ejecución de las inversiones:

- Retrasos en los trámites de licitación para selección de contratistas encargados de desarrollar los proyectos.
- Comunidades que no cuentan con Juntas de Acción Comunal o que se encuentran inactivas.
- Edificios Multifamiliares sin Administración.
- Personas en posición radical en contra de los proyectos (incluyendo desinformación en redes sociales, amenazas y extorsiones).
- La pandemia de Covid-19.
- Desabastecimiento de materiales por causa del paro nacional entre abril y junio de 2021.
- Falta de mano de obra calificada para la ejecución operativa, dada la alta demanda identificada en la costa atlántica y el resto del interior del país.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





6.1.5 Obietivo 5. Riesgo Eléctrico

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

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 del operador para lograr la disminución de los accidentes de origen eléctrico ocurridos en las redes eléctricas del operador.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa. % Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	103%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Identificar los Riesgos de Origen Eléctrico en las redes del operador que permita implementar acciones para disminuir el riesgo en cada caso.
- Implementar programas de capacitación a los usuarios y colaboradores que permitan conocer el riesgo eléctrico, identificarlo y de esta manera poder eliminarlo.
- Implementar campañas de intervención sobre las redes eléctricas internas de los usuarios que se encuentren en mal estado y en incumplimiento el RETIE.
- Implementar mecanismos de denuncias por parte del operador hacia las autoridades locales por la identificación de riesgos inminentes debidos a la violación de las distancias de seguridad de las construcciones respecto a las redes eléctricas del operador.
- Generar mecanismos de seguimiento a la gestión de las autoridades locales sobre las denuncias por violación de distancias de seguridad que colocan en riesgo inminente la vida de los usuarios y sus bienes.
- 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:

 Cronograma de actividades del proceso de definición e implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico del operador, correspondiente al periodo evaluado.





- Información reportada por el operador sobre las actividades ejecutadas con los soportes y evidencias relacionadas.
- Información evaluada en la visita de la SSPD (29, 30 y 31 de marzo de 2022) considerando las acciones y resultados reportados por el operador CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S (AFINIA) en el informe del cuarto trimestre de 2021.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Activaciones de Riesgo Eléctrico de las diferentes territoriales - Socializar relacionamiento con los clientes de la cartilla, actividades con los clientes: Dentro de esta actividad programada para el cuarto trimestre se reportan la ejecución de las siguientes acciones:

- Actividades BTL Barrios (Bolívar-Cesar).
- Actividades BTL Barrios (Córdoba-Sucre).
- Actividades BTL Oficinas Comerciales (Bolívar-Cesar-Córdoba-Sucre).

El operador presentó evidencias relacionadas con las presentaciones y temáticas tratadas en las actividades desarrolladas fundamentadas en capacitación en riesgo eléctrico, manual de uso y seguridad del servicio de energía. Se reporta un cumplimiento al 100% de la ejecución programada para el cuarto trimestre de 2021.

Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de febrero de 2021.

Para esta actividad el operador reporta ejecución con la siguiente gestión:

Publicación de 2 a 3 Comunicaciones periódicas a través de Twitter, Facebook e Instagram de Afinia, respecto a los siguientes temas generales:

- Uso eficiente de la energía con recomendaciones sobre el uso responsable y cuidadoso de las regletas o multitomas para prevenir y minimizar riesgos eléctricos por sobrecalentamiento.
- Recomendación a las personas sobre los riesgos que tiene la poda de árboles cerca a redes eléctricas, recordándoles siempre que en esos casos pueden contactarnos para enviar un equipo capacitado y minimizar riesgos.
- Invitación a los usuarios a reportar siempre que haya un problema con las redes eléctricas, indicando que solo el personal de Afinia está capacitado para la manipulación de estas.
- Información para toda la comunidad sobre los riesgos que implica que una persona no autorizada manipule redes eléctricas.
- Invitación a los usuarios para que reporten siempre que haya un problema con las redes eléctricas, recordándoles que solo el personal de Afinia está capacitado para la manipulación de estas.
- Información para los usuarios sobre los canales de atención permanentes para atención de cualquier incidencia del servicio, recordándoles la importancia de hacer sus reportes.
- Recomendación a los usuarios sobre el uso correcto de los ventiladores para evitar su sobrecalentamiento y prevenir riesgos eléctricos.





- Información sobre el correcto uso de la Línea Afinia 115 para el reporte de daños e incidencias con el servicio de energía.
- Información a los usuarios sobre la indicación de siempre antes de hacer trabajos en casa con electricidad bajar los tacos para mayor seguridad.
- Información a los usuarios sobre el buen uso de las planchas al no dejarlas conectadas por largos periodos y siempre estar atentos a su uso.
- Información a los usuarios sobre la necesidad del lavado de las redes, con lo cual se minimizan los riesgos de incendios que dañen nuestro ambiente o pongan en riesgo la infraestructura y también la vida de los usuarios.
- Mensaje de la campaña de La Familia Polo a Tierra para fomentar el buen uso de los cargadores de celulares para prevenir sobrecalentamientos y riesgos eléctricos.
- Recomendación a la comunidad sobre el peligro de conectar cables en mal estado, dañados o pelados y como estos pueden ocasionar cortos circuitos.
- Recomendación a la comunidad sobre el gran peligro que supone la sobrecarga de extensiones múltiples y se recomienda un buen uso de estas para evitar riesgos eléctricos.
- Mensaje de la campaña La Familia Polo a tierra, recordando a los usuarios la forma correcta de tomar un bombillo para evitar recibir descargas eléctricas.
- Recomendación a los usuarios para que consideren que los principales peligros que conllevan a casos lamentables de electrocución son los cables pelados o deteriorados que causan fatales desenlaces, por eso se recuerda la importancia de estar atentos a esta situación y evitarla.
- Recomendación a los usuarios sobre la importancia de hacer el reporte de inmediato al momento de presentarse alguna incidencia con el servicio de energía, por medio de nuestra Línea Afinia o Afiniapp.
- Mensaje de Alerta a los usuarios sobre los indicios de posibles cortos circuitos, y sobre como las chispas al momento de conectar representan un fuerte riesgo.
- Mensaje de Advertencia a identificar olor a quemado en casa y a desconectar de inmediato el sistema eléctrico en la caja de tacos principal para evitar riesgos eléctricos o posibles incendios.
- Mensaje de Advertencia a los usuarios sobre los riesgos de electrocución al conectar cables con las manos mojadas.
- Mensaje de Advertencia a los usuarios sobre los riesgos eléctricos en casa, resaltando la atención especial a los menores de edad.
- Mensaje de la campaña *La Familia Polo a Tierra* fomentando el uso eficiente de la energía, en este caso se sugiere usar bombillos ahorradores.
- Mensaje de la campaña La Familia Polo a Tierra fomentando el uso eficiente de la energía, en este caso se sugiere conectar las luces de navidad en enchufes independientes.
- Mensaje de la campaña La Familia Polo a Tierra fomentando el uso eficiente de la energía, en este caso se sugiere desconectar las luces de navidad para evitar sobrecalentamientos y cortos circuitos.





- Recomendación a la comunidad de usar luces navideñas tipo led, ya que estas no generan calor y son más seguras.
- Recomendación a la comunidad sobre la necesidad de tener precaución con las luces navideñas, revisarlas antes de conectarlas y reemplazar los bombillos rotos.
- Recomendación a la comunidad sobre la importancia de desconectar las luces navideñas, árboles y decoración antes de salir de casa para evitar sobrecalentamientos y cortos circuitos.
- Mensaje de la campaña La Familia PoloaTierra fomentando el uso eficiente de la energía, en este caso se sugiere apagar las luces de navidad al salir de casa.

El operador presentó evidencias sobre un total de 54 publicaciones durante el periodo evaluado y registro fotográfico de las actividades realizadas como parte de la campaña *La Familia Polo a Tierra* con registros de asistencia y evaluación de la actividad, Así mismo, el operador reporta un cumplimiento al 100% de la ejecución programada para el cuarto trimestre de 2021.

Fortalecimientos de las competencias personal Operativo: Dentro de esta actividad programada para el cuarto trimestre se reportan la ejecución de las siguientes acciones:

- Capacitación al personal propio refuerzo pérdidas 101 colaboradores
- Capacitación al personal refuerzo red MT/AT/Operación 286 colaboradores

Se especifica los temas tratados en estas jornadas de formación enfocadas a protocolo de comunicación, Procedimiento para la ejecución de trabajos en tensión y sin tensión en la red del operador y responsabilidades de agentes de zona de trabajo.

El operador presentó evidencias sobre la ejecución de las actividades aportando registros de asistencia y reportando un cumplimiento al 100% de la ejecución programada para el cuarto trimestre de 2021.

Verificar el cumplimiento de lo establecido en los contratos con los contratistas, en cuanto a la capacitación a su personal (MT, BT y AT): Dentro de esta actividad programada para el cuarto trimestre se reportan la ejecución de las siguientes acciones:

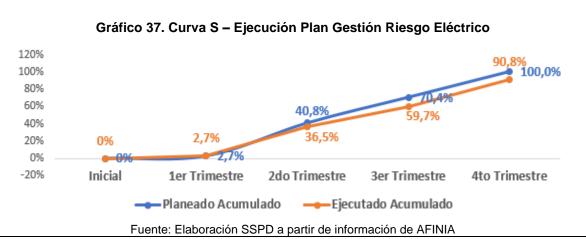
Verificación de las acciones de formación realizadas por los contratistas (11 empresas) actuales de BT, MT y AT durante el cuarto trimestre en temas asociados a riesgo eléctrico.

El operador presentó evidencias sobre la ejecución de la actividad programada soportando certificaciones y registros de asistencia de los empleados de las empresas de seis (6) contratistas. Reportando un cumplimiento al 64% de la ejecución programada para el cuarto trimestre de 2021.

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de actividades sobre el cronograma programado para el año 2021 con una ejecución acumulación del 90,8% de 2021.







Análisis de la SSPD:

De acuerdo con el análisis de las evidencias aportadas por el operador, se concluye que se ha mantenido la implementación del Plan de Gestión del Riesgo establecido para el primer año del Programa de Gestión de acuerdo con las actividades definidas en la programación establecida inicialmente.

Cabe anotar que, en las actividades realizadas por el operador en el cuarto trimestre de 2021 se logra integrar las temáticas desarrolladas desde el primer trimestre de 2021 en el desarrollo de las jornadas de capacitación y formación, dirigidas a personal directo del operador como a personal contratista, dando continuidad a la socialización de la cartilla de seguridad y manteniendo en las publicaciones periódicas los mensajes específicos de Riesgo Eléctrico.

Adicionalmente, se verifican las acciones reportadas por el operador sobre el personal contratista tanto en redes de BT, MT y AT en temas relacionados a riesgo eléctrico. El operador reporta certificaciones relacionadas a personal de 6 de las 11 empresas reportadas en el cronograma programado. Sobre estas certificaciones la SSPD solicita reportar la información sobre la totalidad de las empresas contratistas, evidenciando el seguimiento y control que el operador realiza sobre las capacitaciones recibidas por este personal en temas relacionados a Riesgo Eléctrico. Esta información debe ser complementada para el reporte del Informe del primer trimestre de 2021 como cumplimiento para el seguimiento a esta actividad de manera que se certifique que las capacitaciones se están realizando en la totalidad de las empresas contratistas del operador de manera continua.

Durante la visita de verificación realizada por el equipo evaluador del PGLP realizada durante los días 29, 30 y 31 de marzo de 2022, en las oficinas administrativas de AFINIA se revisaron temas de Riesgo Eléctrico referentes a las campañas adelantadas por el operador para socializar la cartilla de seguridad de manera continua, dentro de los programas de gestión social. Considerando importante que se fortalezca la capacitación





con las comunidades en esta materia, dirigida de manera especial a colegios, madres y cuidadores de infantes, identificada como una población afectada de manera preocupante dentro del reporte realizado por el operador al Sistema Único de Información SUI, como fallecimientos por accidentes de origen eléctrico durante el año 2021, incluso en bebes gateadores.

De igual manera ,se solicitó aclaraciones sobre la información reportada en el Informe de cuarto trimestre de 2021 y se revisó con el personal encargado de AFINIA, la necesidad de fortalecer las acciones dirigidas a la identificación de las situaciones de riesgo inminente de edificaciones por violación de las distancias de seguridad y la debida gestión de este tipo de riesgo antes las entidades locales y los usuarios que permitan verificar la gestión que el operador está realizando como parte del cumplimiento del Plan de Gestión de Riesgo enmarcado en el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, con el objetivo de disminuir los accidentes de origen eléctrico en el mercado del operador.

Tabla 23. Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico con ejecución en el 4T

Plan de Gestión Riesgo Eléctrico Socialización y relacionamiento con los clientes de la cartilla, actividades con los clientes comunicación a las comunidades Activaciones de Riesgo Eléctrico de las diferentes territoriales- Socializar	40% 15%	Estado	Oct	Nov	Dic	Total Actividad 4T	Total Ponderado 4T
relacionamiento con los clientes de la cartilla, actividades con los clientes comunicación a las comunidades Activaciones de Riesgo Eléctrico de las diferentes		Planeado	199/				
Eléctrico de las diferentes	15%	Planeado	100/				
territoriales Socializar			10%	32%	0%	50%	8%
territoriales socializar		Ejecutado	18%	63%	0%	81%	12%
Actividades BTL -Barrios	E E0/.	Planeado				0%	0%
(Bolívar-Cesar)	3,370	Ejecutado		50%		50%	3%
Actividades BTL -Barrios	5 5%	Planeado	50%	50%		100%	6%
(Córdoba-Sucre)	3,370	Ejecutado	50%	50%		100%	6%
	4.00/	Planeado		50%		50%	2%
Córdoba-Sucre)	4,0%	Ejecutado		100%		100%	4%
Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones		Planeado	9%	9%	9%	27%	4%
mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de febrero_2021	15%	Ejecutado	9%	9%	9%	27%	4%
Comunicaciones periódicas		Planeado	9%	9%	9%	27%	4%
(Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de febrero_2021	15%	Ejecutado	9%	9%	9%	27%	4%
	Bolívar-Cesar) Actividades BTL -Barrios Córdoba-Sucre) Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Barrios Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Barrios Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Oficinas Actividades BTL -Barrios Actividades BTL -Barrios Actividades BTL -Barrios Actividades BTL -Oficinas	Bolívar-Cesar) Actividades BTL -Barrios Córdoba-Sucre) Actividades BTL -Oficinas Comerciales (Bolívar-Cesar- Córdoba-Sucre) Comunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones Internos o externos) a partir Iel mes de febrero_2021 Comunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones Internos o externos) a partir Iel mes de febrero_1021 Comunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones Internos o externos) a partir Internos o externos) a partir	Ejecutado Stividades BTL -Barrios Córdoba-Sucre) Contividades BTL -Oficinas Comerciales (Bolívar-Cesar- Córdoba-Sucre) Comunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones nensuales en medios Internos o externos) a partir Comunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones nensuales en medios Internos o externos) a partir Comunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones nensuales en medios	Ejecutado Somerciales (Bolívar-Cesar) Somerciales (Bolívar-Cesar-Córdoba-Sucre) Somerciales (Bolívar-Cesar-Córdoba-Sucre) Somunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones nersuales en medios noternos o externos) a partir Somunicaciones periódicas Mínimo 2 publicaciones nersuales en medios nersuales e	Solivar-Cesar Solivar-Cesa	Ejecutado 50% 50% 50% Ejecutado 50% 50% 50% Ejecutado 50% 50% 50% Ejecutado 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50% 50%	Ejecutado 5,5% Ejecutado 50% 50% 50% Ejecutado Flaneado 50% Ejecutado 50% Ejecutado Flaneado Flaneado





2	Fortalecimientos de las competencias personal Operativo	60%						
	Capacitaciones al personal	200/	Planeado		30%		30%	9%
2,1	Operativo Propio	30%	Ejecutado		30%		30%	9%
2.1.3	Personal propio refuerzo	4%	Planeado		50%	50%	100%	4%
2.1.3	perdidas-101 colaboradores	4/0	Ejecutado		50%	50%	100%	4%
2.1.4	Personal propio refuerzo red MT/AT/Operación-286	5%	Planeado		50%	50%	100%	5%
2.1.4	colaboradores	5%	Ejecutado		50%	50%	100%	5%
2,2	Verificar el cumplimiento de lo establecido en los contratos con los contratistas, en cuanto a la		Planeado		30%		30%	9%
	capacitación a su personal (MT, BT y AT)		Ejecutado		19%		19%	6%
	Verificación de las acciones de formación realizadas por		Planeado			100%	100%	9%
2.2.3	los contratistas (11 empresas) actuales de BT, MT y AT durante el cuarto trimestre en temas asociados a riesgo eléctrico.	9%	Ejecutado			64%	64%	6%
		Total P	Planeado Pond	lerado (Cuarto 1	rimest	re	30%
		Total Ejecutado Ponderado Cuarto Trimestre 31%			31%			

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

De acuerdo a la revisión de los soportes y evidencias aportados por el operador se realiza el cálculo del indicador parcial en el cuarto trimestre de 2021, estableciendo que el operador ha dado cumplimiento en un porcentaje ponderado de ejecución del 31% sobre el 30% planeado en el cronograma de implementación del Plan de Riesgo Eléctrico, lo cual corresponde a un porcentaje de ejecución del 103%, superior a la meta planteada para el trimestre, por lo cual se encuentra en cumplimiento.

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:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





6.1.6 Obietivo 6. Atención al usuario

6.1.6.1 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 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:

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

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:

Meta	Evaluación	Resultado
≥70%	100 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en el trámite oportuno y la calidad de las respuestas de las reclamaciones a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de los proyectos con los que se busca mejorar el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Los días 29, 30 y 31 de marzo de 2022 se realizó visita de inspección al operador de red AFINIA, con el fin de validar que lo reportado a esta Entidad durante el cuarto trimestre en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

Optimización y mejora en el sistema de gestión de turnos en los centros de atención. Se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma:





Despliegue implementación del nuevo modelo de turnos en las oficinas comerciales (Instalación de módulos de autoservicios y atención virtual e integración de pantallas): Se realizó la implantación del nuevo sistema de gestión de turnos en las 10 oficinas restantes (Chinú, San Marcos, Corozal, Tolú, Agustín Codazzi, Bosconia, El Banco, Carmen de Bolívar, Mompox y Turbaco) con las cuales se asegura la optimización de los indicadores de tiempo de espera y atención en las 21 oficinas. El prestador presentó 10 actas correspondientes a las entregas durante el periodo de octubre de 2021 del nuevo sistema por parte de la empresa SISTEMAS SENTRY S.A.S.

Es preciso tener en cuenta que el nuevo modelo integral de Gestión de turnos permite administrar, controlar y gestionar los turnos en las oficinas presenciales AFINIA, dándole de esta forma los usuarios una atención oportuna por parte la empresa, ofreciendo a los usuarios una nueva experiencia en atención no presencial.

- Instalación de 4 módulos de autogestión (2 en oficina el Rubí, 1 en Oficina Pie de la Popa, 1 en Montería), el prestador presentó las 4 actas correspondientes a las entregas durante el periodo de diciembre de 2021 de los módulos de autogestión por parte de la empresa SISTEMAS SENTRY S.A.S, de igual manera la DTGE mediante la inspección realizada los días 29, 30 y 31 de marzo de 2022 verificó la instalación y las funciones asociadas a los módulos de auto gestión como ya enuncio anteriormente.
- Instalación de 9 módulos de atención virtuales (3 en oficina el Rubi, 3 en Oficina Valledupar, 1 en oficina Sincelejo, 1 en oficina Pie de la Popa y 1 en oficina Montería), el prestador presentó las actas correspondientes a las entregas durante los meses de octubre y noviembre de 2021 de los módulos de atención virtuales por parte de la empresa SISTEMAS SENTRY S.A.S, de igual manera la DTGE mediante la inspección realizada los días 29, 30 y 31 de marzo de 2022 verificó la instalación de los módulos de atención virtual de la oficina del Rubí en Cartagena, 1 en oficina Sincelejo, 1 en oficina Pie de la Popa y 1 en oficina Montería, como ya enuncio anteriormente.

Homologación del proceso de atención al cliente. Se informó por la empresa que las actividades contempladas en el cronograma para este punto fueron ejecutadas en su totalidad para el tercer trimestre.

Adecuación de oficinas comerciales presenciales. Se informó por la empresa que las actividades contempladas en el cronograma para este punto fueron ejecutadas en su totalidad para el tercer trimestre.

Un nuevo modelo de atención telefónica convirtiendo el Call Center en un Contact Center. Se ejecutaron las siguientes actividades complementarias según el cronograma.

 Dentro de las actividades realizadas para este trimestre en el proceso de selección del nuevo proveedor del Contac center la empresa realizó la publicación de concurso por medio de la página web de AFINIA para la manifestación de interés el día 16/07/2021,





donde los ofertantes tuvieron la oportunidad de presentar ofertas técnicas y económicas hasta el 31 de agosto del 2021, después de realizar una evaluación contractual, técnica y financiera, así como el análisis de riesgos LA/FT se realizó recomendación y aprobación de la oferta del proveedor Millenium BPO S.A. para la realización del contrato teniendo en cuenta que cumple con todos los requisitos solicitados para la operación del Contact Center de AFINIA,

Se informa por la empresa que para continuar con el proceso y con el cronograma de adjudicación del contrato, el día 6 de diciembre del 2021 el proveedor Millenium emite las pólizas de la operación de contact center de AFINIA, se aporta copia de la póliza No. 4121000046, por último, la empresa informa la formalización del contrato y la emisión del pedido se realizaron los días 10 y 12 de diciembre de 2021, respectivamente, dando así inicio a las mesas de trabajo con el proveedor para el inicio de operación del contact center, la cual se tiene programada para el día 1 de febrero del 2022, para lo que aportó copia del contrato 4121000046, copia del pedido 5621000195 y copia del cronograma de adjudicación Contact Center.

Consulta de estado de aviso de los clientes en línea: Buscando mejorar la experiencia del cliente al brindarle una opción a través de:

- la línea Afinia marcando el 115, escogiendo del menú de reporte de daños (1) opción seguimiento de estado de reporte en línea (1.3). El cliente podrá ingresar su NIC y recibirá la información correspondiente al reporte realizado.
- Por medio de la aplicación, el usuario selecciona la opción reporte de daños, luego el menú de seguimiento de reporte ahí ingresa o selecciona su NIC y el sistema le brindará la información del estado de su reporte. La empresa aporta copia del seguimiento estado reporte de daños.

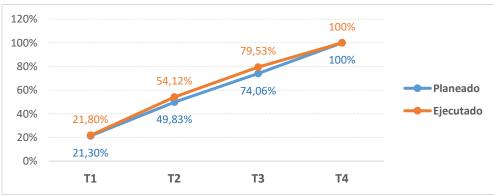


Gráfico 38. Curva S – Estrategia para trámite oportuno

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA





Análisis de la SSPD:

El 29 de marzo de 2022, la DTGE realizó visita al punto de atención al cliente del municipio de Montería-Córdoba (oficina principal), donde se pudo evidenciar que la empresa AFINIA presenta tiempos de atención al cliente entre 14 a 15 minutos, con un promedio mensual de atención de 6.244 usuarios.

De igual manera se verificó la instalación por parte del prestador de los Módulos de auto gestión y Módulos de gestión virtual en la oficina principal de atención al usuario de Montería.

- Módulo de auto gestión, las funciones de este módulo son que permite al usuario realizar una la consulta y/o impresión de una copia de la factura, de su estado de cuenta y un cupón de pago, lo que permite optimizar los tiempos de atención a los usuarios sin la intervención de un agente comercial, el módulo ya se encuentra en operación en la oficina principal de Montería.
- Módulo de atención virtual, por medio de este módulo los usuarios podrán ser atendidos por medio de video llamadas por agentes comerciales ubicados en otras oficinas comerciales, estos módulos se activan en el evento que todos los agentes comerciales presenciales estén ocupados, el módulo se encuentra en fase de pruebas y se informó que se entrará en funcionamiento a finales de abril de 2022.

Igualmente, en la visita al punto de atención al cliente del municipio de Lorica-Córdoba, se pudo evidenciar que la empresa AFINIA presenta tiempos de atención al cliente entre 7 a 8 minutos, con un promedio mensual de atención de 1.463 usuarios. En este punto también el prestador instaló el Módulo de auto gestión.

En el punto de atención al cliente de Sincelejo, la DTGE evidenció que cuenta con tiempos de atención al cliente entre 6 a 7 minutos, con un promedio mensual de atención de 7.500 usuarios.

De igual manera se verificó la instalación por parte del prestador de dos Módulos de auto gestión y un Módulo de gestión virtual en la oficina principal de atención al usuario de Sincelejo.

Siguiendo con la verificación, en la ciudad de Cartagena se visitaron las oficinas de atención al usuario Pie de La Popa y el Rubí, siendo la oficina el Rubí más grande de AFINIA de los municipios donde presta el servicio de energía.

Así mismo, es preciso mencionar que en estas dos oficinas se atienden alrededor de 9.821 usuarios de la ciudad de Cartagena.



Tabla 24. Tabla porcentaje de Usuarios y Tiempos de espera en la ciudad de Cartagena.

OFICINAS ATENTECION AL CLIENTE CARTAGENA					
OFICINA	NÚMERO DE USUARIOS POR MES	TIEMPO DE ESPERA EN MINUTOS			
PIE DE LA POPA	3559	18 -26 Min			
EL RUBI	6262	15-17 min			

Fuente: Información suministrada por AFINIA en la visita de fecha 31/03/2021

De igual manera se verificó la instalación por parte del prestador de los Módulos de auto gestión y Módulos de gestión virtual en la oficina principal de atención al usuario de Cartagena, en las oficinas Pie de la Popa y el Rubí; en esta ultima el módulo de atención virtual se encuentra en fase de pruebas al momento de la visita realizada por la DTGE.

Además, el equipo de la Superservicios visitó el barrio Las Gaviotas en Cartagena donde se verificaron las oficinas de atención Móvil del prestador, por medio de las cuales se garantiza la misma atención al cliente como si estuvieras en un punto de atención presencial del prestador. Cuentan con tres (3) agentes dispuestos atender las solicitudes en calidad y oportunidad de los usuarios de su comercialización.

De la gráfica Estrategia para trámite oportuno se observa que el prestador cumplió con lo presupuestado para el cuarto trimestre de 2021. Por lo anterior, se encuentra que la evolución del indicador es que se dio cumplimiento.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Se informó y se pudo verificar en terreno la buena acogida por parte de los usuarios en las oficinas de atención al cliente, la implementación de los módulos de autogestión.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





6.1.6.2 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 AFINIA dé continuidad al programa de Resolución de Casos en Primer Contacto (FRC – First resolution contact) 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 =
$$\left(\frac{\% FRC_t - \% FRC_{Mt}}{\% FRC_t}\right) * 100$$

Donde:

% FRCt: porcentaje de casos resueltos en el periodo t, mediante el programa de atención al cliente en primer contacto

% FRC_{mt}: porcentaje de casos resueltos Meta para el periodo t, mediante el programa de atención al cliente en primer contacto.

Resultado del indicador:

≥0%	27 %	CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora los tiempos de atención para los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de 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.
- Los días 29, 30 y 31 de marzo de 2022 se realizó visita de inspección al operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), con el fin de validar que lo reportado a esta Entidad durante el cuarto trimestre en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.





6.1.6.2 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.

Actividades particulares reportadas por la empresa

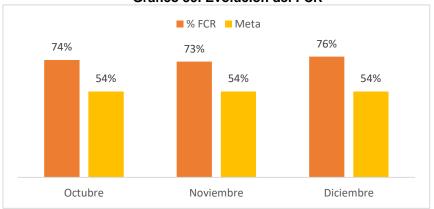
La empresa reportó un resultado obtenido en el cuarto. Trimestre del 74 % para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

Tabla 25. Tabla Evolución del FCR

				Cantidad NO		Total
Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	FCR	% NO FCR	general
Octubre	7.916	74%	54%	2.809	26%	10.725
Noviembre	7.517	73%	54%	2.811	27%	10.328
Diciembre	7.242	76%	54%	2.296	24%	9.538
Acumulado cuarto trimestre 2021	22.675	74%	54%	7.916	26%	30.591

Informe Cuarto trimestre 2021- AFINIA

Gráfico 39. Evolución del FCR



Fuente: Informe Cuarto trimestre 2021- AFINIA

Análisis de la SSPD:

Durante el periodo de octubre a noviembre de 2021:

- 1. Se registró un total de 30.591 atenciones al cliente en primer contacto.
- 2. Se resolvieron un total de 22.675 atenciones al cliente en primer contacto.
- 3. No se resolvieron un total de 7.916 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el cuarto trimestre del año 2021 la empresa alcanzó un porcentaje del 74,12%, es decir, un 20,12% más de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019 la cual corresponde a un porcentaje del 54%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.





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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Se informó y se pudo verificar en terreno la buena acogida por parte de los usuarios en las oficinas de atención al cliente, la implementación de los módulos de autogestión.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





6.1.7 Objetivo 7. Responsabilidad social empresarial

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

Evaluar la construcción e implementación de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial por parte del operador, que impacte positivamente en el entorno de la prestación del servicio de energía eléctrica, dentro del enfoque de beneficio mutuo, permitiendo un desarrollo sostenible tanto para las comunidades como para el sector productivo de la región, de igual manera que para la sostenibilidad financiera del prestador del servicio. Se reconoce como objetivo fundamental de este indicador, la construcción de una imagen corporativa positiva hacia cada uno de los sectores de la economía y los grupos de interés identificados por el operador.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa. % Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación 100%	Resultado
≥80%		

Beneficios v recursos asociados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Cronograma de actividades del proceso de construcción y definición del Plan de Responsabilidad Social Empresarial del operador, correspondiente al periodo evaluado.
- Información reportada por el operador sobre las actividades ejecutadas con los soportes y evidencias relacionadas.





6.1.7.1 Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base del RSE Actividades particulares reportadas por la empresa:

El operador reporta soportes de la actividad ejecutada dentro de la programación establecida en el cronograma correspondiente Construcción de la línea Base del Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), durante el cuarto trimestre de 2021.

I. Actividad de Medición Línea Base del Indicador Trayectoria RSE: Desde la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM se hizo la solicitud formal a AFINIA para iniciar el diligenciamiento de la Herramienta para la medición de la trayectoria RSE. Luego de entregar la información solicitada para evaluar la Trayectoria RSE de AFINIA se recibieron los resultados del análisis, cuyo resultado define que la empresa se encuentra en un nivel básico, la calificación obtenida es de 15% (462 puntos). Esta actividad se reporta realizada el 23 de diciembre de 2021.

Como parte del Proceso de Medición de la Línea Base del Indicador RSE de AFINIA, se reportan las interacciones entre la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM (GDS) y AFINIA, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 con el fin de realizar el cuestionario para la evaluación de la Trayectoria de Responsabilidad Social Empresarial de AFINIA.

La puntuación asignada en la evaluación realizada por le Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM, se presenta en el siguiente cuadro, definiendo en un nivel *Básico* en la implementación del Plan de RSE del operador:

Tabla 26. Evaluación Trayectoria RSE

Dimensión	Línea base 2021
1. Principios	0%
2. Estrategia y Planeación	2%
3. Prácticas	12%
4. Comunicación y Rendición de Cuentas	1%
5. Asimilación	1%
Total General	15%
Puntaje	462
Nivel RSE	1 - Básico

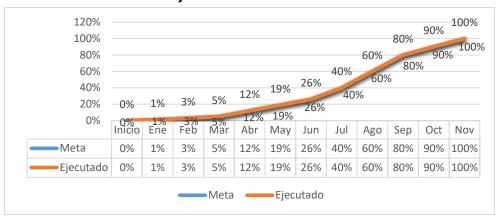
Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2021 - AFINIA

De manera general, el operador relacionó la curva S de la ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2021 con una ejecución acumulada del 100% a diciembre de 2021.



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

Gráfico 40. Curva S Ejecución de Construcción Línea Base RSE



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de AFINIA

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con el análisis de las evidencias aportadas por el operador, se concluye que se han mantenido las actividades planteadas en el cronograma del Plan de trabajo para la construcción de la Línea Base RSE en AFINIA.

Respecto al indicador 7.I.1 Construir y establecer la línea base de RSE, la SSPD solicita al operador de red AFINIA, presentar la información aportada para la evaluación de la Trayectoria de RSE realizada por la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM con las observaciones y condiciones que generó la evaluación, considerando que esta retroalimentación será la base de los ajustes y modificaciones para la implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial definitivo para AFINIA y sobre el cual se continuará realizando seguimiento a este objetivo del PGLP por parte de la SSPD. Esta información debe ser presentada por AFINIA en el informe del Primer Trimestre de 2022 para establecer la línea de evaluación del segundo indicador parcial 7.I.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado, que iniciará a estar dentro del seguimiento del PGLP a partir del 1 de enero de 2022, de manera trimestral.

En consecuencia, se define el cálculo del indicador parcial 7.1.1 en un porcentaje de ejecución del 100% para la evaluación del cuarto trimestre de 2021, lo cual cumple con la meta establecida como mayor o igual al 80%. Se da cierre a la evaluación de este indicador dentro del Programa de Gestión de Largo Plazo una vez se presente la información del Plan de Responsabilidad establecido para realizar el seguimiento del indicador 7. I.2.Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado.

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:

No aplica





6.1.7.2 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 definido por el operador para el año analizado.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa.

% Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

≥90%	NO APLICA	NO APLICA
Meta	Evaluación	Resultado

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.
- 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:

Este indicador tiene fecha de inicio de medición a partir del 1 de enero de 2022. Por ende, no se incluye en la evaluación del informe del cuarto trimestre de 2021.

Actividades particulares reportadas por la empresa: NA

Análisis de la SSPD: NA

Este indicador inicia su seguimiento a partir del primer informe del año 2022.

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

Evidencias que soportan la ejecución: No aplica

^{*}Este indicador inicia a ser evaluado en el primer trimestre de 2022 y hasta diciembre de 2025. La evaluación se realizará trimestralmente.





6.1.8 <u>Objetivo 8. Programa de Normalización, Gestión de Pérdidas</u> <u>Eléctricas y Cartera</u>

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

% Ejecución Programado: % Actividades programada en el trimestre que se evalúa. % Ejecución Real: % Actividades ejecutadas en el trimestre que se evalúa.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	187%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Reducción en el número de Usuarios en Áreas Especiales ZDG y BSN.
- Reducción en los índices de pérdidas en las Áreas Especiales, respecto al nivel de energía que ingresa al Sistema de Distribución Local SDL, que atende a estas zonas.
- Reducción de la cartera vencida a más de más de 90 días en usuarios de Áreas Especiales.
- Mejorar las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica en las Áreas Especiales.
- Implementar la medición prepaga dentro de la estrategia de normalización definida por el operador para usuarios en Áreas Especiales.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales, ubicados en las Áreas Especiales ZDG y BSN. Se relaciona en este indicador un total de 43.269 personas educadas y socializadas en las actividades desarrollada por el operador en el informe del cuarto trimestre de 2021. El operador reporta un total de 112.495 personas educadas durante la gestión del primer año de Gestión de las campañas implementadas por AFINIA con las comunidades en los territorios.





- 6.1.8.1 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.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

• Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2021.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el informe del cuarto trimestre de 2021, la empresa presentó el avance sobre la implementación del programa de acompañamiento social de su mercado, enfocado en seis (6) líneas de acción que se mencionan a continuación:

- 1. Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Áreas Rurales de Menor Desarrollo ARMD.
- 2. Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Barrios Subnormales BSN.
- 3. Socialización de Normas y Leyes vigentes. Número de personas socializadas en ZDG y ARMD.
- 4. Socialización de Normas y Proyectos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica PRONES.
- 5. Socialización de normas y proyectos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica
- 6. Socialización de Proyecto Comercial. Número de personas socializadas en Proyecto de Energía Prepagada.

El operador argumenta que las compañas de educación a los usuarios en las Áreas Especiales se realizan de manera constante considerando la necesidad de formación que existe en estas comunidades para lograr que el hábito del ahorro de la energía se convierta en una costumbre y se refuerce la implementación de las recomendaciones dadas en estos talleres.

Así mismo, AFINIA plantea en el informe del cuarto trimestre que dentro de los contenidos de sus capacitaciones incluyen la formación de valores sociales y sentido de cuidado fortaleciendo el uso seguro de la energía, generando conciencia colectiva que permita disminuir también los accidentes de origen eléctrico sobre las redes del operador y en sus instalaciones internas. Se incluye en estos talleres información que les permita a los usuarios identificar cuando los electrodomésticos están en mal funcionamiento, tienen un alto consumo o estén en condiciones inseguras que los coloquen en riesgo de un accidente de origen eléctrico. Se procura integrar las capacitaciones técnicas con temas que les aportes a los usuarios en el mejoramiento de la calidad de vida, economía familiar y mejoramiento de las relaciones interpersonales en los módulos de *Buen Trato*, *Presupuesto Familiar y Conservemos el Medio Ambiente*.



El operador presenta los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre de 2021 en cada línea de acción, relacionado el número de personas impactadas por mes y por sector territorial, presentando como soportes los registros de asistentes y registro fotográfico de las diferentes actividades ejecutadas en el trimestre en evaluación.

160,0% 137,9% 140,0% 120,0% 100,0% 100,0% 80,0% 60,0% 39.5% 40,0% 19.8% 20,0% 18.3% 0.0% 0,0% 0.0% Inicio T1 T2 T4 Planeado — Ejecutado

Gráfico 41. Curva S Programas de Gestión Social

Fuente: Afinia

Finalmente, AFINIA reporta un cumplimiento acumulado, al cierre del cuarto trimestre de 2021, para el indicador parcial 8.I.1 de Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN, del 137.9% sobre la meta establecida para el año 2021.

Análisis de la SSPD:

Tomando en consideración los soportes y evidencias aportadas por el operador como parte del informe del cuarto trimestre de 2021, se plantean los resultados obtenidos en el trimestre en evaluación planteándolo por la línea de acción desarrollada en el trimestre:

Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Áreas Rurales de Menor Desarrollo ARMD.

Taller uso responsable		et	No	v	Di	С	Total 4T 2021		
(personas educadas): No. personas	Meta Mes	Meta Mes Real Mes		Real Mes	Meta Mes Real Mes		Meta Trimestre	Real Trimestre	
educadas en ZDG - ARMD	165	5%	187%		145%		166%		
Totales Territorio	1.187	1.957	1.187	2.218	1.187	1.727	3.561	5.902	
Bolívar Norte	298	246	298	880	298	664	894	1.790	

Tabla 27. Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 4T 2021





Bolívar Sur	118	119	118	48	118	ı	355	167
Cesar	298	338	298	445	298	230	894	1.013
Córdoba Norte	236	1.035	236	367	236	374	709	1.776
Córdoba Sur	59	76	59	95	59	80	177	251
Sucre	177	143	177	383	177	379	532	905

Fuente: SSPD - Informe 4T AFINIA

En la primera línea de acción, el operador reporta un total de 5.902 personas educadas sobre una meta planteada para el cuarto de trimestre de 2021 en 3.561 personas educadas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción del *Taller Uso Responsable de la Energía. en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Áreas Rurales de Menor Desarrollo ARMD del 166%.*

Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Barrios Subnormales BSN.

Tabla 28. Taller de Uso Responsable BSN. Personas Educadas 4T 2021

Taller uso responsable	Oct		No	v	Dic		Total 4T 2021	
(personas educadas): No. de personas educadas en	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Trimestre	Real Trimestre
Subnormales	99%		131	%	141	141%		4%
Totales Territorio	1.005	998	1.005	1.313	990	1.398	3.000	3.709
Bolívar Norte	227	135	227	508	223	181	677	824
Bolívar Sur	104	123	104	81	101	31	309	235
Cesar	259	264	259	228	259	452	777	944
Córdoba Norte	207	246	207	289	207	78	621	613
Córdoba Sur	52	70	52	35	50	60	154	165
Sucre	156	160	156	172	150	596	462	928

Fuente: SSPD - Informe 4T AFINIA

En la segunda línea de acción reportada por el operador se registran un total de 3.709 personas educadas sobre una meta planteada para el cuarto de trimestre de 2021 en 3.000 personas educadas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual se establece una ejecución de la línea de acción del *Taller Uso Responsable de la Energía*, en Barrios Subnormales del 124%.





Socialización de Normas y Leyes vigentes. Número de personas socializadas en ZDG y ARMD.

Tabla 29. Socializaciones de Normas y leyes. Personas Socializadas 4T 2021

No. de personas	Oct		No	V	Di	С	Total 4	T 2021	
socializados en ZDG -	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Trim	Real Trim.	
ARMD	127%		208	3%	140	%	158%		
Bolívar Norte	490	703	490	1.206	490	351	1.470	2.260	
Bolívar Sur	304	337	304	432	304	40	912	809	
Cesar	760	891	760	1.297	760	760 1.298		3.486	
Córdoba Norte	608	805	608	1.354	608	932	1.824	3.091	
Córdoba Sur	152	160	152	572	152	372	456	1.104	
Sucre	456	617	456	902	456	874	1.368	2.393	
Totales Territorio	2.770	3.513	2.770	5.763	2.770	3.867	8.310	13.143	

Fuente: SSPD - Informe 4T AFINIA

Es esta línea de acción, el operador informa a las comunidades sobre los marcos regulatorios y legales de la prestación del servicio en las Áreas Especiales. El operador presenta información sobre los conceptos, decretos, beneficios que rige la prestación del servicio en estas zonas. Así mismo, en estas socializaciones se establecen compromisos con las autoridades locales, los vocales de control y los suscriptores comunitarios, sobre los cuales el operador realiza seguimiento para el cumplimiento de los compromisos que permitan mejorar en los temas de recaudo, disminución de pérdidas de energía y condiciones de prestación del servicio en esta Áreas Especiales.

Respecto a esta tercera línea de acción sobre la cual reporta ejecución el operador en el cuarto trimestre, se registran 13.143 personas socializadas con el programa en las seis (6) regiones definidas, con lo cual se establece una ejecución del 158% sobre Socializaciones Normativas vigentes y reglamentación en ZDG y ARMD.

Socialización de Normas y Proyectos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica PRONES.

Tabla 30. Socializaciones de Normas y leyes. Personas Socializadas 4T 2021

	Socialización Proyectos	Oc	t	No	V	Di	С	Total 4T 2021		
de inversión técnica		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Trim	Real Trim	
	PRONES	194	%	177%		441%		27	1%	
	Bolívar Norte	218 84		218	634	218	1.083	654	1.801	
	Bolívar Sur			- 71		- 325		-	396	
	Cesar	74	30	74	521	74	-	222	551	
	Córdoba Norte	401 1.230		401	-	401	1.648	1.203	2.878	



Córdoba Sur	-	-	-	-	-	-	-	-
Sucre	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales Territorio	693	1.344	693	1.226	693	3.056	2.079	5.626

Fuente: SSPD - Informe 4T AFINIA

En la cuarta línea de acción, el operador reporta un total de 5.626 personas sobre una meta planteada para el cuarto de trimestre de 2021 en 2.079 personas socializadas en las cuatro (4) regiones programadas por el operador (se incluyen datos de impacto en la región Bolívar Sur, no programada para el cuarto trimestre), lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción de Socialización de Normas y Proyectos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica PRONES del 271%.

Socialización de normas y proyectos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica.

Tabla 31. Socialización de Normas. Personas Socializadas 4T 2021

Socialización Proyecto de	Oc	et	No	Nov		Dic		T 2021
Inversión Técnica	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Trim	Real Trime
CONPES	245	5%	272	2%	199	%	239%	
Bolívar Norte	552	2.100	552	1.980	552	2.300	1.656	6.380
Bolívar Sur	58	12	58	2	57	-	173	14
Cesar	ı	133	ı	88	=	ı	ı	221
Córdoba Norte	1.065	1.462	1.065	2.138	1.065	1.663	3.195	5.263
Córdoba Sur	365	1.297	365	1.298	365	ı	1.095	2.595
Sucre	-	=	-	45	=	97	-	142
Totales Territorio	2.040	5.004	2.040	5.551	2.039	4.060	6.119	14.615

Fuente: SSPD - Informe 4T AFINIA

En esta línea de acción las socializaciones realizadas por el operador en el trimestre en evaluación se han realizado sobre las obras de inversión correspondientes a aseguramiento de red de media y baja tensión con recursos propios del operador, proyectos de red existente con migración de la medida de multifamiliares, conjuntos residenciales y centros comerciales, así como la construcción de nuevos circuitos en redes de alta tensión y subestaciones.

Las obras de inversión propia sobre las cuales se ha realizado la gestión social reportada se encuentran ubicadas de la siguiente manera:

- Territorial Bolívar Norte en la ciudad de Cartagena, territorial Bolívar Sur en el Municipio del Banco Departamento del Magdalena.
- Territorial Cesar en la ciudad de Valledupar.
- Territorial Córdoba Norte en el Municipio de Montería y Tierra Alta.





- 6.1.8.1 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.
 - Territorial Córdoba Sur en los Municipios de San Marcos Departamento de Sucre y Montelíbano Departamento de Córdoba.
 - Territorial de Sucre en su capital de Sincelejo y Municipio de Corozal.

Respecto a la quinta línea de acción, el operador registra un total de 14.615 personas sobre una meta planteada para el cuarto de trimestre de 2021 en 6.119 personas socializadas en las seis (4) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción de Socialización de Normas y Proyectos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica del 239%.

Socialización de Proyecto Comercial. Número de personas socializadas en Proyecto de Energía Prepagada.

Tabla 32. Socialización de Proyecto de Energía Prepagada. Personas Socializadas 4T 2021

Energizando Soluciones	Oc	t	No	Nov		Dic		T 2021
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Trim	Real Trim
Soluciones	411%		220	220%		300%		5%
Bolívar Norte	40	226	-	-	-	12	40	238
Córdoba Norte	15	-	15	33	5	3	35	36
Totales Territorio	55 226		15	33	5	15	75	274

Fuente: SSPD - Informe 4T AFINIA

Cerrando el informe, el operador relaciona en la sexta línea de acción reportada un registro de 274 personas socializadas en dos (2) regiones, *Bolívar Norte y Córdoba Norte*, sobre una meta planteada de 75 personas a socializar, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción de *Socialización de Proyecto de Energía Prepagada del 365%.*

Para la socialización de la sexta línea de acción en las Territoriales de Córdoba Norte y Bolívar Norte se implementó un proyecto piloto de medición prepago, validando el impacto positivo de las socializaciones realizadas con las comunidades en estos territorios.

De manera general en este indicador, conforme a la información reportada por el operador se establece un número de personas impactadas a través de las seis (6) líneas de acción sobre las que se realizaron actividades durante el cuarto trimestre de 2021, en total de 43.269 sobre una meta establecida de 23.144 personas socializadas en las seis regiones definidas por el operador.

Teniendo en cuenta las cifras reportadas por el operador, se establece el cálculo del indicador con un cumplimiento *de 187%* de ejecución sobre lo programado, lo cual supera el valor de la meta fijada en la matriz de indicadores.





Respecto al resultado obtenido en el primer año de gestión del operador dentro del seguimiento al PGLP, el total de usuarios beneficiados alcanza el valor de 112.495 persona socializadas en las seis (6) líneas de acción, en las seis (6) regiones definidas por el operador, alcanzando un desempeño de 137,9% al cierre del año de lo total planeado para esta actividad., alcanzado niveles de impacto superiores a las metas proyectadas.

Es preciso anotar, que aún con los resultados generales obtenidos por el operador, la SSPD de manera particular solicita incrementar las acciones del operador en las regiones donde no se alcanzaron las metas proyectas en cada una de las líneas de acción.

Adicionalmente, en la visita de verificación realizada por la SSPD en el mes de marzo de 2021, se realizaron reuniones en las sedes principales de Territorial Córdoba Norte y Sucre, donde se evidenciaron los acercamientos con las comunidades, al realizar talleres de socialización en las distintos municipios y barrios del departamento.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador reporta un caso presentado en el proyecto PRONE ubicado en la territorial Bolívar norte, ya que se realizó la verificación de las condiciones de riesgo en el sector con la autoridad local en este caso la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, Barrio Boston, la cual expidió mediante oficio que la comunidad ubicada en este sector tiene riesgo de inundación alta, riesgo de inundación moderada y riesgo de expansividad moderada lo que hace el proyecto inviable en este barrio, ante lo cual el operador reporta lo siguiente: "Se procede a notificar a las autoridades competentes mediante socializaciones que se hacen extensivas a la comunidad de manera personalizada y comunitaria que no se realizará la ejecución del proyecto Normalización de Redes Eléctricas en el Barrio Boston, dejando de beneficiarse 974 grupos de familia".

Los proyectos PRONE existentes en los siguientes municipios:

- Bolívar Norte en los Municipios de Cartagena, San Cristóbal y Arjona
- Bolívar Sur en el Municipio de Pijiño del Carmen perteneciente al departamento del Magdalena
- Territorial Cesar en el Municipio de Bosconia y Ariguaní en el departamento de Magdalena.
- Córdoba Norte en los Municipios de Cerete, Tierra Alta y Lorica.

El operador reporta que el equipo de Gestión Social ha avanzado en los procesos de la primera fase sobre la metodología de intervención social, dado que no han iniciado las obras de construcción. Situación que continua en seguimiento especial por parte de la SSPD.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina.





6.2 INDICADORES DE RESULTADO

6.2.1 Obietivo 1. Continuidad del Servicio en el SDL

6.2.1.1 Indicador de resultado 1.1. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018 1a) totales regulatorio

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{\text{SAIDIMT} - \text{SAIDIT}}{\text{SAIDIMT}}\right) * 100$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>= 0%	20%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

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

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas y no programadas
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SAIDI en el año 2021, el cual se muestra a continuación.





6.2.1.1 Indicador de resultado 1.1. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018 1a) totales regulatorio

Tabla 33. Evolución del indicador SAIDI año 2021

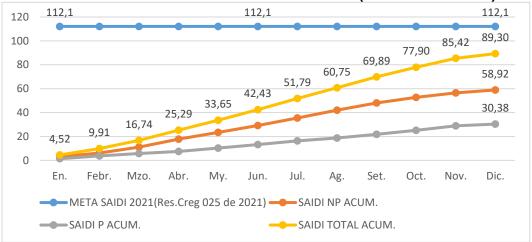
DESCRIPCION	En.	Febr.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
META SAIDI 2021	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1	112,1
SAIDI NP	3,10	3,04	4,91	6,70	5,60	5,85	6,30	6,56	5,99	4,73	3,75	2,39
SAIDI P	1,42	2,35	1,92	1,85	2,76	2,93	3,06	2,40	3,15	3,28	3,77	1,49
TOTAL SAIDI	4,52	5,39	6,83	8,55	8,36	8,78	9,36	8,96	9,14	8,01	7,52	3,88
SAIDI NP ACUM.	3,10	6,14	11,05	17,75	23,35	29,20	35,50	42,06	48,05	52,78	56,53	58,92
SAIDI P ACUM.	1,42	3,77	5,69	7,54	10,30	13,23	16,29	18,69	21,84	25,12	28,89	30,38
SAIDI TOTAL ACUM.	4,52	9,91	16,74	25,29	33,65	42,43	51,79	60,75	69,89	77,90	85,42	89,30

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2021 la empresa alcanza una evaluación de 20% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

Gráfico 42. Evolución del indicador SAIDI año 2021 (valores acumulados)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

El cumplimiento de este indicador, refleja una mejora en la calidad del servicio que beneficia a todos los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA, se observa que las interrupciones no programadas representaron el 66% y las interrupciones programadas el 34% de la duración de eventos para el calculo de este indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





6.2.1.2 Indicador de resultado 1.1. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018: 1b) Interruptores no programados

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{\text{SAIDI_NP_MT} - \text{SAIDI_NPT}}{\text{SAIDI_NP_MT}}\right) * 100$$

Donde:

<u>SAIDI_NP_MT</u>: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones no programadas (META)

<u>SAIDI_NPT</u>: Duración total en horas de los eventos que en promedio percibe cada usuario del SDL, incluye interrupciones ocurridas no programadas.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	41%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

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

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre SAIDI NP
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia



6.2.1.2 Indicador de resultado 1.1. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018: 1b) Interruptores no programados

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SIADI NP en el año 2021, la cual se muestra a continuación.

Tabla 34. Evolución del indicador SAIDI NP año 2021

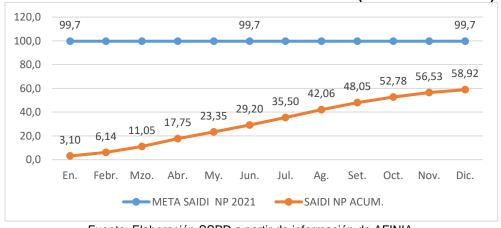
DESCRIPCION	En.	Febr.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
META SAIDI NP 2021	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7	99,7
SAIDI NP	3,10	3,04	4,91	6,70	5,60	5,85	6,30	6,56	5,99	4,73	3,75	2,39
SAIDI NP ACUM.	3,10	6,14	11,05	17,75	23,35	29,20	35,50	42,06	48,05	52,78	56,53	58,92

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2021 la empresa alcanza una evaluación de 41% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

Gráfico 43. Evolución del indicador SAIDI NP año 2021 (valores acumulados)



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

El cumplimiento de este indicador, refleja una mejora en la calidad del servicio que impacta a todos los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:



6.2.1.3 Indicador de resultado 1.2. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018: 2a) Totales (regulatorio)

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{\text{SAIFIMT} - \text{SAIFIT}}{\text{SAIFIMT}}\right) * 100$$

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	26%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

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

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas -SAIFI
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SIAFI en el año 2021, la cual se muestra a continuación.

Tabla 35. Evolución del indicador SAIFI año 2021

DESCRIPCION	En.	Feb.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
META SAIFI 2021	97,2	97,21	97,21	97,21	97,21	97,21	97,21	97,21	97,21	97,21	97,21	97,21
SAIFI NP	5.01	4.58	6.82	7,49	6.08	6.49	6.20	6.06	5.58	5.12	3.96	2.65



6.2.1.3 Indicador de resultado 1.2. Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones programadas y no programadas según la metodología definida en la resolución CREG 015 de 2018: 2a) Totales (regulatorio)

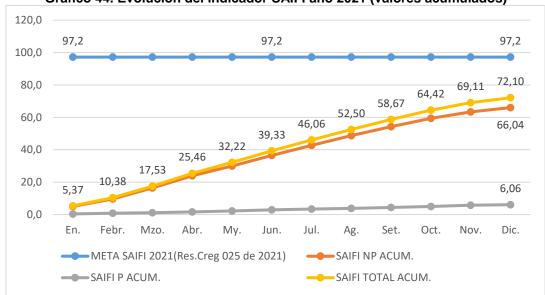
<u> </u>											
0,36	0,43	0,33	0,44	0,68	0,62	0,53	0,38	0,59	0,63	0,73	0,34
5,37	5,01	7,15	7,93	6,76	7,11	6,73	6,44	6,17	5,75	4,69	2,99
5,01	9,59	16,41	23,90	29,98	36,47	42,67	48,73	54,31	59,43	63,39	66,04
0,36	0,79	1,12	1,56	2,24	2,86	3,39	3,77	4,36	4,99	5,72	6,06
5,37	10,38	17,53	25,46	32,22	39,33	46,06	52,50	58,67	64,42	69,11	72,10
	0,36 5,37 5,01 0,36	0,36 0,43 5,37 5,01 5,01 9,59 0,36 0,79	0,36 0,43 0,33 5,37 5,01 7,15 5,01 9,59 16,41 0,36 0,79 1,12	0,36 0,43 0,33 0,44 5,37 5,01 7,15 7,93 5,01 9,59 16,41 23,90 0,36 0,79 1,12 1,56	0,36 0,43 0,33 0,44 0,68 5,37 5,01 7,15 7,93 6,76 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 0,36 0,79 1,12 1,56 2,24	0,36 0,43 0,33 0,44 0,68 0,62 5,37 5,01 7,15 7,93 6,76 7,11 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 36,47 0,36 0,79 1,12 1,56 2,24 2,86	0,36 0,43 0,33 0,44 0,68 0,62 0,53 5,37 5,01 7,15 7,93 6,76 7,11 6,73 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 36,47 42,67 0,36 0,79 1,12 1,56 2,24 2,86 3,39	0,36 0,43 0,33 0,44 0,68 0,62 0,53 0,38 5,37 5,01 7,15 7,93 6,76 7,11 6,73 6,44 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 36,47 42,67 48,73 0,36 0,79 1,12 1,56 2,24 2,86 3,39 3,77	0,36 0,43 0,33 0,44 0,68 0,62 0,53 0,38 0,59 5,37 5,01 7,15 7,93 6,76 7,11 6,73 6,44 6,17 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 36,47 42,67 48,73 54,31 0,36 0,79 1,12 1,56 2,24 2,86 3,39 3,77 4,36	0,36 0,43 0,33 0,44 0,68 0,62 0,53 0,38 0,59 0,63 5,37 5,01 7,15 7,93 6,76 7,11 6,73 6,44 6,17 5,75 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 36,47 42,67 48,73 54,31 59,43 0,36 0,79 1,12 1,56 2,24 2,86 3,39 3,77 4,36 4,99	0,36 0,43 0,33 0,44 0,68 0,62 0,53 0,38 0,59 0,63 0,73 5,37 5,01 7,15 7,93 6,76 7,11 6,73 6,44 6,17 5,75 4,69 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 36,47 42,67 48,73 54,31 59,43 63,39 0,36 0,79 1,12 1,56 2,24 2,86 3,39 3,77 4,36 4,99 5,72

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2021 la empresa alcanza una evaluación de 26% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

Gráfico 44. Evolución del indicador SAIFI año 2021 (valores acumulados)



Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA

La evaluación de este indicador, refleja una mejor calidad del servicio que impacta todos los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA, se puede observar que las interrupciones no programadas aportaron el 92% y las interrupciones programadas aportaron el 8%, de la frecuencia de los eventos para el calculo de este indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:





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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{SAIFI_NP_MT - SAIFI_NPT}{SAIFI_NP_MT}\right) * 100$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	13%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

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

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la frecuencia de las interrupciones no programadas- SAIFI
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó la evolución del indicador SIAFI NP en el año 2021, la cual se muestra a continuación.



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

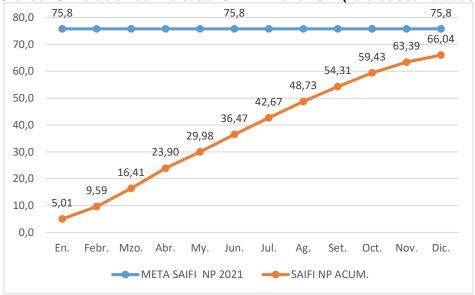
Tabla 36. Evolución del indicador SAIFI NP año 2021

DESCRIPCION	En.	Feb.	Mzo.	Abr.	My.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
META SAIFI NP 2021	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8
SAIFI NP	5,01	4,58	6,82	7,49	6,08	6,49	6,20	6,06	5,58	5,12	3,96	2,65
SAIFI NP ACUM.	5,01	9,59	16,41	23,90	29,98	36,47	42,67	48,73	54,31	59,43	63,39	66,04
	SAIFI NP ACUM. 5,01 9,59 16,41 23,90 29,98 36,47 42,67 48,73 54,31 59,43 63,39 66,04											

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2021 la empresa alcanza una evaluación de 13% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

Gráfico 45. Evolución del indicador SAIFI NP año 2021 (valores acumulados)



Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA

La evaluación de este indicador, refleja una mejor calidad del servicio de energia que impacta a todos los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.1.5 Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Objetivo del Indicador:

Mejorar comunicación del operador de red con sus usuarios sobre las interrupciones programadas

Fórmula del indicador:

$$API = \left(\frac{\text{EventosProgramadosInformados}}{\text{TotalEventosProgramados}}\right) * 100$$

Donde:

Eventos Programados Informados: Total de interrupciones programadas informadas Total Eventos Programados: Total de interrupciones programadas.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Se evalúa la comunicación de AFINIA con sus clientes.
- Propende por aumentar la comunicación de interrupciones programadas a los usuarios
- Departamentos Beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la cobertura de sus medios de comunicación con sus clientes.
- Certificaciones pautas y/o contratos de los medios de comunicación utilizados por AFINIA.
- Soporte de publicaciones en medios.





6.2.1.5 Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta que cuenta los siguientes medios para informar a sus usuarios sobre interrupciones programadas:

Tabla 37. Relación medios impresos

DEPARTAMENTO	MEDIO DE COMUNICACION
BOLIVAR	EL UNIVERSAL
CESAR	EL PILON
CORDOBA	EL MERIDIANO DE CORDOBA
MAGDALENA	EL INFORMADOR
SUCRE	EL MERIDIANO DE SUCRE

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 38. Relación de emisoras

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDIO
BOLIVAR	MAGANGUE	CORP. CULTURAL Y COMUNITARIA MAGUEY
BOLIVAN	MONPÓX	CORP. CULTURAL Y COMUNITARIA GALAXIA
	SANTIAGO DE TOLU	ASOC. COMUNIT. SANTIAGO DE TOLU
	COROZAL	CARACOL SA COROZAL
SUCRE	SAN LUIS DE SINCE	FUNDACION ROTARIA MANOS PARA SERVIR
JUCKE	SAMPUES	ASOC. DE AMIGOS DE LA VOZ COMUNIT
	GUARANDA	ASOCIACION CAMPESINA DE PRODUCTORES GUARANDA
	PLANETA RICA	RADIO CADENA NACIONAL PLANETA RICA
	LORICA	RADIO CADENA NACIONAL LORICA
CORDOBA	CHINU	ASOCIACION COMUNITARIA DE COMUNICACIÓN SOCIAL MUNICIPIO DE CHINU
	CERETE	CARACOL SA CERETE
	MONTELIBANO	RADIO CADENA NACIONAL MONTELIBANO
CESAR	VALLEDUPAR	VALLENATOS ASOCIADOS
CESAR	VALLEDUPAR	MILENIO COMUNICACIONES
MAGDALENA	EL BANCO	SISTEMA PLANETA RADIO LTDA

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AFINIA

El prestador además indicó que publicó la información de las interrupciones programadas a través del link: https://energiacaribemar.co/consulta-mantenimientos/ y por sus redes sociales oficiales de la empresa: Facebook, Twitter e Instagram.

AFINIA reporta 3.332 programadas en el segundo semestre del 2021.





6.2.1.5 Indicador de resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en segundo semestre del 2021 AFINIA alcanzó una evaluación del 100% en su programa comunicación a sus clientes de las interrupciones programadas:

Tabla 39. Resumen interrupciones programadas e informado 2do semestre de 2021

TOTAL INTERRUPCIONES PROGRAMADAS 2DO SEMESTRE 2021	TOTAL INTERRUPCIONES INFORMADAS 2DO SEMESTRE 2021
3.332	3.332

Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.2 Obietivo 2. Confiabilidad en el STR

6.2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{(DNA_t - DNAM_T)}{DNAM_T} * 100$$

Donde:

DNAt: Demanda no atendida durante el año t (MWh).

DNAM_T: Meta de demanda no atendida para el año t (MWh).

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
<= 0%	25%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Usuarios beneficiados: 1.486.524 (Totalidad de usuarios a diciembre de 2021).
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar y Sucre.

Información utilizada para el seguimiento:

Reporte de eventos en activos del STR suministrado por XM.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa no destaca acciones particulares adicionales a las inversiones y mantenimientos en los activos de STR, que se miden mediante los indicadores parciales 2.1 y 2.2.

Análisis de la SSPD:

A partir del reporte de eventos de demanda no atendida programada, para el periodo que va del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, emitido por XM y y teniendo en cuenta lo previsto en la sección 2.II.1 del PGLP, la cual acoge las exclusiones del numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018 y el artículo 5 de la CREG 199 de 2019, se determinó que la demanda no atendida durante el año fue de 8108,69 MWh. En cualquier caso, las revisiones a este calculo que se realicen a futuro serán consideradas por esta Superintendencia.





6.2.2.1 Indicador de Resultado 2.1. Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.

Dado que la variable *meta de demanda no atendida* en el 2021 era 6477,42 MWh (reducción del 3% sobre la línea base de 6677,75 MWh), el indicador alcanza un valor de 25% y por lo tanto se incumplió su meta.

Se destaca que:

- Los eventos de robo no hacen parte de los que pueden ser excluidos del cálculo del indicador según la regulación vigente.
- Frente a la clasificación que realiza el prestador de los eventos de robo como asociados a actos terroristas, no se encontró evidencia del cumplimiento de los requisitos del literal d) del artículo 5.19 de la CREG 015 de 2018 y, por lo tanto, no se realizó la exclusión de los mismos para el cálculo del indicador.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informa que se ha visto afectada por robos o actos mal intencionados en la Línea Ternera -Gambote 1 66kV.

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.2.2 Indicador de Resultado 2.1.a Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{IA_{NP}_STR_t - IA_{NP}_STRM_T}{IA_{NP}_STRM_T} * 100$$

Donde:

 $IA_{NP}_STR_t$: Cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el año t.

 $IA_{NP}_STRM_T$: Meta de cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones no programadas en activos del STR en el periodo T.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
<=0%	-32,2%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Usuarios beneficiados: 1.486.524 (Totalidad de usuarios a diciembre de 2021).
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar y Sucre.

Información utilizada para el seguimiento:

Reporte de eventos de indisponibilidad de activos del STR publicado por XM.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa no destaca acciones particulares adicionales a las inversiones y mantenimientos en los activos de STR, que se miden mediante los indicadores parciales 2.1 y 2.2.

Análisis de la SSPD:

La revisión de la información de eventos de indisponibilidad permitió cuantificar en 541,34 horas el periodo agregado de las indisponibilidades de activos de STR, asociados a interrupciones no programadas

Dado que la meta del indicador es 798 horas (5% de reducción sobre la línea base de 840), se tiene que el resultado del indicador es -32,2% y por lo tanto se cumplió la meta.





6.2.2.2 Indicador de Resultado 2.1.a Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reportó dificultades particulares para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:





Indicador de Resultado 2.1.b Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{IA_{P}_STR_{t} - IA_{P}_STRM_{T}}{IA_{P}_STRM_{T}} * 100$$

Donde:

 $IA_{P}_STR_{t}$: Cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.

 $IA_P_STRM_T$: Meta de cantidad de horas de indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el periodo T.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
<=0%	-14%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Usuarios beneficiados: 1.486.524 (Totalidad de usuarios a diciembre de 2021).
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar y Sucre.

Información utilizada para el seguimiento:

Reporte de eventos de indisponibilidad de activos del STR publicado por XM.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa no destaca acciones particulares adicionales a las inversiones y mantenimientos en los activos de STR, que se miden mediante los indicadores parciales 2.1 y 2.2.

Análisis de la SSPD:

La revisión de la información de eventos de indisponibilidad permitió cuantificar en 1295,09 horas el periodo agregado de las indisponibilidades de activos asociadas a interrupciones programadas de activos del STR, en el año 2021.

Dado que la meta del indicador es 1500 horas, se tiene que el resultado del indicador es -13% y por lo tanto se cumplió la meta.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa no reportó dificultades particulares para el cumplimiento del indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.3 Obietivo 3. Calidad de la potencia niveles de tensión 4. 3 v 2

6.2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

Objetivo del Indicador:

La instalación de medida en el 100% de las barras de las subestaciones con niveles de tensión 4,3 y 2, con el objeto de mejorar la obtención de la información para seguimiento de la calidad de potencia suministrada en los niveles de tensión mencionados.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \left(\frac{TPts_con_{medicion}ejecutados_t}{TPts_con_{medición_Viables}}\right) * 100$$

Donde:

TPts_con_medicion ejecutadost= Total de puntos de medición que se les instaló equipo de calidad de la potencia en el periodo t

TPts_con_medición_Viables= Total de puntos de medición viables para la instalación de equipos de calidad de la potencia

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	74 %	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- Estas actividades de aumentar la medición de la calidad de la potencia benefician a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se mejora la obtención de datos para hacer seguimiento a la calidad de la potencia en los activos de nivel 4,3 y 2 y tomar correctivos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Tabla de medición y registro calidad de potencia suministrada por AFINIA.

Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia





6.2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó las instalaciones de medición y registro de la calidad de potencia realizadas en el año 2021 se relacionan a continuación:

Tabla 40. Relación de medición y registro calidad de potencia

Año	Alcance	Subestación	Puntos	Cumplimiento
		Calamar	2	2
		Becerril	1	1
		El Viajano	2	2
	Reposición de	Gambote	2	2
	equipos de comunicación	Salguero	2	2
		La Apartada	2	1
		Corozal	2	2
		Las Delicias	2	2
2021		Monterrey 13,8 Kv	1	1
2021		Monterrey 34,5 Kv	1	1
	Estudio de	Casa de Zinc 13,8 Kv	1	0
	cobertura e instalación del	Casa de Zinc 34,5 Kv	1	0
	medidor	Polonia 34,5 Kv	1	0
		Colomboy 13,8 Kv	1	1
		Colomboy 34,5 Kv	1	1
	Instalación del	La Jagua	2	2
	medidor y normalización de	Puerto libertador	1	0
	comunicaciones	Puerto Escondido	2	0
		Fuente: AFINIA		

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó la ejecución del 74% de su programa de instalación de medición y registro de calidad de potencia.

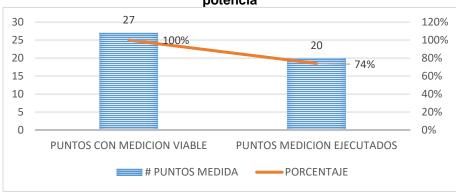
De los 27 puntos establecidos como meta para el año 2021, AFINIA instaló 20 puntos de medida.





6.2.3.1 Indicador de resultado 3.1. Instalar el sistema de medición y registro de calidad de la Potencia en el 100% de las barras de las subestaciones de Niveles de Tensión 4, 3 y 2, así como en el 5 % de los circuitos a 13.2 kV

Gráfico 46. Evolución cumplimiento instalación de medición y registro de calidad de potencia



Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA reporta lo siguiente:

Subestación La Apartada: A pesar de que en la matriz se menciona que hay dos medidores, luego de la verificación de la información, se identifica que solamente hay un medidor.

Subestación Casa de Zinc: El medidor se instalará en 2022. El proyecto ha presentado retrasos, debido a que los tiempos de entrega por parte de los proveedores fueron mayores a lo previsto, todo debido a la situación mundial de materias primas y servicios logísticos

Subestación Polonia: No se encuentra en operación, el medidor se instalará en 2022. Actualmente los equipos de patio de la subestación se encuentran en fabricación.

Subestación Puerto Escondido: El proyecto ha presentado retrasos, debido a que los tiempos de entrega por parte de los proveedores fueron mayores a lo previsto, todo debido a la situación mundial de materias primas y servicios logísticos.

Subestación Puerto Libertador: La instalación del medidor y en general la programación de trabajos en esta subestación no se ha podido realizar debido a problemas socio políticos en la zona.

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.3.2 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(a)

Objetivo del Indicador:

Hacer seguimiento a la calidad del suministro de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, verificando que los valores de desviaciones estacionarias de tensión se mantengan dentro de los estándares regulatorios.

Fórmula del indicador:

$$(1 - \frac{\sum_{1}^{N} \sum_{s=1}^{Tsem \ \text{a\~{n}o}} DET \ s_{con_{medicion}t}}{\sum_{s=1}^{Tsem \ \text{a\~{n}o}} Registros_{BC}})$$

Donde:

 $T_{sem \ a\tilde{n}o}$ =Semanas del año

 $DETs_{con\ medición\ t}$ =Total de Semanas con registros de desviación de tensión en estado estacionario de los puntos del sistema con medición los cuales cumplen con los rangos definidos en la regulación.

 $Registro_{BC}$ =Total de registros de los puntos del sistema con medición.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
25% de las semanas	99% de las semanas	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles 4,3 y
 2, manteniendo las desviaciones estacionarias de tensión dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

No reporta





6.2.3.2 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(a)

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (archivos CEL-registros medición de tensión.
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada a SUI por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó el registro de las mediciones durante el año 2021, que presentan una variación mayor al 10%, durante un tiempo superior a un minuto, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 41. Reporte del total de registros de medición de tensión y registros de mediciones que no cumplen estándares regulatorios

Indicador	Registros bc	Mediciones que no cumplen el estándar
DETs	8.753.472	33.976

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó el 99% de las semanas que cumplen con la desviación estacionaria de Tensión.

AFINIA tiene 25 subestaciones eléctricas que cuentas con un 100% de la medición, en ellas 73 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 167 puntos de medidas (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos lo que nos arroja 1008 registros a la semana, para los 167 puntos de medida y 52 semanas nos arroja 8.753.472 de registros, lo que indica que AFINIA, reporta la totalidad de los registros de las subestaciones que tienen instalada el 100% de la medición. De acuerdo con la revisión efectuada sobre los registros de las mediciones reportadas, se evidencia que 33.976 de las medidas reportadas no cumplen y presentan variaciones superiores al 10% de la tensión r.m.s con duración mayor a un minuto.

Tabla 42. Análisis de registros de medición de tensión y mediciones que no cumplen con los estándares regulatorios -calculo indicador

TOTAL		REGISTROS			
REGISTROS		QUE NO	TOTAL DE REGISTROS		
REPORTADOS	# DE	CUMPLEN LA	QUE CUMPLEN CON	SEMANAS QUE CUMPLEN	INDICADOR
POR AFINIA AÑO	SEMANAS	DESVIACION DE	LA DESVIACION DE	CON CUMPLEN CON LA	
2021	REPORTADAS	TENSION	TENSION	DESVIAICON DE TENSION	
8.753.472,0	52	33.976,00	8.719.496,0	51,798	99,61%

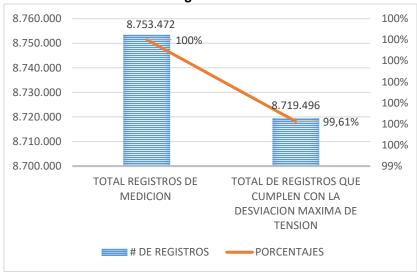
Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA





6.2.3.2 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(a)

Gráfico 47. **DETs**, total de registros reportados vs registros que cumplen estándares regulatorios



Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.3.3 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(b)

Objetivo del Indicador:

Hacer seguimiento a la calidad del suministro de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2, verificando que los valores de desviaciones estacionarias de tensión se mantengan dentro de los estándares regulatorios.

Fórmula del indicador:

$$(1 - \frac{\sum_{1}^{N} \sum_{s=1}^{Tsem \ a\~{no}} IT \ s_{con_{medicion} t}}{\sum_{s=1}^{Tsem \ a\~{no}} Registros_{BC}})$$

Donde:

 $T_{sem \ a \| o}$ =Semanas del año

 $ITs_{con\ medición\ t}$ =Total de semanas con registros de interrupciones transitorias de los puntos del sistema con medición los cuales cumplen con los rangos definidos en la regulación.

 $Registro_{BC}$ =Total de registros de los puntos del sistema con medición.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
25% de las semanas	99% de las semanas	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles 4,3 y
 2, manteniendo las desviaciones estacionarias de tensión dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

No reporta





6.2.3.3 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(b)

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (Tabla desviaciones estacionarias e interrupciones transitorias)
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada a SUI por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó el registro de las interrupciones totales, su duración y parámetros durante el año del 2021 y los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias:

Tabla 43. Reporte del total de registros de mediciones de tensión y de mediciones de tensión que no cumplen con los estándares regulatorios en las semanas con interrupciones transitorias.

Indicador	Registros bc	Mediciones que no cumplen el estándar		
Its 8.753.472 5326				
Fuente: AFINIA				

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó el 99% de las semanas que cumplen con la desviación estacionaria de Tensión.

AFINIA tiene 25 subestaciones eléctricas que cuentas con un 100% de la medición, en ellas 73 equipos de calidad de potencia que tienen asociados 167 puntos de medidas (barra, circuitos, líneas).

Las lecturas de los equipos de medición de la calidad de potencia se realizan cada 10 minutos lo que nos arroja 1008 registros a la semana, para los 167 puntos de medida y 52 semanas nos arroja 8.753.472, lo que indica que AFINIA, reporta la totalidad de los registros de las subestaciones que tienen instalada el 100% de la medición. De acuerdo con la revisión de los registros de medición en las semanas que presentan interrupciones transitorias, hay 5326 de las medidas reportadas que no cumplen y presentan variaciones superiores al 10% de la tensión r.m.s con duración mayor a un minuto.

Tabla 44. Análisis de registros de tensión totales y mediciones que no cumplen en semanas con interrupciones transitorias- calculo indicador

TOTAL		REGISTROS			
REGISTROS		QUE NO	TOTAL DE REGISTROS		
REPORTADOS	# DE	CUMPLEN LA	QUE CUMPLEN CON	SEMANAS QUE CUMPLEN	INDICADOR
POR AFINIA AÑO	SEMANAS	DESVIACION DE	LA DESVIACION DE	CON CUMPLEN CON LA	
2021	REPORTADAS	TENSION	TENSION	DESVIAICON DE TENSION	
8.753.472,0	52	5.326,00	\$ 8.748.146,0	51,968	99,94%

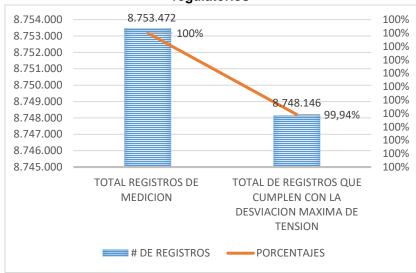




6.2.3.3 Indicador de resultado 3.2 Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias 3.2(b)

Fuente: Elaboración SSPD, datos informe AFINIA

Gráfico 48. Its, total de registros reportados vs registros que cumplen estándares regulatorios



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de AFINIA

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.3.4 Indicador de resultado 3.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la calidad de la calidad de potencia en los activos de nivel 4, 3 y 2, manteniendo la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

Fórmula del indicador:

$$\left(\frac{\sum_{1}^{N}\sum_{s=1}^{Tsem\ a\~{no}}PERC_{.95_{Registros_Cumple}}}{T_{Med}*T_{Sem\ a\~{no}}}\right)$$

Donde:

 $T_{sem a \tilde{n} o}$ =Semanas del año

PERC_95registros_cumple=Total de registros que cumplen con los rangos definidos en la regulación para la variable THDV

Tmed=Total de puntos con medición

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
25%	72%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

1. Beneficios:

- La evaluación de este indicador beneficia a todos los usuarios del sistema operado por AFINIA
- Se busca mejorar la calidad de la potencia suministrada en los niveles 4,3 y 2, manteniendo la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre

2. Recursos asociados:

No reporta

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa (Tablas registros THDV)
- Informe presentado por AFINIA.
- Información reportada a SUI por AFINIA
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa reportó para sus 260 puntos de medición, el número de registros que cumplen con la variable THDV, durante el año del 2021



6.2.3.4 Indicador de resultado 3.3 Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.

Tabla 45. Reporte de registros que cumplen con la variable THDV

Total Medidores	Cantidad registros cumplen
260	9734

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el cuarto trimestre la empresa alcanzó el 72% de las semanas cuyos registros cumplen con variable THDV. AFINIA tiene 260 medidores a evaluar.

Tabla 46. Análisis de registros de THDV- cálculo indicador

TOTAL DE EQUIPOS DE MEDIDA EVALUADOS	# DE SEMANAS REPORTADAS	TOTAL # EQUIPOS * # SEMANA	TOTAL DE REGISTROS QUE CUMPLEN CON LA THDV	INDICADOR
260,0	52	13.520,00	9.734	72,00%

Fuente: Cálculos de la SSPD a partir de información suministrada por AFINIA y reportes SUI

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.4 Obietivo 4. Pérdidas

6.2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = (IPT_S - IPT_p)$$

Donde:

IPTs: Índice de pérdidas totales de la senda establecida según Resolución CREG 167 de 2020

IPTp: Índice de pérdidas totales.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=0% -2,64%		NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

Índice calculado según la metodología regulatoria para determinar las pérdidas totales de energía en el mercado de comercialización de la empresa.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa informa que controlar y disminuir las pérdidas de energía es el propósito común de todas las estrategias, planes y campañas establecidas dentro de la Gerencia de Control de Energía, dentro de las cuales se destacan:

- La gestión de pérdidas en grandes consumidores,
- La ejecución de campañas sistemáticas en clientes regulares y medios,
- La instalación de medida en suministros sin medidor.
- Los proyectos de Aseguramiento de las redes en los sectores donde éstas son más vulnerables a la manipulación y registran los niveles de pérdidas más significativos.

En el 2021 la empresa destaca estos resultados:

- Logramos una energía aflorada de 92,5 GWh, equivalentes al 90,4% de la energía aflorada planificada para 2021, como resultado de la gestión en campañas para el control de pérdidas.
- Durante 2021 logramos ejecutar la normalización de 16.783 suministros sin medidor, con lo que se asegura la medición y correcta facturación de estos suministros.





6.2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

- Logramos ejecutar la instalación de 10.424 suministros con medida centralizada lo que permite agilizar la gestión comercial y operativa, de los cuales 5.300 corresponden a suministros Multifamiliares.
- Conseguimos instalar 275 macro medidores con tecnología de medición centralizada en el nivel de tensión 1, para medir y focalizar las pérdidas a nivel de transformador y/o circuito, optimizando la gestión de pérdidas en los sectores intervenidos.
- Aseguramos la red de baja tensión para control de pérdidas beneficiando a 4.201 clientes que disfrutan de una nueva red que asegura la calidad y continuidad del servicio de energía, con una configuración de la red de baja tensión que dificulta las manipulaciones y que ha permitido reducir en estos proyectos las pérdidas de energía desde un 28% a un 2%.
- Hemos logrado la instalación de 74,72 km de red instalados, de los cuales 26,02 km corresponden a la red de media tensión y 48,7 en la red de baja tensión, para el aseguramiento de la red para el control y reducción de pérdidas.
- Incorporamos 86 nuevas invasiones que estaban conectados a la red de la empresa de forma ilegal y cuya energía no era facturada, 78 de las cuales ya están contratadas y 8 de ellas están en proceso de contratación, con un incremento en la facturación de 3.6 GWh acumulados durante 2021.
- Incorporamos 6.145 clientes que estaban conectados a la red de forma ilícita, que incrementan la facturación de energía en la empresa en 1.25 GWh promedio en cada mes.
- Gestionamos la legalización y contratación de 349 transformadores conectados ilegalmente a la red, con 23 más en proceso de contratación, con lo que se incrementó la facturación de la empresa en 90 MWh acumulados durante 2021.
- Hemos logrado realizar Adecuaciones Menores en la red de baja tensión que nos permitieron normalizar la medida de 1.719 suministros conectados a segmentos de red con altas pérdidas y asegurar su correcta medición de energía, lo que nos permitió tener una energía aflorada de 965 MWh acumulada durante 2021.
- Se instalaron los primeros 255 de medida centralizada prepago del país, el cual se convierte en un hito cumplido.

Análisis de la SSPD:

A partir de la información disponible se verificó que las pérdidas totales en el mercado de comercialización de la empresa, en el año 2021, fueron del 28,10%.

Dado que el índice de pérdidas totales de la senda establecida según la Resolución CREG 167 de 2020, corresponde al 25,46%, el resultado del indicador es -2.64% y por lo tanto se incumplió la meta.





6.2.4.1 Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

La empresa informa que la ejecución de los proyectos para la reducción de pérdidas se vio afectada por:

- La pandemia ocasionada por la COVID-19,
- Los impactos sobre la cadena de suministros y materiales que generó el paro nacional en 2021,
- Las dificultades de los proveedores actuales para suministrar la demanda de materiales en Colombia,
- El retraso en la logística internacional para importación de productos que posibilitan la ejecución de los proyectos de inversión,
- La escasez de microchips y
- La deficiente oferta de mano de obra calificada.

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.4.2 Indicador de Resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{\left(\%PartM_T - \frac{CSMEd_T}{TotalClientes_T}\right)}{\%PartM_T} * 100$$

Donde:

%PartM_T: Meta para la participación de clientes sin medidor respecto de clientes totales,

para el periodo T

CSMEd_T: Clientes sin medidor en el periodo T Total Clientes_T: Total clientes en el periodo T

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
>=0%	14%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.

Información utilizada para el seguimiento:

Datos de clientes totales de la empresa y de clientes sin medidor.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

La empresa informa que las actividades de normalización de suministros conectados directamente a la red presentaron un cumplimiento del 107,1% de la meta establecida para el año 2021, fundamentada en la normalización de medida de 16.783 suministros sin medidor.

Análisis de la SSPD:

La información disponible permitió verificar que el número de clientes sin medidor en el año 2021 fue de 138.446, el cual equivale al 9,31% del total de clientes a diciembre de dicho año (1.486.524).

Dado que la meta para la participación de clientes sin medidor respecto de clientes totales para el 2021, fue de 10,83%, el indicador es igual a 14,0% y por lo tanto se cumplió la meta.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El prestador no reporta dificultades.

Evidencias que soportan la ejecución:





6.2.5 Obietivo 5. Riesgo Eléctrico

6.2.5.1 Indicador 5.1. Disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador dentro del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico reflejado en la disminución del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema del operador, en base al reporte realizado al Sistema Único de Información del SUI dando cumplimiento a los especificado con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE que señala la obligación de los operadores de reportar "los accidentes de origen eléctrico ocurridos en sus redes y aquellos con pérdidas de vidas en las instalaciones de sus usuarios".

Fórmula del indicador:

$$\frac{N^{\circ} AOEM_t - N^{\circ} AOE_t}{N^{\circ} AOE_t} * 100$$

Donde:

No AOEMt: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Meta para el periodo t (2020). No AOEt: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Total año t

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado

Beneficios y recursos asociados.

- Implementar las acciones que permitan disminuir las situaciones de Riesgo Eléctrico definidas en el Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico planteado por el operador, que permitan disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.
- 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:

- Información reportada por el operador en el Sistema Único de Información SUI Formato TT5. La línea base para la evaluación del indicador es el año 2020 y corresponde al reporte de los accidentes en el Formato TT5 en el SUI para el operador AFINIA.
- La evaluación del indicador será acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores. Para la evaluación del indicador se tomó la información del SUI revisando las causas de los accidentes determinadas en el reporte del accidente, considerando aquellas que sean imputables al prestador, de acuerdo con la descripción del caso.

^{*} Línea base el año 2020 con la siguiente senda: año 2021 mantener el valor del año 2020, De 2022 a 2025 lograr la reducción del 5% anual con respecto a la base de 2020.





 Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2021, sobre los accidentes reportados al SUI y el análisis de la Tipología de los accidentes reportados donde se establece de acuerdo con la descripción del accidente reportado, los criterios de clasificación como Atribuibles o No Atribuibles al operador.

Actividades particulares reportadas por la empresa

El operador reportó como información del año base 2020, un total de 33 accidentes de Origen Eléctrico atribuibles al operador del mercado a cargo de AFINIA, sobre un total de 76 accidentes de Origen Eléctrico presentados como reportados al SUI en el año 2020. Se presenta a continuación el criterio de clasificación de los accidentes reportados, tipificados como Atribuibles o no Atribuibles al operador:

Tabla 47. Tipología de Accidentes de Origen Eléctrico 2020

Tinología do Accidentes	2020		
Tipología de Accidentes	Atribuibles	No Atribuibles	
Accidente en Instalaciones Internas	1	14	
Contacto Eléctrico Accidental	7	13	
Descarga por Arcos Eléctricos	1		
Desprendimiento Elementos en la red	1		
Energización de Otros elementos	4	5	
(cercas, zinc, postes, etc.)	4	3	
Línea BT en el Suelo	7		
Línea MT en el Suelo	3	1	
Líneas Descolgadas	1		
Maniobras Indebidas		1	
Ocasionado por Terceros		1	
Particular manipulando la Red		8	
Retenida Energizada	7		
Transformador Botando Aceite	1		
Total	33	43	

Fuente: Informe Cuarto trimestre 2021- AFINIA

Respecto al reporte de accidentes de origen eléctrico del operador durante el año 2021, relaciona en el informe del cuarto trimestre en los archivos aportados como soporte, un total de 87 accidentes de origen eléctrico en total reportados al SUI, donde se establece la siguiente clasificación, para los accidentes atribuibles y no atribuibles al operador:

Tabla 48. Tipología de Accidentes de Origen Eléctrico 2021

Tipología Accidentes	2021		
Tipologia Accidentes	Atribuible	No Atribuible	
Accidentes en Instalaciones Internas	1	15	
Contacto Eléctrico Accidental	1	23	
Desprendimiento de Elemento de Red	3	1	
Energización de otros elementos (cercas, zinc, postes, etc)	2	2	



Energización Redes de Otros Servicios	1	3
Línea BT en el suelo	3	1
Línea MT en el suelo	5	1
Particular Manipulando la Red		2
Retenida Energizada	8	
Transformador botando aceite	1	
Blanco		14
Total	25	62

Fuente: Informe Cuarto trimestre 2021- AFINIA

Adicionalmente, el operador informa en la ficha del indicador consignada en el informe del cuarto trimestre de 2021, que hay seis (6) accidentes ocurridos en el periodo de evaluación que se encuentran en proceso de gestión interna por parte del operador para realizar el reporte correspondiente al SUI, sin referir la clasificación de estos eventos adicionales pendientes de registrar al SUI.

Sin embargo, dentro de la estructura de la ficha técnica del indicador el operador hace referencia a un total de *84* accidentes de origen eléctrico del operador durante el año 2021 con una clasificación distinta al cuadro presentado inicialmente, con variación en la tipología de los accidentes, en su clasificación atribuible o no atribuible al operador y en el número de accidentes reportados.

En esta consideración, se establecen que se encuentran inconsistencias en los datos y criterios de clasificación reportados por el operador en el informe como soporte de la ejecución del indicador en el año 2021.

Análisis de la SSPD:

Con base en la información reportada en el formato TT5 al Sistema Único de Información SUI durante el periodo evaluado que corresponde de *enero a diciembre del año 2021*, se determina un reporte de *82* accidentes de Origen Eléctrico por parte del operador AFINIA reportados en el SUI.

Sin embargo, realizando la revisión de la información reportada por el operador en el SUI se encuentran 7 registros repetidos, por lo cual se determina que el reporte válido para el análisis corresponde a 75 registros de accidentes de origen eléctrico. De estos eventos, 27 registros no cuentan con la descripción del accidente registrada en el formato TT5 y para 3 eventos el operador reporta que corresponde a las instalaciones de Transelca, por ende, no cuenta con la descripción del accidente de origen eléctrico reportado.

Tabla 49. Revisión de Accidentes de Origen Eléctrico 2021 reportado al SUI

Tinología Agaidentas	2021		
Tipología Accidentes	Atribuible	No Atribuible	
Accidentes en Instalaciones Internas	1	8	
Contacto Eléctrico Accidental	0	7	





Desprendimiento de Elemento de Red	4	0
Energización de otros elementos (cercas, zinc, postes, etc.)	5	0
Energización Redes de Otros Servicios	2	0
Línea BT en el suelo	3	0
Daño en Acometida y/o Medidor	1	0
Particular Manipulando la Red	0	2
Retenida Energizada	5	0
Descarga por Arco Eléctrico	3	0
Intento de Robo	0	1
Maniobras Indebidas	0	2
Transformador botando aceite	1	0
Subtotal	25	20
Pertenecientes a Transelca	0	3
Falta Información - Pendiente por Clasificar	0	27
Registros Repetidos	0	7
Total	25	57

Fuente: Elaboración propia, datos Formato TT5 del SUI - SSPD

De 45 registros con información suficiente en la descripción del accidente en el formato TT5 reportado por el operador, se establece la tipología de los accidentes con un resultado de 25 accidentes de origen eléctrico *Atribuibles* al operador, mientras 19 de los registros se consideran *No Atribuibles* al operador de red.

Respecto a la línea base de evaluación año 2020, de acuerdo con la información reportada en el SUI en el formato TT5, que corresponde a información reportada por Electricaribe en los tres primeros trimestre e información reportada por AFINIA para el cuarto trimestre, se establece un total de 79 registros de accidentes con 29 accidentes de origen eléctrico atribuibles al operador.

Se establece entonces con esta revisión, que existen reportes diferentes de la información en el informe del cuarto trimestre del 2021 del operador y la información consolidada en el SUI para efectos de la evaluación del indicador., aunque si bien se obtiene el mismo valor para los accidentes atribuibles a AFINIA, equivalentes a 25 accidentes.

En todo caso, será necesario que el operador mejore la información de los registros de accidentes de origen eléctrico reportados por el operador en el Formato TT5, mejore la especificando la descripción de los accidentes y haga seguimiento a los casos que requieren de trámites internos por parte del operador para que se incluyan en los reportes de los periodos respectivos con la información suficiente para su evaluación.





En consecuencia, con el análisis de la información disponible se verifica el cumplimiento del indicador realizando el cálculo correspondiente, tomando como referencia la información del SUI y por tanto definiendo como valor de referencia año 2020 un total de 29 accidentes atribuibles al prestador, y un resultado para el año 2021 de 25 accidentes. Con lo anterior, el resultado de reducción de 16% respecto al año 2020, por lo cual se establece que el Indicador se considera en Cumplimiento.

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:





6.2.5.2 Indicador parcial 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

Objetivo del Indicador:

Evaluar el avance en las inversiones definidas para la sustitución de la red monohilo existente en el mercado del operador, que han sido aprobadas en el plan de inversiones por parte de la CREG al operador.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

%Ejecución Programado: Porcentaje de ejecución del proyecto programado y definido en el cronograma y curva S.

%Ejecución Real: Porcentaje de ejecución real del proyecto en el periodo t

*Meta según la siguiente senda: año 2021: Mayor o igual al 70%, años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%.

Resultado del indicador:

≥0%	214%	CUMPLE
Meta	Evaluación	Resultado

Beneficios y recursos asociados.

- Realizar la ejecución de los proyectos aprobados en el Plan de inversiones del operador por concepto de Sustitución de Red Monohilo, como estrategia principal de aseguramiento en la red del operador, para disminuir el riesgo de accidentes de origen eléctrico.
- Usuarios beneficiados: El operador reporta un total de 165.762 clientes beneficiados en el primer año de gestión.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Cronograma y Curva S reportada por el operador para el seguimiento a l ejecución de los proyectos de sustitución Red Monohilo en el cuarto trimestre de 2021.
- Información reportada por el operador en el Informe del cuarto trimestre de 2021, con los soportes y evidencias presentadas.
- Revisiones realizadas en la visita de verificación sobre los circuitos priorizados, realizada en el mes de marzo de 2022 (29 al 31).

Actividades particulares reportadas por la empresa

De manera general, el operador reportó en el informe del cuarto trimestre de 2021, un total de 100.9 km de red en proyectos de sustitución de red monohilo, sobre un proyectado anual de 70.4 km de red, concentrados en un total de 49 circuitos intervenidos durante el





6.2.5.2 Indicador parcial 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

año 2021 en el mercado de AFINIA, que forman parte del Plan de Inversiones aprobado para el operador, lo cual le permite alcanzar al operador un porcentaje de ejecución anual de 143.3% sobre lo planeado.

Tabla 50. Sustitución Red Monohilo

Sustitución Red Monohilo	Trime	Trimestre 4 Anual 2021		Inversión	
Circuito	Planeado (km)	Real(km)	Planeado (km)	Real(km)	incurrido (\$)
ACHI - BOLIVAR	-	-	0,20	1,40	58.152.306
ARJONA	-	-	0,64	3,80	72.802.973
BARRANCO DE LOBA 2	-	-	0,58	-	-
BAYUNCA 1	3,59	2,74	3,59	3,59	23.813.662
BAYUNCA 2	-	1,34	1,34	1,34	25.198.345
BAYUNCA 3	-	0,34	0,34	0,34	13.345.876
BOCA DE URE	-	0,37	0,31	0,37	14.972.561
BOCAGRANDE 3	-	0,12	0,12	0,12	11.488.344
BOCAGRANDE 5	-	0,06	0,06	0,06	9.376.398
BOCAGRANDE 9	-	0,11	0,11	0,11	10.764.385
CAIMITO	=	0,25	0,20	0,45	32.987.345
CARRILLO	-	9,97	0,20	9,97	215.655.341
CERETE 2	-	-	7,13	9,79	205.561.221
CERETE 3	=	-	1,37	2,00	36.590.127
CERETE 4	-	0,35	0,20	1,57	95.383.209
CHAMBACU 1	=	0,40	0,62	0,68	88.345.654
CHAMBACU 11	-	-	3,82	-	-
CHAMBACU 12	-	0,22	0,22	0,22	25.349.876
CHAMBACU 5	-	0,12	0,12	0,12	13.566.822
CHIMICHAGUA	=	-	0,95	1,20	51.726.891
EL CARMEN 1	-	0,79	6,32	6,32	82.367.499
FLOR DEL MONTE	-	2,10	0,11	2,10	41.298.108
GAMBOTE 4	1,62	2,85	4,05	4,05	66.892.377
GUATAPURI 6	-	-	3,90	4,60	56.902.905
LA SOLERA	0,20	-	0,20	1,40	41.792.256
MAJAGUAL	2,18	1,72	3,63	6,74	74.207.411
MARIALABAJA 3	1,66	2,25	2,55	2,55	69.711.332
MEMBRILLAL 2	-	-	1,68	1,68	39.673.245
MONITOS 1	-	-	0,63	-	-
MONTERIA 6	2,25	-	5,62	5,62	237.512.175
NUEVA COSPIQUE 2	-	-	0,12	0,12	22.245.554





6.2.5.2 Indicador parcial 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

PICA PICA	0,95	=	0,95	-	-
PIZA	=	0,70	0,20	6,80	63.619.400
PLAZA BONITA	0,20	-	0,20	0,50	14.916.176
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	=	-	4,61	4,61	25.379.413
RIO SINU 3	1,57	0,70	1,57	0,70	18.622.310
SAMPUES 1	0,20	-	0,20	0,80	27.536.762
SAN ANTERO	=	0,07	0,07	0,07	9.612.498
SAN ESTANISLAO 1	-	0,37	0,37	0,37	13.250.761
SAN JACINTO DE ACHI	=	-	0,14	0,50	14.356.762
SAN JUAN NEPOMUCENO 2	0,20	0,20	0,20	0,20	11.678.944
SAN PELAYITO	1,03	1,03	1,03	1,03	37.987.143
SM 3030	=	-	0,12	0,95	25.137.159
TERNERA 6	-	5,64	5,64	5,64	60.277.843
TOLU VIEJO 1	0,40	1,00	0,40	2,40	45.391.378
ZAMBRANO 2	-	0,20	0,20	0,20	13.937.821
ZAMBRANO 3	-	-	2,76	2,76	46.783.126
ZARAGOCILLA 2	0,70	-	0,70	0,93	23.936.159
ZARAGOCILLA 4	0,15	0,15	0,15	0,15	17.845.832
Total general	16,89	36,16	70,43	100,91	2.207.953.685

Fuente: SSPD - Informe Cuarto Trimestre PGLP AFINIA

Dentro de los resultados aportados por el operador se presenta para el cuarto trimestre del 2021 un total de 36.2 Km de red intervenida, sobre 28 Circuitos intervenidos.

Adicionalmente, el operador relaciona 15 circuitos que fueron programados en el cronograma de 2021, sobre los cuales indica el estado del avance en la ejecución de cada uno, relacionando las circunstancias particulares de orden técnico, de orden público, decisiones de reprogramación o cancelación de la intervención sobre estos circuitos.

Tabla 51. Estado Avance de Circuitos

CIRCUITO	Avance Ejecución
BARRANCO DE LOBA 2	0%
BAYUNCA 1	24%
BAYUNCA 2	45%
CHAMBACU 11	0%
EL CARMEN 1	95%
GAMBOTE 4	63%
MARIALABAJA 3	72%



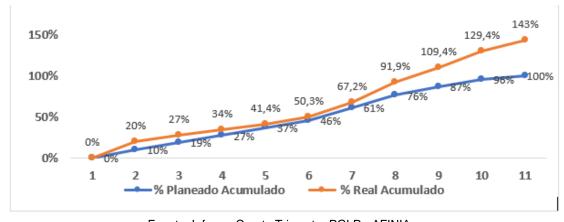
6.2.5.2 Indicador parcial 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

MEMBRILLAL 2	0%
MONITOS 1	0%
MONTERIA 6	92%
NUEVA COSPIQUE 2	97%
PICA PICA	0%
PUEBLO NUEVO (CORDOBA)	98%
RIO SINU 3	45%
TERNERA 6	15%
ZAMBRANO 3	0%

Fuente: Informe Cuarto Trimestre PGLP AFINIA

Finalmente, presenta la Curva S acumulada de la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversiones para el primer año del programa 2021, con un porcentaje de ejecución acumulada de 143%.

Gráfico 49. Curva S - Ejecución Proyectos Sustitución Red Monohilo



Fuente: Informe Cuarto Trimestre PGLP - AFINIA

Análisis de la SSPD:

Durante la visita de verificación realizada por la SSPD sobre los circuitos priorizados para revisión de la ejecución de los resultados reportados por el operador en el cuarto trimestre de 2021, fue posible verificar la realización de las obras reportadas en el informe sobre la muestra de los circuitos priorizados.

Durante la visita, se realizó revisión sobre el Circuito Pradera 4, se efectúo recorrido de las intervenciones ejecutadas en el cuarto trimestre de 2021, de igual manera se revisó el Circuito Carrillo, sobre el cuál se verifica el recorrido del circuito evidenciando cambio de cableado a cable ecológico, donde se manifiesta por parte de los ingenieros de AFINIA las mejoras en la prestación del servicio, dado que este cable previene alteraciones por cortos presentados por las ramas de los árboles haciendo más eficiente la prestación del servicio.





6.2.5.2 Indicador parcial 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión.

En Sincelejo, se realizaron verificaciones sobre el Circuito Bostón 2, que beneficia a más de 14.000 usuarios, así como en el Circuito de Tolú Viejo 1. Se evidencio cambio de postes y cambio de la red a cable ecológico de igual manera se realizó la verificación de inversiones sobre los Circuitos de MarialaBaja con más de 4.900 usuarios, MarialaBaja 2 con más de 5.700 usuarios y Circuito Gambote 4 con más de 3.600 usuarios. Adicionalmente se logró verificar la inversión sobre el tramo de Línea LNL614 el Carmen-San Jacinto y la Línea LNL Gambote – Ternera. Realizando verificación de las inversiones reportadas y proyectos de red monohilo sobre los ramales de estos circuitos

Así mismo, se realizaron verificaciones sobre los circuitos Bayunca 1, Bayunca 2, Ternera 2 y Ternera 6. Realizando verificación de las inversiones reportadas sobre estos circuitos con reemplazo de conductores, apoyos y transformadores, así como la ejecución de proyectos de reemplazo de red monohilo sobre los ramales de estos circuitos.

Adicionalmente, en la reunión de cierre de la visita realizada por parte de la SSPD en el mes de marzo de 2022 (29 al 31) se socializaron los avances y las dificultades que se han presentado en la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo en el mercado de AFINIA. Pese a las dificultades presentadas a nivel de intervención en algunos territorios por oposición de las comunidades, los resultados obtenidos en términos de ejecución general para este indicador han sido positivos para el año 2021 y se indica que la SSPD continuará haciendo seguimiento sobre los proyectos reportados que no han alcanzado el 100 % de ejecución con el objetivo de establecer el estado final de cada circuito en lo que corresponde a sustitución de red monohilo específicamente.

En consecuencia, con el análisis y la verificación de la información reportada por el operador se establece el cálculo del indicador para el cuarto trimestre de 2021, con 36,2 km de red ejecutada sobre 16,80 km de red programada, obteniendo un resultado para el indicador para el cuarto trimestre de 214.1%, cumpliendo con la senda definida para el año 2021 igual o superior al 70 %.

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:

Ver: "Anexo 1 – Evidencias Informe Cuarto Trimestre Afina"





6.2.6 Obietivo 6. Atención al usuario

6.2.6.1 Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la atención al cliente en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas a los usuarios.

Fórmula del indicador:

Indicador =
$$\frac{N^{\circ}SAPM_T - N^{\circ}SAP_T}{N^{\circ}SAPM_T} * 100$$

Donde:

% *N°SAPMT:* Meta de número de Silencios Administrativos Positivos % *N°SAPT*: Silencios Administrativos Positivos en el periodo T.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥0 %	0 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto a la calidad, tiempo de respuesta y el debido proceso de notificación de las respuestas a los usuarios del servicio de atención al cliente.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

 El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las Notificaciones de número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Actividades particulares reportadas por la empresa

Para el año 2021 a la empresa no le fueron notificadas por parte de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, procesos en contra por investigaciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP). Cumpliendo así con la meta pactada de disminuir para el año 2.021 en un 10% las solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP).

Línea Base: 595 (año 2019)

Meta 1º. Año: Disminución 10% (535).

Medición: Anual.

• Soporte: entrega de información con No. de SAP fallados para la vigencia.





6.2.6.1 Indicador de resultado 6.1. Reducir el número de sanciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP) falladas por la SSPD.

Análisis de la SSPD:

Dado que este indicador es de evaluación anual, se verifica que para el periodo comprendido de enero de 2021 a diciembre de 2021 a la empresa no le fueron notificadas sanciones Silencio Administrativo Positivo (SAP) por la SSPD, lo cual cumple con lo presupuestado en el indicador.

Tabla 52. Valores por sanciones SAP 2021

LINEA BASE 2019	META	SANCIONES SAP AÑO 2021
595	536	0

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:

No aplica





6.2.6.2 Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición.

Objetivo del Indicador:

Mejorar la gestión en el trámite de los Recursos de Reposición y en subsidio Apelación presentados por los usuarios frente a las respuestas dadas a sus peticiones en primera instancia.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = \frac{100*\binom{RAP_Rev\&Mod_t}{RAP_{TOT_t}} - \%RAP_{M}}{\%RAP_{M}} * 100$$

Donde:

 $RAP_Rev\&Mod_t$: Recursos de Apelación modificados y revocados en el periodo t RAP_{TOT_e} : Recursos de Apelación Totales en el periodo t

%RAP_M: Porcentaje de RAPs meta para el periodo t

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≤0 %	-82 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mejora en cuanto al trámite de los Recursos de Reposición y en subsidio Apelación presentados por los usuarios frente a las respuestas dadas a sus peticiones en primera instancia.
- Usuarios beneficiados: usuarios de atención al cliente de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

 El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las decisiones de los Recursos de Reposición.

Actividades particulares reportadas por la empresa

Para el año 2021 a la empresa le fueron notificados 1.154 resoluciones de apelación (RAP) con resultados de modificación y revocación, generándose una disminución del 80% respecto a línea base 5.897 del año 2.019, cumpliendo así con la meta pactada de disminuir para el año 2021 en un 52% (5602) las resoluciones falladas en contra de la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Línea Base: 5897 (año 2019)

• Meta. Año 1: Disminución 5% 5602 (535).

Medición: Anual.

Soporte: entrega de información con No. de RAP fallados para la vigencia.





6.2.6.2 Indicador de resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición.

Análisis de la SSPD:

Dado que el prestador realiza un análisis errado del indicador en su informe, pero del material suministrado como evidencia por la empresa acerca de las decisiones de los recursos de reposición, se verificó que para el periodo comprendido de enero de 2021 a diciembre de 2021 a la empresa le fueron notificadas 1.154 resoluciones de apelación con resultados de: modificar 219, revocar 935, evidenciándose una disminución de 43 puntos porcentuales respecto de la línea base, lo cual cumple con lo presupuestado en el indicador.

Tabla 53. Valores cálculo del indicador

Referente	RAP Totales	Cantidad RAP revocados y modificados	% RAP revocados y modificados
Línea Base 2019	11.340	5.897	52%
Resultado 2021	12.588	1.154	9,15%

En todo caso, se realizará una revisión del valor logrado como resultado en el año 2021 considerando las posibles actuaciones que se encuentren en trámite por parte de la Dirección Territorial Nororiente de esta Superintendencia.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica





6.2.7 Objetivo 7. Responsabilidad social empresarial

6.2.7.1 Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para mejorar la percepción de los colaboradores sobre la empresa, en el sentido de mantener la motivación, la productividad y el compromiso en su trabajo por parte de los empleados y contratistas. La mejora en el sentido de pertenencia de la empresa se considera una herramienta importante para el logro de los objetivos de la compañía y la mejora en la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado a cargo de AFINIA.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\textit{Calificaci\'{o}n SPC}_t - \textit{Calificaci\'{o}n SPC}_{t-1}}{\textit{Calificaci\'{o}n SPC}_{t-1}} * 100$$

Donde:

Calificación SPCt : Calificación del Sentido de Pertenencia de los colaboradores en el año de evaluación.

Calificación SPCt-1: Calificación del Sentido de Pertenencia de los colaboradores en el año anterior al año de evaluación.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado	
≥0%	NO APLICA	NO APLICA	

Beneficios y recursos asociados.

- Identificar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores de la empresa, las fortalezas y debilidades, que permitan establecer un plan de acción para mejorar el sentido de pertenencia y motivar a los colaboradores en el logro de los objetivos de la compañía.
- Establecer la línea base de evaluación para el indicador de resultado 7.II.1
 Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los
 colaboradores, que se ha establecido con un seguimiento anual. El resultado de
 la encuesta inicial, realizada a los colaboradores en diciembre de 2021, es la línea
 base para hacer seguimiento al indicador de acuerdo con la meta y senda
 planteada en el PGLP.
- Medir la mejora en el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores durante el periodo 2022 a 2025.
- Usuarios beneficiados: De manera directa se beneficia al total de los colaboradores de AFINIA. De manera indirecta se beneficia al total de usuarios de todos los grupos poblacionales de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.





6.2.7.1 Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

Información utilizada para el seguimiento:

 Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2021, sobre la realización de la encuesta inicial que aportará la línea base de medición para el año 2022 a 2025.

Actividades particulares reportadas por la empresa

El operador reportó en el Informe del Cuarto Trimestre de 2021, la elaboración y realización de la encuesta a los colaboradores en el mes de diciembre de 2021. La encuesta fue dirigida a 1216 colaboradores bajo modalidad virtual y presencial con alcance a todos los territorios de la compañía. El operador tomará en cuenta 23 áreas focales para el análisis de los resultados de la encuesta.

1.	Credibilidad	6.	Apoyo	10. Comunicación
2.	Respeto	7.	Colaboración	11. Comunidad
3.	Ecuanimidad	8.	Competencia	12. Equidad
4.	Orgullo	9.	Compromiso	13. Equipo
5.	Compañerismo		•	14. Hospitalidad

15. Imagen corporativa 20. Justicia 23. Comportamiento de los 16. Imparcialidad 21. Preocupación líderes 17. Innovación 22. Trabajo personal

18. Integridad19. Intimidad

El operador definirá el plan de acción con los lineamientos establecidos para la implementación durante el año 2022, teniendo en cuenta las oportunidades de mejoras identificadas y potencializando las fortalezas que se han encontrado.

El operador presentará la definición de los planes de acción y los eventuales cambios para la evaluación del indicador en el año 2022, de acuerdo con el análisis realizado sobre los resultados de la encuesta inicial.

Análisis de la SSPD:

Si bien este indicador inicia su seguimiento a partir del primer informe de 2022, dado que AFINIA reportó los avances en la definición de la línea base del programa RSE a continuación se presentan los avances de dicho proceso.

De acuerdo con el análisis de las evidencias aportadas por el operador, se concluye que se ha realizado la encuesta construida por el operador para medir el sentido de pertenencia, compromiso y percepción de productividad de los colaboradores. Esta encuesta fue realizada en el mes de diciembre de 2021 y el operador se encuentra en la etapa de análisis de los resultados para determinar el plan de acciones a implementar para mejorar los resultados obtenidos en la encuesta base 2021.





6.2.7.1 Indicador de resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores

La SSPD solicita al operador presentar el resultado consolidado de la encuesta realizada a los colaboradores evaluando el *Sentido de Pertenencia de los Colaboradores* 2021, con el objetivo de establecer los niveles base para el seguimiento en el cuarto trimestre de 2022. Así mismo, solicita presentar el plan de actividades establecido para la mejora en el indicador durante el segundo año del PGLP, para realizar seguimiento por parte de la SSPD. Esta información debe ser entregada en el Informe del Primer Trimestre de 2022.

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:

No aplica.





6.2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para mejorar la percepción de imagen de la empresa antes los usuarios sobre la empresa, considerando la encuesta por sectores. Se considera *la mejora en la imagen de la empresa ante los usuarios* como una herramienta importante para el logro de los objetivos de la compañía y la mejora de la calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado a cargo de AFINIA.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\textit{Calificaci\'on SPU}_{t}-\textit{Calificaci\'on SPU}_{t-1}}{\textit{Calificaci\'on SPU}_{t-1}}*100$$

Donde:

Calificación SPCt: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año de evaluación t.

Calificación SPCt-1: Calificación del Sentido de Pertenencia de los colaboradores en el año t-1.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥0 %	NO APLICA	NO APLICA

Beneficios y recursos asociados.

- Medir la mejora en la percepción de la imagen de la empresa por parte de los usuarios frente a diferentes aspectos de la prestación del servicio, principalmente enfocados a la continuidad y calidad del servicio, para los grupos de interés establecidos por el operador: Grandes Consumidores, Gobierno, Empresas y Hogares. Estableciendo una línea base en 2021 que permita el seguimiento al indicador en los siguientes años desde 2022 hasta 2025.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de todos los grupos de interés de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

- Informe del cuarto trimestre del año 2021 remitido por AFINIA, con los soportes de resultados obtenidos en cada sector según la encuesta realizada.
- Cronograma de Medición de Satisfacción 2021, con las etapas de elaboración de las encuestas.
- Cronograma de Actividades del Proceso de Medición Relacional, definiendo el Plan de Trabajo para el 2021, extendido a la realización de informes a enero de 2022.

Actividades particulares reportadas por la empresa





6.2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

El operador reporta la ejecución de las actividades programadas dentro del cronograma de operación del 2021, dando inicio con el proceso de contratación de la firma especializada y con la experticia para realizar la encuesta puerta a puerta o a través de la modalidad virtual según lo definido en la estrategia de aplicación de la encuesta.

Tabla 54 Actividades Ejecutadas para la Realización de la Encuesta Base.

				Etapas de Estructuración del Plan de Acción - Realización de encuestas - 2021			
	Actividad Peso Observaciones		Observaciones	Cumplimiento			
1	Proceso de contratación Medición de Satisfacción del grupo (a través del contrato de Matriz, las filiales contratan directamente) con el fin de garantizar comparabilidad y trazabilidad de los indicadores para cada grupo	20%	Se realizó la documentación necesaria para la justificación de la Oferta Única	100%			
2	Inicio de Proceso de solicitud única de oferta de la filial	15%	Finalizado el proceso de oferta única, el contrato cuenta con una vigencia de 1 año, a partir de 06/09/2021 hasta el 05/09/2022.	100%			
3	Determinar universos, consecución de bases de datos, definición de variables para ponderar indicadores, análisis de las mediciones anteriores de Afinia comparado con la nueva medición de EPM, establecer necesidades de Afinia en torno a la medición.	20%	Universo Afinia Por segmentos: Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno.	100%			
4	Estructuración del estudio: Definición de muestra, municipios aleatorios, logística	10%	Aprobación de la muestra, instrumentos de medición (cuestionarios), organización de las bases de datos para contactar a los clientes y efectuar la encuesta a los diferentes segmentos – mercados dentro de la compañía con la finalización del trabajo campo.	100%			
5	Definición y aprobación del instrumento de medición	10%		100%			
6	Trabajo de campo, validación y supervisión	5%		100%			
7	Codificación, análisis, cruces estadísticos, preparación de informe, integración de indicadores de grupo	10%	Inicia la revisión de los resultados y cumplimiento del marco muestral.	50%			
			A la fecha no se tiene el resultado detallado, se está procesando la información de todo lo obtenido, ya que los datos obtenidos son numerosos, y se estaría entregando el resultado final de la encuesta en febrero 2022.				
8		10%	Entrega preliminar de resultados el 27 de diciembre. Entrega Indicadores IFE (Informe en Excel) e IRA (Informe Respuestas Autorizadas)	100%			





6.2.7.2 Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.

El operador reporta un avance en la ejecución del indicador para el cuarto trimestre del 2021 del 95%, informando que la entrega de resultados finales de la encuesta se realizará en febrero de 2022.

Análisis de la SSPD:

Si bien este indicador inicia su seguimiento a partir del primer informe de 2022, según la encuentra que se adelantó durante 2021, AFINIA reportó los avances sobre este proceso por lo cual se presentan estos resultados.

Dado que este indicador de resultado verifica que el operador ha cumplido con la realización de las actividades previas a la realización de la encuesta durante el segundo semestre de 2021, así mismo, el operador reporta los datos de los resultados dentro de las evidencias e informa que se encuentra en el periodo de análisis de los datos para generar el informe correspondiente de los resultados en el mes de febrero de 2022.

La SSPD solicita al Operador presentar el informe con los resultados consolidados para el Informe del primer trimestre de 2022, considerando que el seguimiento al indicador se realizará sobre la línea base obtenida en esta primera encuesta. Esta información debe ser reportada a la SSPD en el Informe del Primer Trimestre de 2022 del PGLP.

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:

No aplica





6.2.8 Objetivo 8. Programa de Normalización. Gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera

6.2.8.1 Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales

Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para el logro en la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en su mercado de comercialización, realizados principalmente con recursos PRONE o con recursos propios de la empresa, según considere. Se validará el cambio de estado de los usuarios a partir de la información comercial reportada al SUI por el operador.

Fórmula del indicador:

 $\frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t} * 100$

Donde:

CNBSNt: Clientes normalizados en barrios subnormales para el año t

CNBSNMt: Clientes normalizados en barrios subnormales Meta para el año t.

*La meta es normalizar 16.000 usuarios en cada año del programa de gestión, medido a partir del 1 de enero del año 2022, proyectando lograr un total de 64.000 usuarios como mínimo a cierre de diciembre de 2025.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	NO APLICA	NO APLICA

Beneficios y recursos asociados.

- Lograr la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en el mercado de comercialización de AFINIA, con recursos PRONE o con recursos propios de la empresa, según considere.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de todos los grupos poblacionales de AFINIA, ubicados en los Barrios Subnormales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

 Este indicador tiene fecha de inicio de medición a partir del 1 de enero de 2022. Por ende, no se incluye en la evaluación del informe del cuarto trimestre de 2021.

Actividades particulares reportadas por la empresa: NA

Análisis de la SSPD: NA

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

Evidencias que soportan la ejecución: No aplica





6.2.8.2 Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de instalación de medidores prepago en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Barrios Subnormales BSN, definido como estrategia por parte del operador para la gestión en estas Áreas Especiales en la prestación del servicio de energía eléctrica.

Fórmula del indicador:

$$\frac{\left(\frac{CMed_Prepago_T}{CObjetivo_Prepago_T} - \frac{CPMOM_T}{CObjetivo_Prepago_T}\right)}{\frac{CPMOM_T}{CObjetivo_Prepago_T}} * 100$$

Donde:

CMed_Prepagot: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago instalado para el año t.

CObjetivo _Prepagot: Mercado Objetivo para la instalación de medición prepago. CPMOMt: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago meta, definido en la senda para el año t

*La meta del indicador se realizará considerando la siguiente senda de instalación de medidor prepago: año 2021: 7.378; año 2022: 35.390; año 2023: 35.423; año 2024 37.289; año 2025: 37.783 medidores. Proyectando instalar como mínimo 150.000 medidores prepago en Áreas Especiales.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥0 %	-96 %	INCUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Implementar el sistema de medición prepago a los usuarios de Áreas Especiales.
- Aumentar el número de usuarios con medición en las Áreas Especiales.
- Usuarios beneficiados: 297 usuarios ubicados en los territorios de Córdoba Norte y Bolívar Norte. Proyectados a beneficiar 150.000 usuarios en 5 años.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba con la ejecución del indicador en el año 2021. Con proyección a los demás departamentos del mercado: Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

Información utilizada para el seguimiento:

Informe del cuarto trimestre del año 2021 remitido por AFINIA y sus soportes.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

El operador reporta en el informe del cuarto trimestre de 2021, que el Proyecto de Gestión del Sistema de Medición Prepagada se considera como una integración tecnológica que





6.2.8.2 Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

depende totalmente de la instalación de sistemas de medición centralizada dentro de los proyectos de aseguramiento de red. Por esta razón, debido a los atrasos considerables que se han presentado en la ejecución de los proyectos de aseguramiento de red con medida centralizada por parte del operador durante el año 2021, se ha dificultado la ejecución en la implementación de Medición Prepago que define el indicador.

Adicionalmente, el operador reporta que el proceso de definición del componente tecnológico para la implementación de la solución de medición prepago en el mercado de AFINIA, terminó de ser definido en el mes de septiembre de 2021, por lo cual la instalación de la solución prepago se inició finalizando el tercer trimestre de 2021 con un resultado de 48 unidades en el tercer trimestre y 249 instalaciones en el cuarto trimestre.

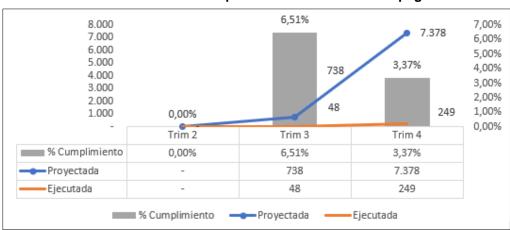


Gráfico 50. Curva S Implementación Medición Prepago

Fuente: Informe Cuarto Trimestre de 2021 - AFINIA

El operador presenta la curva S de implementación de la Medición Prepago con un porcentaje de ejecución de 6,51% para el tercer trimestre, y una ejecución de 3.37% sobre la meta establecida para el cuarto trimestre de 2021.

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con los resultados reportados por el operador para el indicador en evaluación, los sistemas de medición prepago instalados durante el cuarto trimestre de 2021, corresponden a sectores ubicados en los territorios de Córdoba Norte y Bolívar Norte.

Tabla 55. Implementación Medición Prepago Cuarto Trimestre 2021

Tecnología	Territorio	Proyecto de Red	Sector	Medidores
NANSEN	CORDOBA NORTE	PR-MON-PRA ESPIGA APOYADA	BARRIO EL DORADO	1
NANSEN	CORDOBA NORTE	PR-MON-PRA ESPIGA APOYADA	BARRIO EL POBLADO	200
NANSEN	BOLIVAR NORTE	PR-OMAIRA SANCHEZ	OMAIRA SANCHEZ	48
Totales			249	

Fuente: SSPD - Informe Cuarto Trimestre de 2021 AFINIA





6.2.8.2 Indicador de resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

Respecto al a ejecución anual del indicador, y teniendo en consideración las dificultades que el operador reporta como causantes de los retrasos en la ejecución de los proyectos de adecuación de aseguramiento de red con medida centralizada, así como la demora en el tiempo que requirió el operador para definir tecnológicamente la solución de medición prepago a implementar en su mercado, se verifica que los resultados en el cumplimiento corresponde al 4,02% con un total de 297 medidores prepago instalados durante el año 2021 sobre una proyección de 7.378 medidores a instalar en el primer año del Programa de Gestión, incumpliendo con el indicador.

Finalmente, para el cálculo del indicador, de acuerdo con la fórmula definida para el mismo, el valor corresponde a -96%, con lo cual el indicador se encuentra en incumplimiento para el primer año de evaluación.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador reporta como se mencionó en el análisis, que se han presentado atrasos en la ejecución de los proyectos de aseguramiento de red con medida centralizada que han impedido la ejecución de un número mayor de proyectos de sistemas de medición prepago, por otro lado, el sistema de medición prepago a instalar en el mercado de AFINIA ha requerido de diferentes ajustes a nivel tecnológico, lo cual ha tomado un tiempo adicional para su definición e implementación. Por esta razón, la implementación de los sistemas de medición prepago se inició a instalar finalizando el tercer trimestre y durante el cuarto trimestre del 2021 con los resultados que ya se han presentado, incumpliendo el indicador de resultado anual.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.





6.2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

Objetivo del Indicador:

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de gestión para la disminución de la cartera vencida mayor a 60 días en los usuarios de mercado de AFINIA, sobre la línea base definida en junio de 2020 y de acuerdo con la senda de reducción suscrita por el operador.

Fórmula del indicador:

 $\frac{\textit{Cartera vencida mayor a 60 días}}{\textit{Total de la cartera}}*100$

Donde:

Cartera vencida mayor a 60 días: Valor en pesos de la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado del operador.

Total de la Cartera: Valor en pesos del Total de la Cartera existente en el mercado del operador, en el año de evaluación.

*Línea base corresponde a junio de 2020 y la meta se define con la siguiente senda: año 2021: 0,5 pp (89,7%), año 2022: 0,5 pp (89,2%), año 2023: 0,6 pp (88,6%), año 2024: 0,8 pp (87,8%), año 2025: 1,1 pp (86,7%). Lograr una reducción de 3.5 pp en el índice de morosidad de la cartera mayor a 60 días en 5 años.

Resultado del indicador:

Meta	Evaluación	Resultado
≥0 %	82 %	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Disminuir la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado de AFINIA.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios del mercado de AFINIA, que incluye a los usuarios ubicados en Áreas Especiales, ZDG y BSN.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

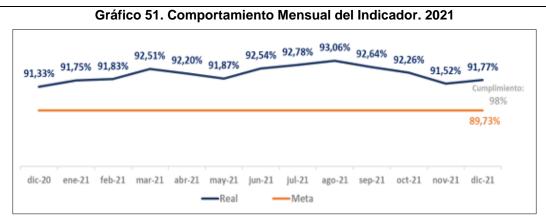
Información utilizada para el seguimiento:

 Informe del cuarto trimestre del año 2021 remitido por AFINIA, con los soportes de resultados obtenidos para el primer año de gestión del programa.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

El operador reporta en el informe del cuarto trimestre de 2021 que, como parte del Programa de reducción de cartera mayor a 60 días, estableció una disminución del 0,5% en el indicador Cartera Mayor a 60 días/Cartera Total sobre una meta inicial de 89,7% (junio 2020), sin embargo, el cierre real del indicador en diciembre de 2020 correspondió a 91,3%, presentando la curva del comportamiento general del indicador durante el año 2021.





Fuente: Informe Cuarto Trimestre de 2021 - AFINIA

De manera particular, el operador reporta para 2021 un recaudo de cartera mayor a 60 días por un valor de \$162.208 millones, de los cuales el 72 % se obtuvieron por planes de cobro, el 18% a través de gestión personalizada de los ejecutivos de cuenta de grandes clientes del mercado regulado y no regulado, el 1% (\$2.228 millones) por gestión de barrios subnormales y el 9% de financiaciones y clientes no gestionados por planes de cobro ni ejecutivos de cuenta.

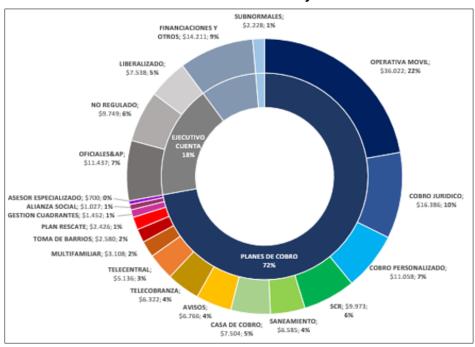


Gráfico 52. Recaudo a Cartera mayor a 60 días

Fuente: Informe Cuarto Trimestre de 2021 - AFINIA

Así mismo, el operador reporta sobre el recaudo de cartera mayor a 60 días en 2021, un porcentaje de 58% que corresponde a cobro personalizado, casa de cobro, cobro jurídico, planes diferenciales saneamiento de cartera, plan de rescate, asesor especializado, toma de barrios, telecentral, multifamiliares y gestión de cuadrantes. En cuanto a planes de





6.2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

telecobranza y avisos previos, el operador reporta haber logrado un porcentaje del 14 % de recaudo de cartera superior 60 días.

A través de gestión personalizada de los ejecutivos de cuenta, el operador reporta un recaudo sobre clientes oficiales del 7%, de clientes no regulados del 6 % y de clientes liberalizados el 5%. Adicionalmente, el operador reportó sobre clientes oficiales acciones específicas de gestión documental de cobro que incluyó derechos de petición sobre la naturaleza jurídica, representación legal y certificación de apropiación presupuestal, solicitud de normalización de pagos y oferta de alternativas de pago, denuncia ante la Contraloría y la Procuraduría a incumplimiento de pago y decisión de terminación de contrato de notificación a Corte.

Por otro lado, AFINIA reporta en 2021, haber efectuado castigos de cartera por un monto de \$345.376 millones, como deuda pérdida o sin valor, ya que se consideró como gestionada comercialmente sin lograr recuperación.

Con estos resultados reportados por el operador para 2021, el operador estableció la cartera en un valor de \$1.618.924 millones y la cartera mayor a 60 días en un valor de \$1.485.683, reportando un indicador de cartera mayor a 60 días de 91,77%, superior al valor de la senda establecida para el año 2021 en un porcentaje de 89.7% (junio 2020), según lo establecido en la matriz de indicadores del PGLP suscrito.

Análisis de la SSPD:

De acuerdo con el reporte de información realizada por el operador en el informe del cuarto trimestre de 2021, se establecen las acciones implementadas por el operador en las diferentes líneas de gestión del recaudo, que le permitieron alcanzar un valor total de \$162.208 millones durante el año 2021.

Tabla 56. Recaudo de Cartera Vencida 60 días

TIPO GESTIÓN	Cartera Vencida >60 días (Millones)
Planes de Cobro	\$117.045
Ejecutivos de Cuenta	\$28.723
Financiaciones y Otros	\$14.211
Gestión Subnormales	\$2.228
Total	\$162.208

Fuente: Informe Cuarto Trimestre de 2021 - AFINIA

La gestión del recaudo en las Áreas Especiales representó solo el 1% con un valor de \$2.228 millones para el año 2021, específicamente por gestión de barrios subnormales. Este recaudo se ha obtenido como resultado de campañas denominadas Operativa Móvil, Campañas Especiales de Cobro, Cobro de cuotas de financiación no entregadas a planes de cobro o bajo la asignación de ejecutivos de cuenta.

Se evidencia que las campañas definidas para el recaudo en las Áreas Especiales, ha requerido de un acercamiento directo a las comunidades por parte de los representantes





6.2.8.3 Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

del operador, lo que ha permitido una mayor efectividad en los resultados obtenidos al considerarse la gestión de cobro como parte de las campañas de gestión social.

De manera general, respecto a la meta establecida en el Programa de Gestión en un valor de 89,7 % para el año 2021, el prestador considera que el índice permaneció en niveles superiores al 91.33% que es el valor de cierre a diciembre de 2020 durante todos los meses del primer año de gestión del operador, cerrando con un valor de 91.77% a diciembre de 2021. Sin embargo, se considera que se presentaron errores en el análisis de los datos, frente a la línea de comparación usada por el prestador (diciembre de 2020 y no junio de 2020), así como en el valor considerado como total cartera, considerando la cartera castigada y la cartera recuperada.

Con el anterior análisis, la SSPD considera que para el cálculo del indicador la meta establecida para evaluar el año 2021 es de 89,7%, y se calcula el indicador considerando el recaudo efectivo realizado por el operador durante el año 2021. En consecuencia, para el año 2021 la cartera total fue de \$1.618.924 millones y la Cartera mayor a 60 días se reportó en un valor de \$1.485.683 millones que se ven reducidos mediante el valor total de recaudo efectivo anual de \$162.208 millones, con lo que el cálculo del indicador es de 82%; lo cual equivale a una reducción superior a los 0,5 pp para el primer año de gestión respecto a la meta de 89,7%, por lo cual se determina que el indicador de resultado se encuentra en cumplimiento.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador reporta en el informe del cuarto trimestre de 2021, el impacto negativo sobre el indicador en razón al incremento de \$351.969 millones en la puesta al cobro en el año 2021, lo que sumado al incremento tarifario del mismo año impacto en un total de \$58.754 millones incrementando en un 36% el saldo a reducir para el cumplimiento del indicador en el primer año.

Así mismo, reporta la incidencia del impacto del covid-19 en la recuperación de la economía en la región en el sector empresarial, debido al cierre por picos de contagios en los meses de abril y mayo de 2021, generando limitaciones en la voluntad de pago de los usuarios, la disponibilidad de puntos de pago, así como la dificultad de acceso en el desarrollo de la operatividad en las actividades de cobro como tal. En la misma línea, el operador reporta las dificultades ocasionadas al logro del indicador por los eventos de orden público derivados del paro nacional, además de los efectos de la época de lluvias, con desbordamiento de los ríos y causes, inundaciones de vías y deslizamientos que se presentaron en el año 2021 que afectaron de manera directa a la población y obligaron a detener las actividades de cobro en los territorios.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.





ANEXO 1. EVIDENCIAS INFORME CUARTO TRIMESTRE AFINA

Archivo adjunto a la publicación de este informe.