



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AFINIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 13  
PRIMER TRIMESTRE 2024**

**ANEXO 1  
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PRIMER TRIMESTRE**

## TABLA DE CONTENIDO

1	Indicadores Parciales.....	3
1.2	Objetivo 2 Confiabilidad en el STR .....	3
1.4	Objetivo 4 Pérdidas .....	14
1.5	Objetivo 5 Riesgo Eléctrico.....	28
1.6	Objetivo 6. Atención al usuario .....	37
1.7	Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.....	55
1.8	Objetivo 8. Programa de normalización, gestión pérdidas eléctricas y cartera...	63



## 1 INDICADORES PARCIALES

### 1.2. Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

#### 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:

#### Tabla 1 Evaluación del Indicador Parcial 2.1, Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	97%	CUMPLE

##### Beneficios y recursos asociados.

##### 1. Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR, beneficiando a 54.284 clientes.
- Cierre de ingeniería del proyecto y adquisición de suministros para la construcción de las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca las cuales tienen como alcance ampliar su capacidad de transporte de potencia y asimismo atender el crecimiento de la demanda de la Zona Norte (Manzanillo) de Cartagena.

##### Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por el Prestador a cerca de los trabajos ejecutados.
- Reporte 1 trimestre 2024 a SSPD / 2.1.1 Inversiones STR Informe.

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



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

Con relación a las actividades del plan de inversión para el STR, se tiene la siguiente planificación, donde se observan las dos (2) líneas del STR a intervenir y la proyección acumulada durante el año 2024:

**Tabla 2 Actividades relacionadas con el plan de inversión para el STR.**

LINEA STR	TRAYECTO	CIMENTACIONES EJECUTADAS (UNIDAD)				
		TOTAL PROYECTO	MAR	JUN	SEP	DIC
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLÍVAR	92	0	20	50	92
LN640	BOLÍVAR - BAYUNCA	94	0	25	60	94
LINEA STR	TRAYECTO	ESTRUCTURAS INSTALADAS (UNIDAD)				
		TOTAL PROYECTO	MAR	JUN	SEP	DIC
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLÍVAR	92	0	5	40	92
LN640	BOLÍVAR - BAYUNCA	94	0	10	50	94
LINEA STR	TRAYECTO	TENDIDO DE CABLE DE GUARDA Y CONDUCTOR (km)				
		TOTAL PROYECTO	MAR	JUN	SEP	DIC
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLÍVAR	10	0	0	3	10
LN640	BOLÍVAR - BAYUNCA	10	0	0	6	10

Fuente: AFINIA

Para el primer trimestre del año se avanzó en el cierre de ingeniería del proyecto y adquisición de suministros para la construcción de las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca las cuales tienen como alcance ampliar su capacidad de transporte de potencia y así mismo atender el crecimiento de la demanda de la Zona Norte (Manzanillo) de Cartagena, mejorando la confiabilidad del STR beneficiando a 54.284 clientes.

La gestión del proyecto inicia en agosto del 2023 con la planeación correspondiente, la ingeniería civil y electromecánica, completando un 17% a cierre del año 2023.

Con la ejecución de las actividades hasta la fecha, se ha logrado un avance de 35% con respecto a un 36% planificado como se observa en la siguiente tabla de la cual se deriva la curva “S” proyectada:

Teniendo en cuenta que se ha contado con la llegada de algunos suministros se ha iniciado a prefabricar cajas de concreto y armar parrillas de acero con el fin de disminuir tiempos en la ejecución de cimentaciones, adicionalmente se ha avanzado en la gestión social con las diferentes comunidades y la solicitud del permiso de ocupación de vía concesionada que debe otorgar la



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

Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) para la ejecución de las actividades, las cuales se desarrollan en el derecho de vía de la ruta 9006 que comunica Cartagena y Barranquilla.

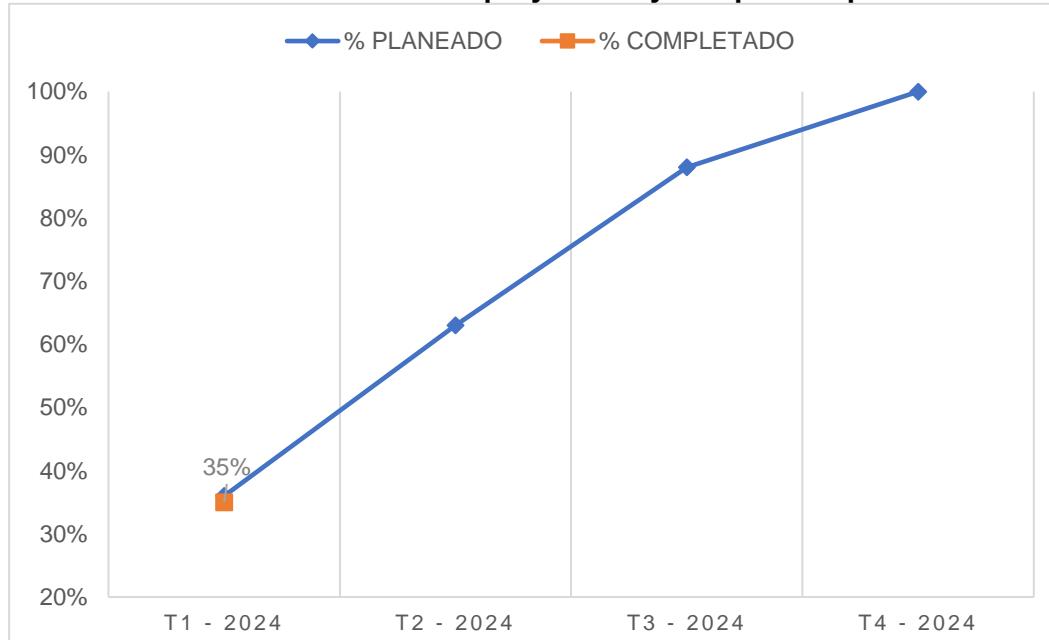
**Tabla 3 Ejecución de las actividades.**

CONFIABILIDAD LÍNEAS STR	T1 - 2024	T2 - 2024	T3 - 2024	T4 - 2024
% PLANEADO	36%	63%	88%	100%
% COMPLETADO	35%			

Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

**Gráfica 1. Curva S – Avance proyectado y completado por trimestre.**



Fuente: AFINIA – Elaboración SSPD



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

**Gráfica 2 Curva S - Avance proyectado y completado por mes.**



Fuente: AFINIA – Elaboración SSPD

La información disponible permite concluir que en el primer trimestre de 2024 (incluyendo el tiempo del segundo semestre de 2023, según lo planeado) la empresa ejecutó actividades de ingeniería del proyecto y adquisición de suministros para la construcción de las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca civil y electromecánica, que según lo ejecutado logra un 97% de las acciones planeadas dando así cumplimiento a la meta de la evaluación del indicador.

La SSPD evidencia que en la información suministrada por el prestador del servicio no se ha incluido cantidades ejecutadas ni costos asociados, por tal razón recomienda completar la información dado a ser muy general el informe presentado que no permiten cuantificar las actividades y el costo de estas.

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

El Prestador no manifestó algún tipo de dificultad para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Reporte 1 trimestre 2024 a SSPD / 2.1.1 Inversiones STR Informe/registro fotográfico.

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

#### **Objetivo del Indicador:**

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

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:**

**Tabla 4 Evaluación Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	84%	CUMPLE

#### **Beneficios y recursos asociados.**

##### **1. Beneficios:**

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.
- Las actividades ejecutadas de mantenimiento benefician a los clientes dependientes de las subestaciones alimentadas por las 19 líneas, beneficiándose 615.133 clientes.

##### **2. Recursos asociados:**

Los costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT se resumen a continuación, para llegar a un valor de \$ 371.509.344,89, facturación a corte 31 de marzo de 2024.

Los costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT se resumen a continuación, para llegar a un valor de \$ 24.547.049,93, facturación a corte 31 de marzo de 2024.

Los costos asociados a las actividades de lavado de aisladores se resumen a continuación, para llegar a un valor de \$ 5.599.064,53, facturación a corte 31 de marzo de 2024.



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

#### **Información utilizada para el seguimiento:**

- El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por el prestador acerca de los trabajos.
- 2.1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo 30 abril 2024 VF - 2.1.2 programa mantenimiento por activo STR - 2024 30 abril 2024 VF - 2.1.2 Soportes Programa de Mantenimientos por Activo 30 abril.

#### **Actividades particulares reportadas por el prestador:**

Para el programa de mantenimientos por activo, AFINIA reportó actividades relacionadas con trabajos ejecutados en las líneas de transmisión durante el I Trimestre del 2024 respecto a inspecciones termográficas, trabajos de podas en las servidumbres y lavado de estructuras:

- **Inspección termográfica**

**Tabla 5. Avances de inspección termográfica - I Trimestre de 2024.**

DPTO.	LN STR	Nombre	Total 2024	META 1T	% META CUMPLIMIENTO 1T	% REAL CUMPLIMIENTO 1T	REAL 1T
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOLE 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-715	MAGANGUÉ - MOMPOX 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-614	CALAMAR -TCALAMAR 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
CÓRDOBA	LN-768	BOSTON - CHINÚ 2 110 kV	1	0	0%	0%	0
CÓRDOBA	LN-713	CHINÚ - SINCE 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CÓRDOBA	LN-758	RIO SINÚ - TIERRA ALTA 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CÓRDOBA	LN-731	BOSTON - CHINÚ 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>19 LÍNEAS</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>15,8%</b>	<b>15,8%</b>	<b>3</b>

Fuente: AFINIA

El plan de inspecciones termográficas en líneas de alta tensión refleja un cumplimiento del 100% correspondiente al primer trimestre el cual corresponde a un 15,8% de la meta del año, tal como se proyectó.

- **Actividades de poda y trocha en líneas de Alta Tensión.**



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

La actividad de poda, trocha y mantenimiento de accesos al área de servidumbre de las líneas de 110 kV y 66 kV tiene como objetivo despejar vegetación que supere las distancias mínimas de aislamiento sobre la línea, además de tener despejados los caminos de acceso al área de servidumbre.

**Tabla 6 Avance de actividades de poda y trocha en líneas de Alta Tensión- I Trimestre de 2024.**

DPTO.	LN STR	Nombre	2024	META 1T KM	REAL 1T KM	% META CUMPLIMIENTO 1T	% REAL CUMPLIMIENTO 1T
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	2,98	0,6	0,6	20%	20%
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	13,3	4,0	4,0	30%	30%
BOLÍVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	30,9	4,1	4,1	13%	13%
BOLÍVAR	LN-715	MAGANGUÉ - MOMPOX 1 110 kV	45	14,8	12,5	33%	28%
BOLÍVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	103	34,4	31,0	33%	30%
BOLÍVAR	LN-613	EL CARMEN ZAMBRANO 1 66 kV	32,7	10,9	9,8	33%	30%
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	54,9	13,8	13,8	25%	25%
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	90,7	30,2	30,2	33%	33%
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	55,4	22,9	22,9	41%	41%
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	51	19,9	19,9	39%	39%
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	58,6	16,0	16	27%	27%
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	17,8	7,1	7,1	40%	40%
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	66	29,3	29,3	44%	44%
CÓRDOBA	LN-713	CHINÚ - SINCÉ 1 110 kV	37,9	3,6	4	10%	10%
CÓRDOBA	LN-758	RIO SINÚ - TIERRALTA 1 110 kV	66,92	33,5	33	50%	50%
CÓRDOBA	LN-731	BOSTON - CHINÚ 1 110 kV	21,6	7,3	7,3	34%	34%
<b>TOTAL</b>		<b>16 LÍNEAS</b>	<b>749</b>	<b>252</b>	<b>245,8</b>	<b>33,7%</b>	<b>32,8%</b>

Fuente: AFINIA

El plan de poda y trocha en líneas de alta tensión refleja un cumplimiento del 97% correspondiente al 1er trimestre de 245,8 kilómetros el cual corresponde a un 32,8% de la meta del año. Se aprecia una leve desviación con respecto a lo proyectado debido a consignaciones reprogramadas, las cuales se realizarán en los trimestres próximos.

- **Lavado en líneas de Alta Tensión.**



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

La actividad de lavado de aislamiento tiene como objetivo garantizar la rigidez libre de polución que pueda producir avería de estos al perder su capacidad de aislamiento fase-tierra.

**Tabla 7 Lavado en líneas de Alta Tensión - I Trimestre de 2024.**

DPTO.	LN STR	Nombre	2024	META 1T	% META CUMPLIMIENTO 1T	% REAL CUMPLIMIENTO 1T	REAL 1T
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 KV	10	5	50%	30%	3
BOLÍVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 KV	10	5	50%	40%	4
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 KV	10	5	50%	40%	4
BOLÍVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 KV	20	10	50%	30%	6
<b>TOTAL</b>		<b>4 LÍNEAS</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>50%</b>	<b>35%</b>	<b>17</b>

Fuente: AFINIA

Las actividades fueron ejecutadas en el primer trimestre de 2024 con un 68% de avance, y un 35% con respecto a la meta año. La desviación se presenta debido a problemas con el aliado en el suministro del camión de lavado.

- Costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT.**

Los costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT se resumen a continuación, para llegar a un valor de \$ 371.509.344,89, facturación a corte 31 de marzo de 2024 (primer trimestre).

**Tabla 8 costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT - I Trimestre de 2024.**

DEPARTAMENTO	LN STR	Nombre	Costo Asociado 1T
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 KV	\$ 2.646.556,73
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	\$ 6.250.018,66
BOLÍVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 KV	\$ 55.416.439,36
BOLÍVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 KV	\$ 34.022.968,00
BOLÍVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	\$ 38.154.985,77
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 KV	\$ 45.922.645,00
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 KV	\$ 38.888.901,00
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 KV	\$ 37.980.730,00
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 KV	\$ 43.787.658,00
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 KV	\$ 2.393.399,00
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 KV	\$ 6.790.365,00
CÓRDOBA	LN-713	CHINÚ - SINCÉ 1 110 KV	\$ 20.832.615,00
CÓRDOBA	LN-731	BOSTON - CHINÚ 1 110 KV	\$ 20.007.889,00
CÓRDOBA	LN-758	RIO SINÚ-TIERRA ALTA 1 110KV	\$ 13.137.981,00



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

BOLÍVAR	LN-715	MAGANGUÉ - MOMPOX 1 110 kV	\$ 5.276.193,37
<b>TOTAL</b>	<b>16 LÍNEAS</b>		<b>\$ 371.509.344,89</b>

Fuente: AFINIA

• **Costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT.**

Los costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT se resumen a continuación, para llegar a un valor de \$ 24.547.049,93, facturación a corte 31 de marzo de 2024 (primer trimestre).

**Tabla 9 Costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT - I Trimestre de 2024.**

Departamento	LN STR	Nombre	Total, por LN
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 15.740.814,36
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	\$ 8.806.235,57
<b>TOTAL</b>	<b>DE 19 LÍNEAS PROGRAMADAS EN EL AÑO</b>		<b>\$ 24.547.049,93</b>

Fuente: AFINIA - SSPD

• **Costos asociados a las actividades de lavado de aisladores.**

Los costos asociados a las actividades de lavado de aisladores se resumen a continuación, para llegar a un valor de \$ 5.599.064,53, facturación a corte 31 de marzo de 2024 (primer trimestre).

**Tabla 10 Costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT - I Trimestre de 2024.**

Departamento	LN STR	Nombre	Total, por LN
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	\$ 2.270.461,22
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 172.914,46
BOLÍVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 518.743,37
BOLÍVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	\$ 2.636.945,48
<b>Total, por mes</b>			<b>\$ 5.599.064,53</b>

Fuente: AFINIA - SSPD

**Tabla 11 Impacto del plan de mantenimiento relacionado con actividades del STR.**

DEPARTAMENTO	LN STR	NOMBRE	CLIENTES
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	13687
BOLÍVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	6022
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	6022
BOLÍVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	9661
BOLÍVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	38317
BOLÍVAR	LN-715	MAGANGUÉ - MOMPOX 1 110 kV	31224
BOLÍVAR	LN-614	CALAMAR -TCALAMAR 1 66 kV	30790
BOLÍVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	4487
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	9938



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

CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	43023
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	3237
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	18274
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	15895
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	13256
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	17605
CÓRDOBA	LN-768	BOSTON - CHINÚ 2 110 kV	91248
CÓRDOBA	LN-713	CHINÚ - SINCÉ 1 110 kV	82792
CÓRDOBA	LN-758	RIO SINÚ - TIERRA ALTA 1 110 kV	95572
CÓRDOBA	LN-731	BOSTON - CHINÚ 1 110 kV	84083
<b>TOTAL</b>		<b>19 LÍNEAS</b>	<b>615133</b>

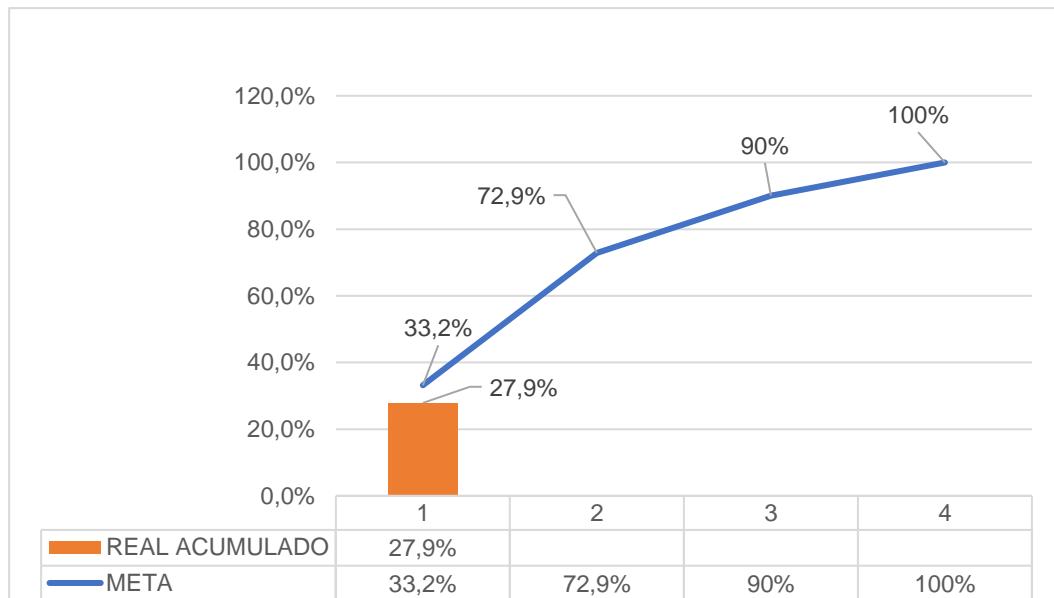
Fuente: AFINIA

Las actividades benefician a los clientes dependientes de las subestaciones alimentadas por las 19 líneas referenciadas, beneficiándose 615.133 clientes.

#### **Análisis de la SSPD:**

De la información presentada por el prestador del servicio se tiene:

**Gráfica 3 Curva S de programa de mantenimiento por activo STR - AFINIA**



Fuente: AFINIA



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

**Tabla 12 – Programa de mantenimiento por activo**

PROGRAMADO					REAL				
Actividad	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	Actividad
Poda	33,7%	60,7%	86,0%	100%	32,8%				Poda
Termografía	15,8%	57,9%	84,2%	100%	15,8%				Termografía
Lavado	50,0%	100%	100,0%	100%	35,0%				Lavado
Meta	33,2%	72,9%	90%	100%	27,9%				Real acumulado

Las actividades de mantenimiento programadas para el primer trimestre de 2024 aun cuando no son ejecutadas en su totalidad, según lo programado, cumplen con la meta acumulada para el trimestre de 2024 con un resultado que supera la senda mínima de evaluación para este año, logrando un 84 % de lo programado.

La actividad de lavado de aisladores alcanzo un 68% de ejecución respecto a lo programado para el trimestre, razón por la cual impidió tener un resultado de evaluación más eficiente. Se recomienda adelantar las gestiones pertinentes en búsqueda de una mayor ejecución de la actividad de lavado para alcanzar así un mejor resultado en la evaluación del indicador y cumplir con el objetivo propuesto.

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

El prestador del servicio informa la razón de la desviación del porcentaje de cumplimiento de las actividades de lavado en líneas de alta tensión la cual se presenta debido a problemas con el aliado en el suministro del camión de lavado.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Ver evidencias en:

Documento 2.1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo Soporte Fotográfico.docx:

#### 1.4. Objetivo 4 Pérdidas

##### 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 S.

###### Resultado del indicador:

**Tabla 13. Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación perdidas**

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	32,5%	<b>NO CUMPLE</b>

###### Beneficios y recursos asociados.

Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas

Los proyectos de aseguramiento de red e instalación de medida apalancados con recursos CONPES 3966 presento una ejecución en inversión incurrida de \$ 919.763.000 COP sobre \$ 2'830.176.000 COP.

###### Información utilizada para el seguimiento:

- Curva S de las inversiones adelantadas.
- 4.1.1 Ejecución Programa CONPES 2024.
- 4.1.1 Ejecución Programa CONPES 2024(soporte)
- Matriz Indicadores Pérdidas AFINIA SSPD 2024.

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

El prestador relaciona la información respecto a la ejecución de los proyectos contratados con recursos autorizados mediante el documento CONPES 3966 de 2019; las inversiones están orientadas a recuperación de pérdidas. Los proyectos reportados en ejecución para el primer trimestre corresponden a aseguramiento de red e instalación de medidores.

Las 584 acciones ejecutadas se llevaron a cabo en Bolívar Norte, Bolívar Sur, Córdoba Norte y Cesar.

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

Para la ejecución de la totalidad de acciones programadas para el primer trimestre de 2024 se pretendía recuperar una energía afluente de 108.178 kWh/mes, de la cual tan solo se recuperó 11.064 kWh/mes que corresponden a un 10,23%.

#### **Análisis de la SSPD:**

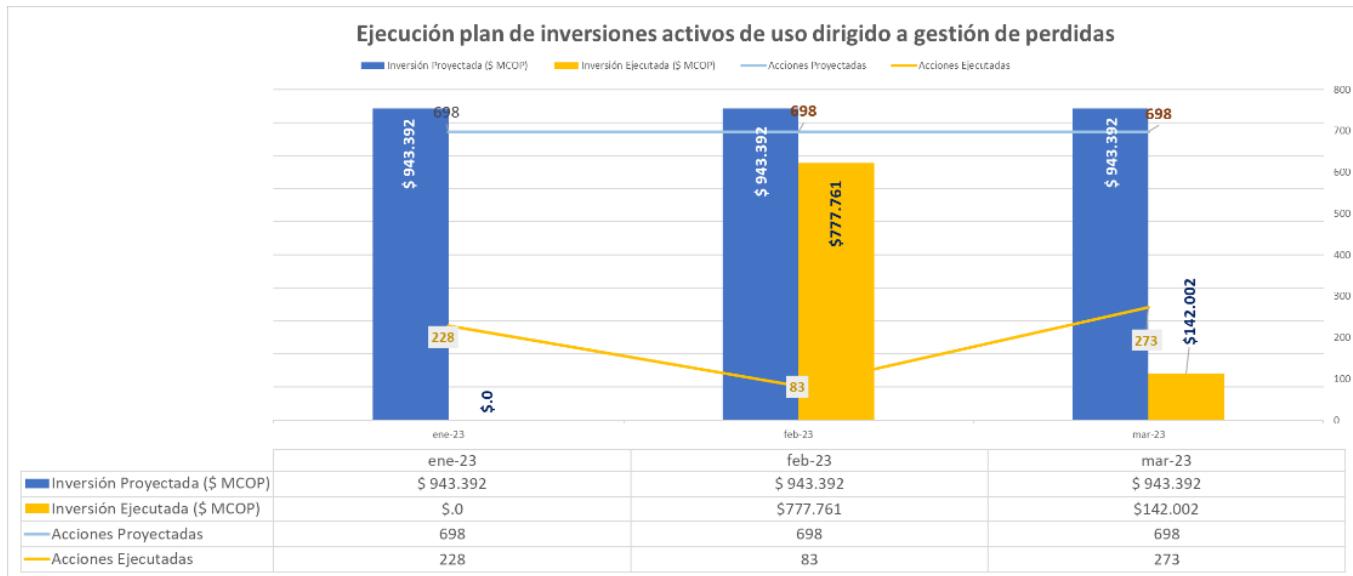
Con la información presentada por el prestador del servicio y analizada por la SSPD se concluye:

La ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 para el primer trimestre de 2024 corresponde a 584 acciones ejecutadas de 2094 programadas; los costos asociados a estas acciones son de \$ 919,763 MCOP y \$ 2830,176 MCOP respectivamente.

El avance de ejecución de la inversión programada para el primer trimestre de 2024 llegó tan solo a un 32.5% y la cantidad de acciones ejecutadas respecto a las programadas a un 27,9%.

Para la ejecución de la totalidad de acciones programadas para el primer trimestre de 2024 se pretendía recuperar una energía afluente de 108.178 kWh/mes, de la cual tan solo se recuperó 11.064 kWh/mes que corresponden a un 10,23%.

#### **Gráfica 4 Evolución en el período de medición – Curva S (ejecución plan de inversiones)**



Fuente: AFINIA

**Tabla 14 - Ejecución plan de inversiones**

Descripción	Valor de UUCC MCOP
Ejecución programada	2830,176
Ejecución real	919,763

Fuente: AFINIA – SSPD



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

Con la información presentada por el prestador del servicio y analizada por la SSPD se concluye que la ejecución del plan de inversiones para el mejoramiento de redes e instalación de medidores en el primer trimestre de 2024 tuvo una ejecución baja respecto a lo planificado para el trimestre, se ejecutó solamente el 32,5 % de lo programado, incumpliendo así la meta del indicador al no superar la senda de  $\geq 90\%$  propuesta para el año 2024.

Las 584 acciones ejecutadas de 2094 planeadas para el primer trimestre de 2024 tan solo totalizan el 27,9%; razón por la cual la SSPD recomienda generar urgentemente las estrategias que permitan llevar a cabo las acciones correspondientes para normalizar la medida individual de energía dado a que se evidencia una alta inversión en la construcción y mejoramiento de redes y una mínima ejecución en la instalación de medidores de energía para la facturación del costo del servicio.

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

- El prestador informó que persiste la dificultad en el orden público para la finalización y cierre de proyectos que se han visto truncados y muestran atrasos, se pueden mencionar proyectos ejecutados en la zona insular de Tierra Bomba en la ciudad de Cartagena y Astrea en el departamento del Cesar.
- El riesgo de rechazo por parte de la comunidad al plan de inversión enfocado en este indicador, las comunidades no se oponen a la construcción y mejoramiento de las redes para disfrutar de una mejor calidad del servicio, pero si a la normalización de la medida individual. El alza de las tarifas de energía empeora la situación y dificultan aún más el ejercicio de estas inversiones

#### **Evidencias que soportan la ejecución:**

4.1.1 Registro fotográfico



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

#### **Objetivo del Indicador:**

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

% Actividades Programadas: % 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:**

**Tabla 15 Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución plan de control de pérdidas de energía**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	158%	CUMPLE

#### **Beneficios y recursos asociados.**

- Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.

#### **Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S de las acciones del plan de control de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por el Prestador acerca de los trabajos realizados.
- Informe de seguimiento al primer trimestre del año 2024, presentado por AFINIA:
  - 4.1.2 Ejecución Programa de Control de Pérdidas 2024
  - 4.1.2 Registro fotográfico.docx
  - 4.1.2 Control Pérdidas 2024 (soporte)

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

El Prestador reportó que durante el primer trimestre del 2024 adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías a) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, b) gestión de grandes consumidores c) instalación de macro medida. Las acciones particulares en cada caso son:

- a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

Estas Campañas están dirigidas a la recuperación de energía, a través de la gestión inteligente de la información proveniente de diferentes fuentes, tales como, reportes de usuarios (internos o externos),



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

análisis de información en bases de datos propias, análisis de escritorio, gestión de alarmas, información de balances de energía de macro medidores, etc. Esta gestión permite identificar y normalizar la medida de usuarios con anomalías en la medida y/o acometida que impidan el registro efectivo de la energía.

Estas normalizaciones implican la 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.

El objetivo principal del desarrollo de estas Campañas está relacionado con el control de las pérdidas en las Áreas de Media Tensión con mayores pérdidas.

Estas campañas, además, tienen como propósito la ejecución de planes de acción orientados hacia la Revisión y Normalización de clientes focalizados o dirigidos, Revisión y Normalización de clientes en Macro medidas con pérdidas significativas o por denuncias de clientes internos/externos, Revisión y Normalización de clientes en unidades residenciales Multifamiliares, Revisión y Normalización de clientes a través del programa de Barrido de la red de Media Tensión y la ejecución de actividades con Brigadas Especiales para la detección de fraudes o manipulaciones indebidas de la medida en clientes del mercado Regulado.

- Para el primer trimestre del 2024 la gestión de estas actividades se lleva un cumplimiento de 157% respecto de las metas planteadas, lo que equivale a la ejecución de 42.273 acciones ejecutadas sobre 26.823 planificadas.
  - La sobre ejecución de las acciones a inicio del presente año estuvo relacionado a una operativa mayor porque estaba ajustada a la planificación del año anterior (2023), sumado a la necesidad de retraso acumulado de acciones por la falta de contratos de los primeros 5 meses. A partir del mes de febrero se comenzó con la reducción de la operativa debido a que la planificación proyectada del 2024 contiene menor acciones para la línea de control.
  - La ejecución de campañas sistemáticas en clientes regulares y medios permitió un afloramiento de energía de 2.12 GWh acumulados finalizado el mes de marzo del 2024.
- b) Gestión de grandes consumidores.

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

Los suministros que se intervienen son identificados a través del análisis del comportamiento comercial, análisis de las variables eléctricas y la generación de eventos en el sistema de medición centralizada.



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

- Las actividades en Grandes Consumidores cerraron con un cumplimiento de 321%, estas corresponden a 2.492 acciones ejecutadas sobre 777 planificadas.
- Como resultado de los análisis estadísticos en los comportamientos de variables eléctricas y eventos generados por los sistemas de comunicación, se lograron detectar y normalizar usuarios con manipulaciones en el sistema de medición, generando aforamiento de energía significativo posterior a su normalización. (aumento de la facturación posterior a la normalización de la medida).
- La gestión en clientes grandes consumidores ha registrado un aforamiento de energía (aumento de la facturación posterior a la normalización de la medida) de 2.89 GWh

#### c) Instalación de macro medida.

La instalación de macro medida está enmarcada en tres ámbitos de gestión: Macromedia en niveles de tensión  $\geq 2$  (Zonas Especiales), macro medida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones) y macro medida en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1).

En la gestión de esta línea de acción se ha lograron instalar 1.630 macro medidores que incluyen los ubicados en ramales y/o zonas especiales con presencia de uno o más circuitos, así como la reposición de equipos de medición en subestaciones e igualmente incluye los macro medidores instalados en los transformadores de distribución. Para el primer trimestre se han instalado 1.630 macro medidores sobre 1.746 planificados, lo que equivale a un avance del 93% en este plan, este cumplimiento es debido a la mejora en la productividad de los contratistas que vencieron su curva de aprendizaje además de un adecuado abastecimiento de materiales de macro medidas.

#### **Análisis de la SSPD:**

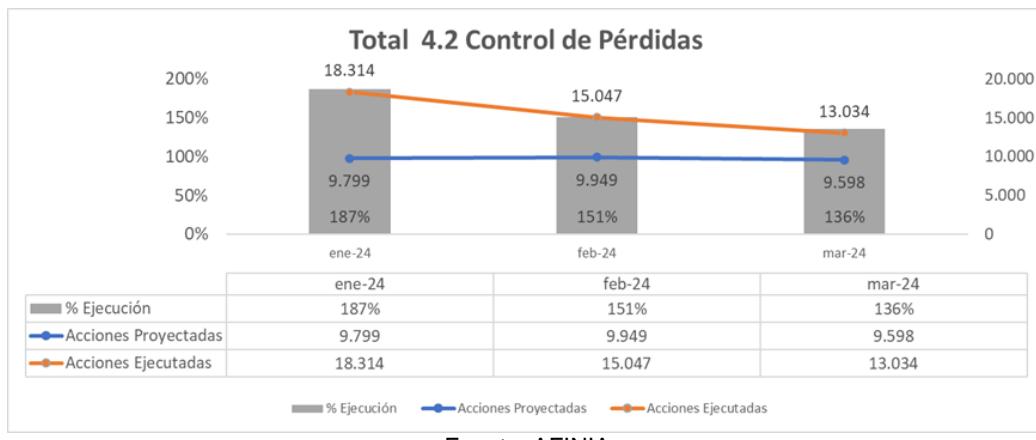
De la información presentada por el prestador y analizada por la SSPD se concluye que las acciones del plan de control de pérdidas ejecutadas para el primer trimestre de 2024 es 158%, con 46.395 acciones ejecutadas con respecto a 29.346 proyectadas.

La energía aforada resultado del programa control de pérdidas para el primer trimestre de 2024 es de 5 GWh.



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

**Gráfica 5 Ejecución del programa de control de pérdidas – primer trimestre 2024**



Fuente: AFINIA

Con la información suministrada por el prestador del servicio y evidenciada en la curva "S" se evalúa el indicador parcial control de pérdidas de energía cuyo resultado es de 158 %, resultado que es superior al valor porcentual de la meta (>80%), cumpliendo notoriamente el resultado esperado en el indicador.

Las actividades del plan de pérdidas como campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios; gestión de grandes consumidores e instalación de macro medida para el primer trimestre de 2024 cerro con un cumplimiento importante, superando notoriamente las sendas de la meta del indicador parcial.

En términos generales 2 de las 3 estrategias del plan de control de pérdidas presentaron ejecuciones por encima de lo planeado durante el año 2024, siendo las acciones de gestión de grandes consumidores y campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, aquellas que presentaron el mejor desempeño.

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

El prestador no manifestó dificultades.

#### **Evidencias que soportan la ejecución:**

- Documentos con información reportada por el prestador del servicio:

4.1.2 Registro fotográfico.docx: El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia la instalación de sistema de medida para clientes regulados y medios, grandes consumidores e instalación de macro medidores.



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

#### **Objetivo del Indicador:**

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

% Actividades programadas: % 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:**

**Tabla 16. Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	109,9%	CUMPLE

#### **Beneficios y recursos asociados.**

- Reducción de los costos asociados a pérdidas de energía superiores a las del indicador eficiente.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.

#### **Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S de las acciones del plan de reducción de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Informe de seguimiento al primer trimestre del año 2024, presentado por AFINIA:
  - 4.1.3 Ejecución Programa Reducción Pérdidas
  - 4.1.3 Reducción Pérdidas 2024 (soporte)
  - 4.1.3 Ejecución Programa Reducción Pérdidas /4.1.3 Soporte Fotográfico.

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

La empresa reportó que durante el primer trimestre del año 2024 adelantó actividades del plan de reducción de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías a) Instalación de medidores a usuarios sin medición, b) Sistema de medición centralizada y c) Aseguramiento de la red.



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

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

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

Las actividades de normalización de suministros en el primer trimestre del 2024 conectados directamente a la red de la empresa tuvieron un cumplimiento del 90%, donde se ejecutaron 2.000 normalizaciones de 2.224 planificadas. Esta línea de acción marca la pauta de orientación de los planes de control de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

#### **b) Sistema de medición centralizada**

Esta línea de acción contempla la instalación de medida centralizada a usuarios ubicados dentro de las zonas con desarrollo de proyectos de aseguramiento de red, con el propósito de dificultar el acceso a posibles manipulaciones de la red y de facilitar la gestión remota del comportamiento comercial y técnico de estos suministros a través de la tecnología mencionada. Los proyectos que aportan cantidades a este indicador son los de aseguramiento de red y multifamiliares.

Para el primer trimestre del 2024 se presentó un cumplimiento de 125%, se ejecutaron 872 acciones de 700 planificadas.

#### **c) Aseguramiento de la red.**

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

Para el primer trimestre del 2024 se normalizaron un total de 20.119 clientes de 17.992 planificados, para un cumplimiento del 112%.

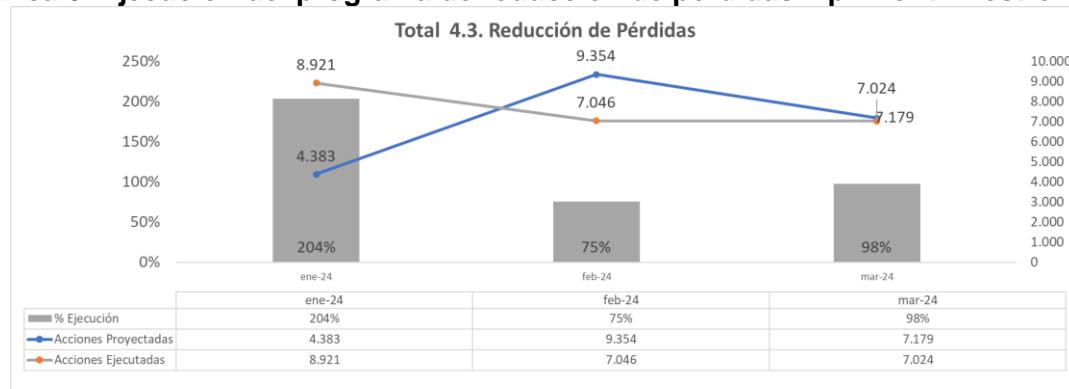
Siguen los rechazos a proyectos por parte de las comunidades, actualmente el municipio de Calamar en la delegación Bolívar Norte sigue detenido y sin ningún tipo de avance debido a los rechazos de la comunidad a la instalación de los medidores y aumento en las tarifas mes a mes, por lo que persiste el alto índice de hurto de energía en el municipio. Adicionalmente, en el departamento de Cesar, en el municipio de Valledupar se tienen identificados más de 6.700 clientes dentro de proyectos de red bloqueados que no han permitido su normalización, otras localidades en departamento son Astrea, Becerril, La Jagua y El paso, en el departamento de Córdoba se pueden mencionar proyectos paralizados en los municipios de Montería, Ayapel y Tierra Alta.

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

#### **Análisis de la SSPD:**

Con la información presentada por el prestador del servicio y analizada por la SSPD se concluye que las acciones del plan de reducción de pérdidas ejecutadas en el primer trimestre de 2024 equivalen al 109,9 % de las acciones proyectadas, lográndose realizar un total de 22.991 acciones las cuales están por arriba de las 20.916 acciones proyectadas logrando así superar el límite mínimo de la evaluación del indicador para reducir las pérdidas de energía (>80%) cumpliendo con lo requerido en la evaluación del indicador parcial para el primer trimestre de año 2024.

**Gráfica 6. Ejecución del programa de reducción de pérdidas – primer trimestre 2024.**



Fuente: AFINIA

**Tabla 17 Programa de reducción de pérdidas**

Descripción	Unidades
Acciones proyectadas	20.916
Acciones ejecutadas	22.991

Fuente: AFINIA - SSPD

- La normalización de usuarios sin medidor registró un avance 90%, se normalizaron 2.000 suministros de 2.224.
- En la medición centralizada de se instalaron 872 clientes de 700, equivalente a un cumplimiento de 125% acumulado a cierre de año.
- Se evidencia un avance en el aseguramiento de red se evidencia un avance de 112% que incluye 20.119 usuarios de 17.992 planificados.



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

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

El prestador del servicio informa que para la ejecución de las acciones del plan de reducción de pérdidas:

Siguen los rechazos a proyectos por parte de las comunidades, actualmente el municipio de Calamar en la delegación Bolívar Norte sigue detenido y sin ningún tipo de avance debido a los rechazos de la comunidad a la instalación de los medidores y aumento en las tarifas mes a mes, por lo que persiste el alto índice de hurto de energía en el municipio. Adicionalmente, en el departamento de Cesar, en el municipio de Valledupar se tienen identificados más de 6.700 clientes dentro de proyectos de red bloqueados que no han permitido su normalización, otros municipios del departamento son Astrea, Becerril, La Jagüa de Ibirico, y El Paso; en el departamento de Córdoba se pueden mencionar proyectos paralizados en los municipios de Montería, Ayapel y Tierra Alta.

En el aseguramiento de redes, la línea de acción estuvo afectada por factores que disminuyeron su ejecución por la falta de voluntad de las comunidades de permitir la ejecución por inconformidades en las alzas constantes de las tarifas y las campañas en contra de la organización liderada por políticos y personajes reconocidos en redes sociales.

#### **Evidencias que soportan la ejecución:**

- Documentos con información reportada por el prestador del servicio:

4.1.3 Soporte Fotográfico. El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia la instalación medidores a usuarios sin medición, sistema de medición centralizada y aseguramiento de la red.



#### **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:**

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

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:**

**Tabla 18. Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	107,5%	CUMPLE

##### **Beneficios y recursos asociados.**

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

Los recursos asociados a las cantidades de UUCC ejecutadas para el primer trimestre de 2024 corresponden a \$19.904.938.897 COP.

##### **Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S de ejecución de inversiones del plan para la gestión de pérdidas.
- Informe de seguimiento al cuarto trimestre del año 2022, presentado por AFINIA:
  - 4.1.4 Ejecución plan de inversiones UUCC 2024(soporte)
  - 4.1.4 Ejecución Plan de Inversiones.
  - 4.1.4 Soporte Fotográfico.
  - Matriz Indicadores Pérdidas AFINIA SSPD 2024

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

El prestador reportó la ejecución para el primer trimestre de 2024 de las siguientes actividades:

La ejecución de los proyectos de inversión en activos de uso reportados a la CREG está enmarcada en seis ámbitos de gestión: Macro medida en niveles de tensión  $\geq 2$  (Zonas Especiales), macro medida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones), macro medida en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1) proyectos de aseguramiento de la



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

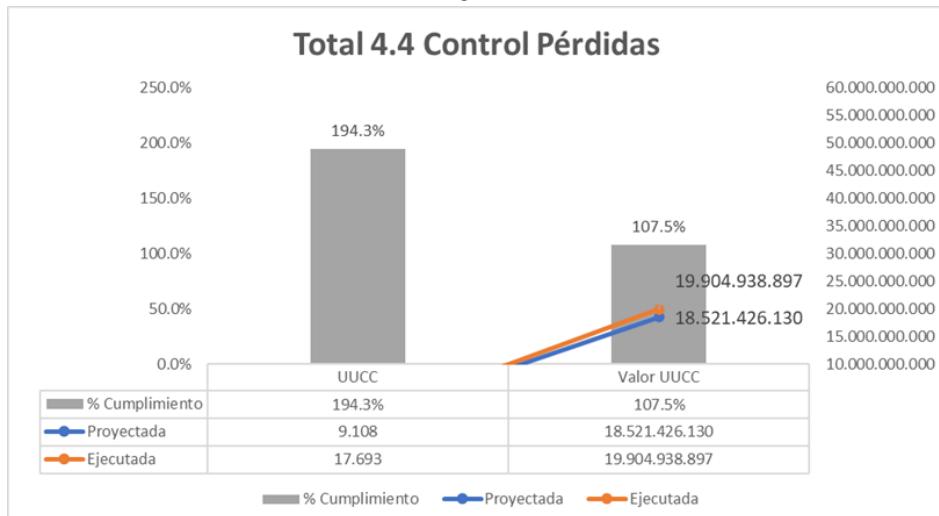
red, adecuaciones menores de la red en baja tensión en sectores no protegidos y con altas pérdidas, así como la instalación y adecuación de redes separación de sectores subnormales de sectores de mercado convencional o normalizado.

La ejecución acumulada a cierre del primer trimestre 2024, el avance de este indicador está sustentado en la instalación de 1.630 macro medidores en nivel de tensión 1, 12 reposiciones de macro medidores en subestaciones propias, así como la instalación de 11 macro medidores en ramales o zonas especiales y 1.607 macro medidores PCIs (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 macro medidor). Además, se incluye la ejecución de actividades relacionadas con adecuaciones menores en la red de baja tensión, proyectos de aseguramiento de la red de baja tensión, así como actividades para la separación de mercado normalizado del eléctricamente subnormal (instalación de postes de concreto de 10 y 12 metros, de 750 y 1.050 kg, km de red aérea, transformadores de distribución de 37.5, 50 y 75 kVA, entre otros materiales menores de los proyectos de red).

#### **Análisis de la SSPD:**

La información disponible (curvas totales 4.4 Control pérdidas y ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas) y analizada por la Superintendencia permite evidenciar que la ejecución para el primer trimestre de 2024 del plan de inversión equivale a \$19.904.938.897 COP (valorados en UUCC reconocidas por la CREG) de \$18.521.426.130 COP programados. Las unidades constructivas (UUCC) proyectadas para el primer trimestre del año 2024 es de 9.108 unidades de las cuales se ejecutó una cantidad muy superior a estas que corresponden a 17.693 unidades.

**Gráfica 7. Curva S - Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas primer trimestre 2024**

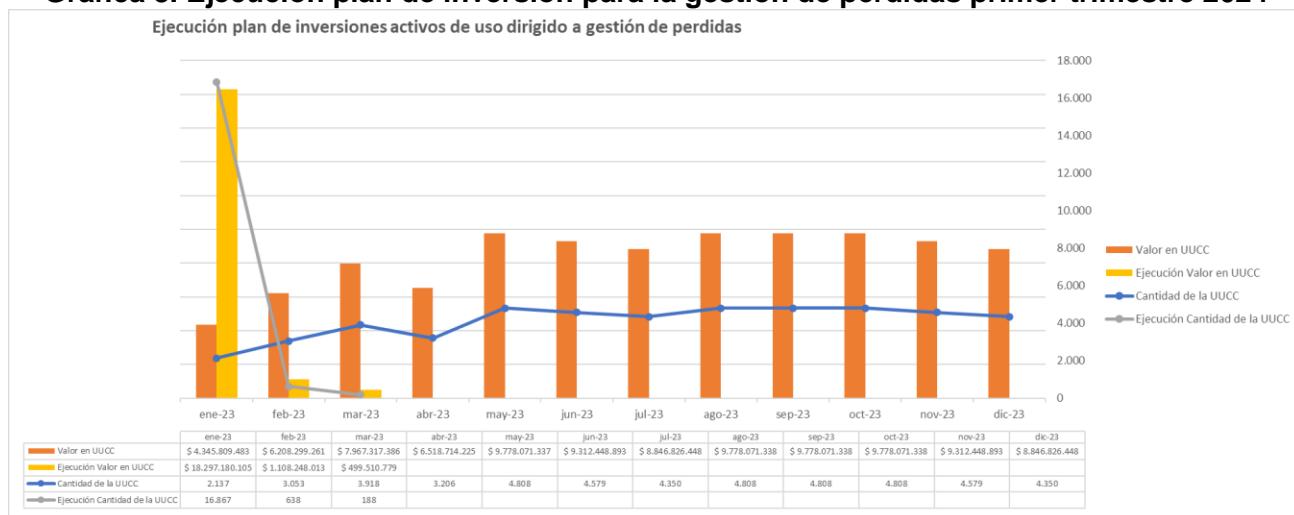




#### **Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.**

Fuente: AFINIA

**Gráfica 8. Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas primer trimestre 2024**



Fuente: AFINIA

Con la información suministrada por el prestador del servicio y evidenciada en la curva "S" se evalúa el indicador parcial cuyo resultado es de 107.5 % (evaluada con el valor de las UUCC en MCOP), resultado que es superior al valor porcentual de la meta programada para año 2024 (>80%), cumpliendo así con lo requerido en la evaluación del indicador parcial para el primer trimestre de 2024.

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

El prestador no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

#### **Evidencias que soportan la ejecución:**

- Documentos con información reportada por el prestador del servicio:

4.1.4 Ejecución Plan de Inversiones / Soporte Fotográfico: El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia la instalación macro medida ZZEE, reposición equipo de medida.



## 1.5. Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

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

#### **Objetivo del Indicador:**

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

#### **Resultado del indicador:**

**Tabla 19 Evaluación del Indicador Parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico.**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	71%	<b>NO CUMPLE</b>

#### **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 prevenirlo, mitigarlo y eliminarlo.
- Implementar campañas de sensibilización a la comunidad en general y el fortalecimiento de la conciencia ciudadana.
- 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.
- 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:**



**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)**

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

Información evaluada considerando las acciones y resultados reportados por el operador AFINIA en el informe del primer trimestre de 2024.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

Para el primer trimestre de 2024, AFINIA reporta los principales hitos desarrollados con el soporte de las actividades realizadas dentro del cronograma de Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico definido.

El programa de gestión de riesgo eléctrico establecido se desarrolla alrededor de dos componentes principales que son, sensibilización a la comunidad y el fortalecimiento de la seguridad operativa, para el primer trimestre de 2024, AFINIA reporta lo siguientes hitos:

1. Sensibilización a la comunidad en general. Fortalecemos Conciencia Ciudadana.
  - 1.1 Campaña antifraude, riesgo eléctrico y familia polo a tierra: Durante el primer trimestre de 2024, el operador reporta haber recibido una serie de propuestas por parte de la agencia de publicidad para el desarrollo de la campaña antifraude, al momento del reporte se encuentra en evaluación por parte de la Gerencia de Control de Energía. Por otra parte, la campaña Poloatierra, reporta dificultades en su desarrollo, lo que ha impedido la implementación del tercer capítulo.
  - 1.2 Taller de formación en uso seguro de la energía: El operador reporta la ejecución de talleres de formación relacionados con la línea de acción denominada “*Aprender de Energía*” en donde a través del equipo de Gestión Social de AFINIA, se desarrollaron socializaciones en temas como: uso seguro de la energía, riesgo eléctrico y reconoce el peligro. Estas acciones tuvieron un alcance de 1.612 personas durante el primer trimestre.
  - 1.3 Comunicaciones periódicas: Durante el primer trimestre de 2024 el operador publicó 28 comunicaciones enfocadas en la prevención de riesgos eléctricos a través de las redes sociales y medios internos de AFINIA.
2. Fortalecimiento de la Seguridad Operacional.
  - 2.1 Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigentes: Para el primer trimestre se reportan las siguientes actividades relacionadas con la certificación de competencias laborales:
    - Identificación del nuevo colectivo aspirante al proceso de certificación.
    - Identificación de las normas a certificar y su aplicabilidad según las funciones del personal.



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

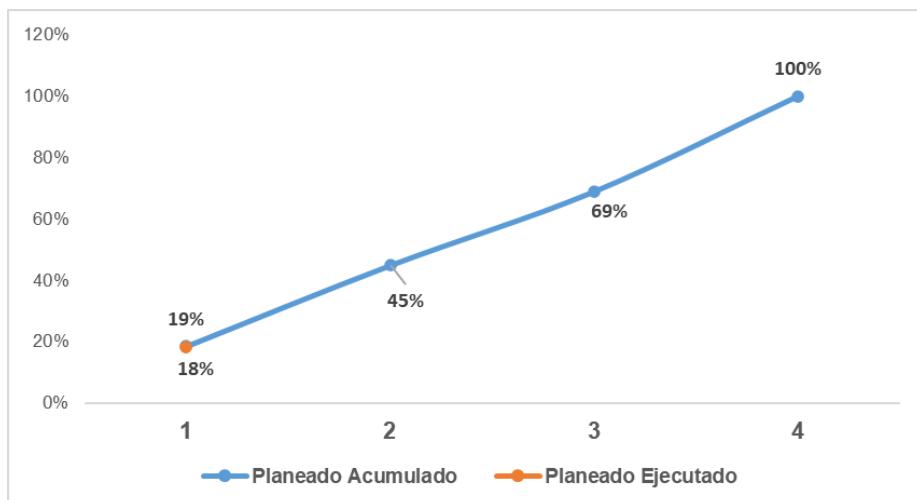
- 2.2 Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico: El operador reportó el desarrollo de una capacitación en una herramienta denominada “ODT” y la una charla orientada a la buena postura durante las labores, formación con alcance al personal de dos empresas contratistas.
- 2.3 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: Se indica por parte del operador en el informe del primer trimestre de 2024 la verificación del plan de formación a 5 de los 5 contratistas de Media Tensión con contrato vigente.
- 2.4 Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas: Por medio de informes de reevaluación de riesgos en instalaciones, AFINIA reporta actividades de análisis de riesgos y cumplimiento del RETIE en cinco Subestaciones Eléctricas de potencia de su sistema: SE Bocagrande, SE Chambacú, SE Guatapurí, SE Membrillal y SE Salguero.
- 2.5 Auditoria mensual de llamadas de centro de control de AFINIA: Para el primer trimestre de 2024 el operador da cuenta del monitoreo realizado en cumplimiento del protocolo de comunicaciones vigente y socializado a los grupos operativos propios y de aliados que intervienen en activos del OR, en este apartado se hace la selección de muestras aleatorias de llamadas del centro de control, seleccionando todos los actores que hacen parte del proceso de comunicación.
- 2.6 Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción: Por medio de inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo AFINIA reporta la verificación del cumplimiento de las reglas de oro, uso de elementos de protección personal y procedimientos de trabajo seguro en cumplimiento de la Resolución 5018 de 2019, entre otras actividades.

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2024, AFINIA para el primer trimestre reporta una ejecución de 18% sobre un 19% programado, en la Gráfica 9 se muestra lo anteriormente mencionado.



**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)**

**Gráfica 9 Curva S - Ejecución Plan Gestión Riesgo Eléctrico INFORME PRIMER TRIMESTRE 2024 DE AFINIA**



Fuente Elaboración SSPD Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

**Ánalisis de la SSPD:**

Con base en las evidencias y la información proporcionada por el operador, se observa para el primer trimestre de 2024 un enfoque estructurado en la implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico en las líneas de acción de la sensibilización comunitaria y el fortalecimiento de la seguridad operativa. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta a continuación un análisis y recomendaciones de cada uno de los componentes reportados.

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

1.1 *Familia polo a tierra:* El operador reporta la recepción de propuestas de una agencia de publicidad para desarrollar la campaña antifraude. Sin embargo, esta se encuentra en evaluación por parte de la Gerencia de Control de Energía, sin avances concretos. Además, la campaña Poloatierra ha encontrado dificultades que han impedido la implementación de esta estrategia, lo cual es preocupante dado el historial de incumplimientos reportados en la anterior vigencia (2023).

En el plan de gestión de riesgo eléctrico de 2023, la actividad del *Programa Familia Poloatierra* solo ejecutó uno de los tres espacios de socialización previstos, citando restricciones presupuestales como la causa principal de la suspensión. En ese momento la Superservicios recomendó al operador establecer planes de contingencia y diversificar sus estrategias educativas, lo que no parece haberse materializado en 2024.

Se invita al operador a acelerar la evaluación de las propuestas de la campaña antifraude. Además, se recomienda evaluar el enfoque de la campaña Poloatierra utilizando nuevas



**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)**

herramientas o métodos de comunicación. De nuevo se recomienda a AFINIA tener un plan de contingencia para posibles situaciones de restricción presupuestal o dificultades operativas.

1.2 *Taller de formación en uso seguro de la energía:* Se verifica el cumplimiento de la actividad planificada, en donde se observa que durante esta vigencia el alcance real de los talleres de formación fue de 3.593 personas capacitadas en cuanto al uso seguro de la energía. En la Tabla 20 se muestran los datos consolidados de los diferentes talleres de uso seguro de la energía - Riesgo eléctrico desarrollados en el trimestre:

**Tabla 20 Consolidado trimestral - Talleres de formación uso seguro de la energía**

LÍNEA DE ACCIÓN	PROGRAMAS	TEMAS	Enero	Febrero	Marzo	Total
APRENDER DE ENERGÍA	FORMACIÓN USO SEGURO DE LA ENERGÍA	RECONOCE EL PELIGRO	15	34	50	99
		RIESGO ELÉCTRICO	346	834	874	2054
		USO SEGURO DE LA ENERGÍA	652	50	738	1440
<b>Total</b>			<b>1013</b>	<b>918</b>	<b>1662</b>	<b>3593</b>

Fuente: Elaboración SSPD Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

1.3 *Comunicaciones periódicas:* Durante el primer trimestre de 2024, el operador cumplió con la actividad planificada en su Plan de Riesgo eléctrico, llevando a cabo 28 comunicaciones periódicas a través de redes sociales y medios internos, la publicación constante de comunicaciones es importante para mantener la conciencia en la comunidad. Se recomienda a AFINIA implementar métricas de participación para medir el impacto real de las comunicaciones y de esta manera ajustar las estrategias implementadas según los resultados obtenidos.

**2. Fortalecimiento de la Seguridad Operacional:**

2.1 *Certificación por Competencias al Personal Operativo:* Durante el primer trimestre de 2024, AFINIA inicio el proceso de certificación por competencias laborales lo cual es fundamental para asegurar que el personal operativo cumpla con los estándares y conocimientos requeridos.

2.2 *Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico:* Se reporta la realización de una capacitación enfocada en la prevención de accidentes por riesgos biomecánicos, dirigida al personal de dos empresas contratistas. La formación se centró en el uso de una herramienta denominada ODT y en la promoción de buenas posturas durante las labores. Por medio de un listado de asistencia se verifica la participación de 15 personas en una sesión de seis horas en Valledupar.



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

2.3 *Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico:* Se evidencia una persistente deficiencia en la verificación del seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico por parte de AFINIA. En el primer trimestre de 2024, no se han presentado los soportes necesarios que respalden el seguimiento y la verificación del plan de formación destinado a las empresas contratistas. La ausencia de este enfoque compromete las acciones realizadas para asegurar que los contratistas de MT estén debidamente capacitados en materia de riesgo eléctrico.

Esta situación ya había sido identificada en trimestres anteriores, donde la Superservicios destacó la falta de directrices claras y procedimientos documentados por parte del operador en cuanto al seguimiento y verificación de las formaciones en riesgo eléctrico para los contratistas. La persistencia de esta situación subraya la necesidad urgente de establecer procesos sólidos que aseguren un seguimiento y verificación efectivos de las actividades de formación de los contratistas. La falta de supervisión y verificación pone en riesgo la seguridad operativa de los trabajadores de las empresas contratistas de AFINIA. Sin un seguimiento adecuado, es difícil asegurar que estos cumplen con los estándares de seguridad establecidos, lo que podría llevar a un aumento en la probabilidad de accidentes de origen eléctrico materializados.

2.4 *Auditoría mensual de llamadas del centro de control de AFINIA:* Esta actividad es importante para garantizar la seguridad y la eficiencia de la operación. El operador de red ha venido realizando auditorías mensuales con los equipos operativos y aliados, trabajando en el cumplimiento de los procedimientos y protocolos de comunicación en beneficio de la seguridad operativa. Se invita a operador a continuar fortaleciendo este tipo de análisis, profundizar en la identificación de áreas de mejora con el objetivo de asegurar una respuesta eficaz, confiable y segura en sus operaciones cotidianas.

**Gráfica 10 Auditoria protocolo de llamadas INFORME PRIMER TRIMESTRE 2024 DE AFINIA**

Ítem	COR					Área operativa				
	Identificación de los interlocutores	Identificación de activos	instrucción Operativa ó Información Operativa	Eco de la información	Acuse de recibo	Identificación de los interlocutores	Identificación de activos	instrucción Operativa ó Información Operativa	Eco de la información	Acuse de recibo
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente Elaboración SSPD Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA



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

**Gráfica 11 Resultados auditoria protocolo de llamadas - marzo 2024**

Ítem	fecha de la llamada	Auditado	Fecha de Auditoría	Observaciones	Hallazgos
1	10/03/24	Jefe de Turno	16/04/24	Finalización de consignaciones	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones
2	4/03/24	Jefe de Turno	16/04/24	Maniobra	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones
3	15/03/24	COR Daños	16/04/24	Vía Libre	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones
4	21/03/24	COR Daños	16/04/24	Finalización Descargo	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones
5	25/03/24	COR Daños	16/04/24	Vía Libre	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones
6	13/03/24	COR Daños	16/04/24	Información Operativa	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones
7	11/03/24	COR Daños	16/04/24	Información Operativa	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones
8	14/03/24	COR Daños	16/04/24	Información Operativa	Se cumplió con el Protocolo de Comunicaciones

Fuente: Elaboración SSPD Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

**2.5 Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción:** Se observa el cumplimiento de la actividad dentro del plan de inspecciones propuesto dando seguimiento a las inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo de 30 frentes operativos en donde hizo el seguimiento y verificación del cumplimiento de las cinco reglas de oro, uso adecuado de elementos de protección personal, procedimientos de trabajo seguro entre otros, cumpliendo con la meta programada de 30 grupos de trabajo a inspeccionar durante el primer trimestre en el marco del programa de seguridad operacional.

**Tabla 21 Control operacional 1T 2024 - AFINIA**

Inspecciones SST Aliados Estratégicos 2024			
TRIMESTRE	Ejecutado	Programado	% de cumplimiento
Enero - febrero - marzo	30	30	100%

Fuente: Elaboración SSPD Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

A continuación, se presenta la gestión realizada por AFINIA durante el primer trimestre, evaluando el grado de cumplimiento de las actividades planificadas en el cronograma por parte de la Superservicios:

**Tabla 22 Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico 1T 2024 AFINIA**

Ítem	Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Peso	Planeado/ Ejecutado	Trimestre 1		
				Ene	Feb	Mar
1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana	40%				



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

1,2	AFINIA en Cercanía a las comunidades	20%	Planeado	0%	0%	10%
			Ejecutado	0%	0%	9%
1,1	Campaña Antifraude y riesgo eléctrico + Familia Poloaterra: seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)	5%	Planeado	0%	0%	5%
			Ejecutado			
1,2	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros (1), Vocales de Control (1).	5%	Planeado			
			Ejecutado			
1,3	Taller de formación en uso seguro de la energía, con tres enfoques: *Instalaciones internas (público adulto) *Distancias de seguridad (público adulto) *Reconoces el peligro (público infantil)	5%	Planeado			25%
			Ejecutado			25%
1,2	<b>Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)</b>	20%	Planeado	<b>8,33%</b>	<b>8,33%</b>	<b>8,33%</b>
			Ejecutado	8,33%	8,33%	8,33%
1.2.1	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero_2024	20%	Planeado	8%	8%	8%
			Ejecutado	8%	8%	8%
<b>2</b>	<b>Fortalecimientos la Seguridad Operacional</b>	<b>60%</b>				
2.1	<b>Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados</b>	20%	Planeado	15%		
			Ejecutado	15%		
2.1.1	Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA (continuidad del proceso)	4%	Planeado			50%
			Ejecutado			50%
2.1.2	Implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019	4%	Planeado			
			Ejecutado			
2.1.3	Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico	4%	Planeado			25%
			Ejecutado			25%
2.1.4	Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR	4%	Planeado			
			Ejecutado			
2.1.5	Festival enfocado en la prevención del riesgo, dirigido a personal propio y aliados estratégicos.	4%	Planeado			
			Ejecutado			
2.2	<b>Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (5 contratistas)</b>	20%	Planeado	25%		
			Ejecutado	0%		
2.2.1	Seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas de MT.	20%	Planeado	25%		
			Ejecutado	0%		
2,3	<b>Aseguramiento de proceso</b>	20%	Planeado	17,5%		
			Ejecutado	17,5%		
2.3.1.	Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas (10 subestaciones)	6%	Planeado			
			Ejecutado			
2.3.2	Realizar auditoría mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 5 llamadas, se entregará informe de los realizados.	10%	Planeado	25%		
			Ejecutado	25%		
2.3.3	Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción	4%	Planeado			25%
			Ejecutado			25%

Fuente: Elaboración SSPD Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

El análisis del primer trimestre de 2024 muestra que, si bien el operador ha mostrado avances en algunas áreas, como la auditoría mensual de llamadas del centro de control y el control operacional de aliados estratégicos mediante inspecciones documentadas, persisten desafíos significativos en otros aspectos fundamentales del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. Entre estos se encuentra La *campaña antifraude, riesgo eléctrico y familia polo a tierra*, que sigue enfrentando dificultades que han limitado su implementación, se siguen replicando problemas reportados en períodos anteriores



### **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)**

sin evidencia de acciones correctivas robustas. Asimismo, la *formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes eléctricos* no presenta claridad en su pertinencia directa con el riesgo eléctrico, se necesita de una alineación más precisa con los objetivos del plan.

Por otro lado, el *seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico* continúa siendo un área crítica por mejorar, se siguen evidenciando deficiencias en la trazabilidad y en la documentación que respalden el cumplimiento efectivo de las capacitaciones. Es fundamental que el AFINIA fortalezca sus estrategias de verificación y control en estas áreas, que le permitan garantizar una gestión integral del riesgo eléctrico impulsando una cultura de seguridad sólida y sostenible dentro de su operación.

**Tabla 23 Resultados plan de gestión de Riesgo eléctrico - Primer trimestre 2024**

Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Planeado/ Ejecutado	Trimestre 1		
		Ene	Feb	Mar
Total Plan de Gestión por trimestre	Planeado	19%		
	Ejecutado	13%		
Total Plan de Gestión acumulado	Planeado	19%		
	Ejecutado	13%		
	<b>Cumplimiento</b>	<b>71%</b>		

Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

Finalmente, con base en la revisión de los documentos y evidencias presentadas por el operador, se concluye que en el primer trimestre de 2024 AFINIA no logró cumplir con la meta establecida para el Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. La evaluación realizada por la Superservicios muestra un porcentaje de cumplimiento del 71%, frente a una meta establecida del 80%.

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

Durante el primer trimestre de 2024, el operador reporta haber recibido una serie de propuestas por parte de la agencia de publicidad para el desarrollo de la campaña antifraude, al momento del reporte se encuentra en evaluación por parte de la Gerencia de Control de Energía. Por otra parte, la campaña Poloaterra reporta dificultades en su desarrollo, lo que ha impedido la implementación del tercer capítulo.

#### **Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe del primer trimestre del año 2024 remitido por AFINIA.

- 5.1.1 Plan de gestión de riesgo eléctrico primer trimestre 2024.
- 5.1.1 Plan de riesgo eléctrico 2024 primer trimestre.
- 5.1.1 Soporte fotográfico campañas de divulgación.
- 5.1.1 Soportes Anexos.

## 1.6. Objetivo 6. Atención al usuario

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

#### **Objetivo del Indicador:**

Fortalecer las respuestas al usuario en cuanto a calidad y oportunidad, generando reducciones en los trámites administrativos por silencio administrativo positivo – SAP y recursos de apelación, adicionalmente, para que CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. AFINIA. estimule en sus usuarios el uso de los canales de atención no presenciales, que han sido debidamente establecidos por la empresa, con el fin de garantizar el derecho a la defensa de los usuarios.

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

#### **Resultado del indicador:**

**Tabla 24 Evaluación del Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	CUMPLE

#### **Beneficios:**

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

#### **Información utilizada para el seguimiento:**

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

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



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

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

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

Se realizó mesa de trabajo virtual con el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) del día 20 de agosto de 2024, con el fin de validar y ampliar la información reportada esta entidad durante el primer trimestre de 2024, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

**Actividades particulares reportadas por la empresa**

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

**1. Plan de Cultura del servicio fase II.**

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

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

**1.1 Definición y diseño de estrategia de experiencia del cliente en AFINIA**

Se manifiesta por parte de AFINIA que, a través de este proyecto, se busca internalizar y apropiar más los conceptos y herramientas de la cultura centrada en el cliente, así como reforzar comportamientos y estrategias para un mejor relacionamiento con los clientes de AFINIA.

El prestador informó que esta es la etapa inicial, y se han adelantado los siguientes objetivos:

1. Obtener un Análisis en Profundidad del Servicio de los Colaboradores: Realizar un entendimiento de la cultura actual de AFINIA a partir de lo que han construido hasta el momento y tomar este input para definir cuál sería la cultura deseada, estableciendo el gap para conectar con el direccionamiento estratégico.
2. Diseñar el Contenido de Formación: Con base los resultados en anterior punto, diseñar el contenido de entrenamiento de cultura para los colaboradores enfocados en el cliente.
3. Formar a los Colaboradores en el Contenido Diseñado: Desarrollar las sesiones de formación presencial a los colaboradores de servicio al cliente de AFINIA, conforme con el

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

contenido diseñado previamente y adicional entrenar al área servicio al cliente. al igual que permear en la cultura de clientes en los diferentes públicos.

Se informó que este proyecto cuenta con 3 fases que son:

- a) Análisis y Diseño del Programa
- b) Fase de Formación
- c) Ejecución del Plan Aseguramiento

**Gráfica 12 Fases Programa de Formación y Entrenamiento en Cultura Enfocada al Cliente - AFINIA**

**Actividades Generales**

El proyecto se estructura en tres fases que nos permitirán realizar un programa de formación y entrenamiento en cultura enfocada en el cliente



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

La empresa informó que se encuentra en la fase inicial de Análisis y Diseño del Programa donde desarrollaron las siguientes actividades:

- *Toma de Datos Inicial y Análisis Preliminar:* Se adelanto recopilación de datos, seguida de un análisis para comprender la situación actual y establecer puntos de partida claros.
- *Sesiones de Alineación con Áreas:* Se han organizado y realizado 5 sesiones de alineación con las diversas áreas involucradas, que tienen como objetivo de asegurar una comprensión compartida de los objetivos y estrategias de la Experiencia de Cliente, donde los tiempos estimados por fases serán propuestos por el proveedor sujetos a aprobación de AFINIA.

Informó la empresa que en estas sesiones se analizaron las habilidades a fortalecer según su prioridad

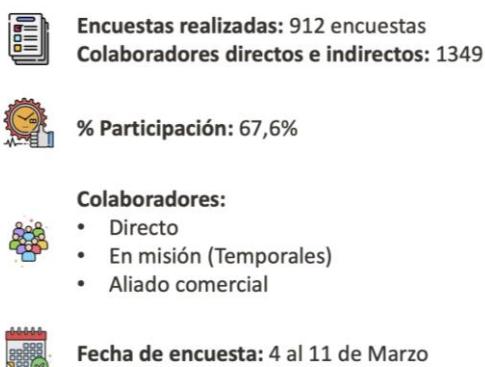
**Gráfica 13 Análisis Cuantitativo y Cualitativo de las Habilidades para Fortalecer por AFINIA en el Proceso Formativo**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

- *Aplicación de Encuestas Internas:* Se ha realizado una extensa recopilación de feedback interno mediante la aplicación de 912 encuestas, permitiendo así obtener una visión integral de las percepciones y necesidades de los colaboradores.

**Gráfica 14 Encuestas internas marzo de 2024 - AFINIA**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

**Gráfica 15 Encuestas internas marzo de 2024 - AFINIA**



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

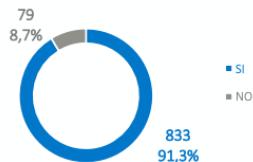
### ¿Cómo impulsar la calidez?

Ánalisis cuantitativo y cualitativo



Grupo-epn®

Atendemos las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos. No discriminamos, ni prejuzgamos..



- Creando empatía:** Siendo más amables, poniéndonos en los zapatos del cliente y resolviendo sus inquietudes y quejas en el primer contacto.
- Capacitar al personal:** Formación continua en habilidades blandas al personal que esta de cara al cliente.
- Modelo de atención unificado:** Establecer en todos los canales un modelo de atención unificado para ofrecer un servicio coherente, consistente e igualitaria en todas las interacciones.
- Campañas de sensibilización:** Promover el trato cordial y respetuoso hacia los clientes por parte de todos los colaboradores.

*"La calidez humana, el trato como en su forma de ser para con los demás. Consiste en ser amables y cariñosos con el otro, ser cordiales, empáticos y comprensivos y su finalidad es hacer sentir apreciado al otro. Nos hace falta mucho, más con los aliados comerciales con que contamos hoy en día.*



*"Trabajar cada caso de la mano con el cliente haciendo seguimiento a su inconformidad, hasta lograr la resolución del caso en armonía con el usuario dándole la importancia que tiene como nuestro cliente y merece ser bien atendido".*

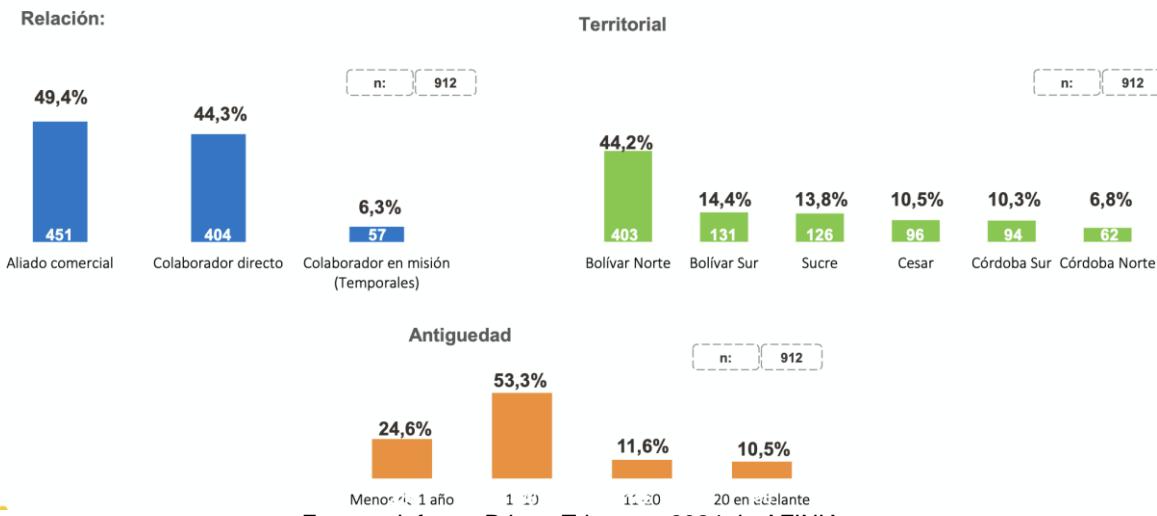


Gráfica 16 Encuestas internas marzo de 2024 - AFINIA



### Análisis general de participación

Relación, territorial y años



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

## 2. Proceso formativo (Normativa de Atención al Cliente)

### 2.1 Elaboración de contenidos de formación.



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

La empresa informó este punto tiene como objetivo principal fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención y mejorar la experiencia de los clientes del OR, por lo que se enfocaron en desarrollar un material educativo que aborde los diferentes canales de atención disponibles para nuestros usuarios, incluyendo aspectos técnicos como prácticos, con el fin de asegurar que el equipo de AFINIA esté plenamente capacitado para ofrecer un servicio de calidad en cada interacción con los clientes.

#### **Contenidos de formación**

- Habilidades en refacturación de consumos
- Guía operativa para la atención de peticiones Auto generadores a pequeña escala
- Calidad en la generación de expedientes de conexión simple
- Especialización en procedimiento para cálculo de energía consumida dejada de facturar
- Refuerzo en movimientos de workflow para PQR
- Comportamiento de la tarifa, componentes y regulación.
- Socialización oportunidades de mejora - Calidad Operativa

#### **2.2 Diseño del Cronograma de formación.**

Se informó por parte de AFINIA que el contenido está diseñado de manera dinámica y participativa, fomentando la interacción y el aprendizaje activo entre los colaboradores, donde se busca por parte de la empresa es no solo transmitir conocimientos, sino también promover una cultura de servicio centrada en la satisfacción y el bienestar de nuestros clientes.

**Gráfica 17 Encuestas internas marzo de 2024 - AFINIA**

MES	TEMA	INTENSIDAD HORARIA
Jun.	Habilidades en refacturación de consumos	3 Horas
Jul.	Guía operativa para la atención de peticiones Auto generadores a pequeña escala	2 Horas
Ago.	Calidad en la generación de expedientes de conexión simple	2 Horas
Sep.	Especialización en procedimiento para cálculo de energía consumida dejada de facturar	2 Horas
Oct.	Refuerzo en movimientos de workflow para PQR	3 Horas
Nov.	Comportamiento de la tarifa, componentes y regulación	2 Horas
Dic.	Socialización oportunidades de mejora - Calidad Operativa	2 Horas

Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

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

La empresa informó que, desde el lanzamiento de Alix, la asistente virtual de AFINIA, en su página web [www.AFINIA.com.co](http://www.AFINIA.com.co), han atendido a más de 52,000 clientes mediante los servicios de chat, videollamada y llamada virtual.

#### **4.1 Campaña de marketing digital**

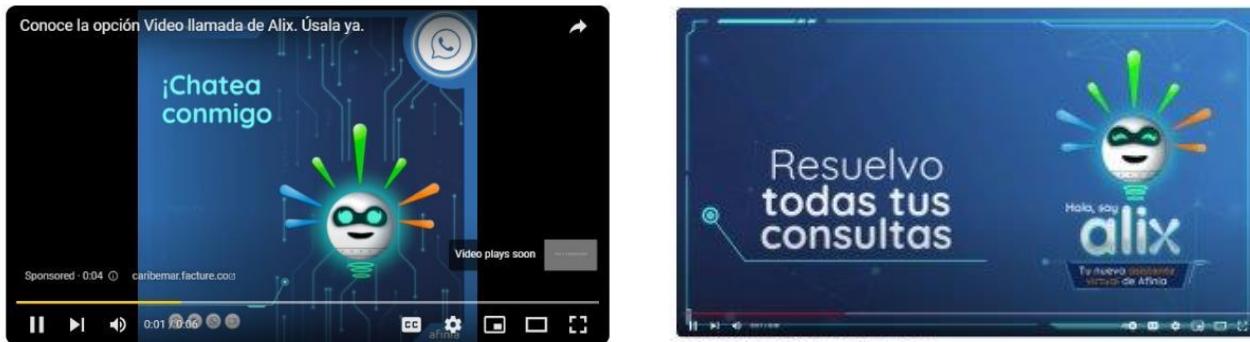
**Indicador parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.**

La empresa informó que, desde el 1 de enero de 2024, han implementado una campaña de marketing digital para posicionar la asistente virtual, ALIX, esto mediante campañas "always on" en sus redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube y buscadores como Google.

Esta campaña se dividió en tres etapas específicas:

- Descubrimiento: Nos hemos centrado en ampliar el alcance de nuestras publicaciones y crear conciencia sobre la existencia de ALIX y sus beneficios.
- Consideración: Mantenemos el interés de los usuarios y fomentamos su preferencia por ALIX frente a otros canales de atención.
- Decisión: Buscamos concretar el uso de ALIX tanto en el entorno web como móvil.

**Gráfica 18 Campañas de Posicionamiento de la asistente virtual, ALIX – AFINIA**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

De igual manera AFINIA informó que durante la campaña se han realizado más de 50 millones de visualizaciones y alrededor de 555,000 clics, dando a conocer a ALIX como la nueva asistente virtual de AFINIA en los diferentes departamentos donde operamos.

Además de la estrategia digital, se ha fortalecido su presencia en las oficinas comerciales mediante material POP como tótems, rompe tráficos, pendones y la distribución de más de 300 camisetas a todo nuestro equipo de agentes de atención, tanto presencial como virtual.

**Gráfica 19 Campañas de Posicionamiento de la asistente virtual, ALIX – AFINIA**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

#### **4.4 Lanzamiento Alix WhatsApp.**

La empresa indicó que desde el 10 de enero de 2024, Alix está disponible a través de WhatsApp en el número 3042433322. Donde de más 600,000 clientes registrados podrán disfrutar de las nuevas funcionalidades de Alix en WhatsApp

Tipología disponible en **Alix WhatsApp**.

1. Actualización de datos de cuenta
2. Información sobre el pago de facturas
3. Saldo de la cuenta
4. Duplicado 24/7
5. Información de acuerdos de pago
6. Consulta de Mantenimientos
7. Preguntas frecuentes:
  - Conoce tu factura
  - Factura digital
  - Como presentar una PQR
  - Solicitud del servicio de energía
  - Agenda tu cita

**Gráfica 20 Campañas para WhatsApp para la asistente virtual, ALIX – AFINIA**



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



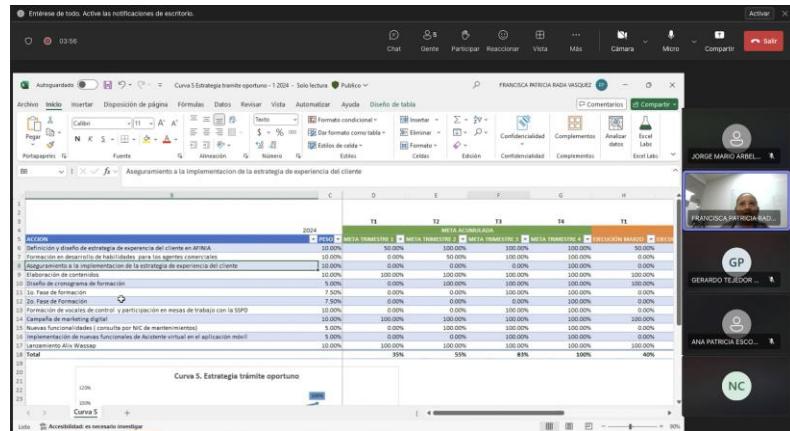
Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

Se informa que el día 20 de agosto de 2024, se realizó mesa de trabajo virtual con el operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), con el fin de validar y ampliar la información reportada esta entidad durante el primer trimestre de 2024, en el informe del primer trimestre de 2024 para el Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo – PGLP.

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

**Gráfica 21 Presentación Plan de trabajo Atención al Cliente AFINIA 2024**



Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.

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

- Se informa que el 20 agosto de 2024, la DTGE se realizó una reunión virtual, en donde la Gerencia Atención al Cliente de la empresa AFINIA presentó los objetivos de la estrategia que se desarrolla para fortalecer una cultura en la empresa centrada en el cliente como estrategia para mejorar la atención al cliente de la empresa.

**Gráfica 22 Presentación afluencia de clientes Territorial Córdoba norte.**

**Objetivos**



**Estrategia CX**

A través de este proyecto, buscamos internalizar y apropiar más los conceptos y herramientas de la cultura centrada en el cliente, así como reforzar comportamientos y estrategias para un mejor relacionamiento con los clientes de Afinia.

1

**OBTENER UN ANÁLISIS EN PROFUNDIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES**

Realizar un entendimiento de la cultura actual de Afinia a partir de lo que han construido hasta el momento y tomar este input para definir cuál sería la cultura deseada, estableciendo el gap para conectar con el direccionamiento estratégico.

2

**DISEÑAR EL CONTENIDO DE FORMACIÓN**

Con base en los resultados obtenidos en el anterior punto, diseñar el contenido de entrenamiento de cultura para los colaboradores enfocados en el cliente.

3

**FORMAR A LOS COLABORADORES EN EL CONTENIDO DISEÑADO**

Desarrollar las sesiones de formación presencial a los colaboradores de servicio al cliente de Afinia, conforme con el contenido diseñado previamente y adicional entregar al área de servicio al cliente, al igual que permear en la cultura de clientes en los diferentes públicos.

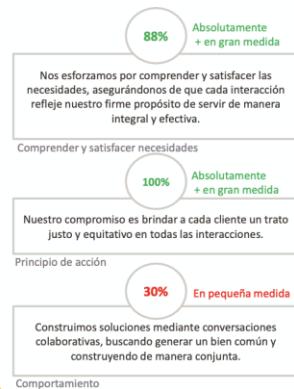
Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.

- Se informa que el 20 agosto de 2024, la DTGE realizó reunión virtual, en donde la Gerencia Atención al Cliente de la empresa AFINIA presentó el Análisis cuantitativo y cualitativo, que incluye principios, valores y propósitos, como actividad que se reportó como desarrollada y que hace parte del plan de trabajo propuesto por el prestador ejecutada en el primer trimestre de 2024.

**Gráfica 23 Análisis cuantitativo y cualitativo Principios, Valores y Propósitos 2024.**

**Análisis cuantitativo y cualitativo**

Principios, valores y propósito



Reflexión

- Se percibe compromiso por parte de los colaboradores en ofrecer un servicio que comprenda todas las necesidades del cliente, sin embargo, esto se contradice al validar los valores y habilidades a fortalecer, así como los problemas que vive el cliente.

*"Las áreas que estamos de cara al cliente nos esforzamos por comprender sus necesidades y así mismo gestionarlas".*

Oportunidad

- Se percibe falta de empatía y sensibilidad hacia las necesidades del cliente.
- Mejorar la comunicación interna entre las diferentes áreas.
- Adoptar un enfoque más orientado hacia el cliente en todos los niveles de liderazgo.
- Falta de trabajo en equipo, el enfoque está en metas individuales y no en los objetivos de la organización.

*"Siento que, a nivel de áreas, cada área hace lo mejor, lo que crea mejor posible para ellos, pero muchas veces no se crean esas conversaciones entre nosotros".*

Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.



### Gráfica 24 Análisis cuantitativo y cualitativo, emociones de los clientes 2024.

#### Análisis cuantitativo y cualitativo

Emociones de los clientes

afinia  
Grupo-eprg



Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.

- Se informa que el 20 agosto de 2024, la DTGE realizó reunión virtual, en donde la Gerencia Atención al Cliente de la empresa AFINIA presentó la Aplicación de las Encuestas Internas, como actividad que se reportó como desarrollada y que hace parte del plan de trabajo propuesto por el prestador ejecutada en el primer trimestre de 2024.

### Gráfica 25 Encuestas internas AFINIA 2024

#### Cultura centrada en el cliente

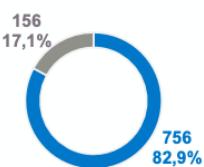
Análisis cuantitativo y cualitativo

Grupo-eprg

¿Todas las áreas y roles entienden, gestionan y actúan con base en expectativas y necesidades del cliente?

¿Cómo garantizar que todos comprendan, gestionen y actúen según las expectativas y necesidades del cliente?

- **Trabajar en sinergia:** Es importante promover la colaboración y el trabajo en equipo entre áreas, que tengamos más sinergia y unificación de criterios a nivel compañía.
- **Alineación de objetivos:** Es necesario establecer una visión compartida y objetivos alineados en toda la empresa para garantizar que cada área contribuya de manera efectiva al logro de metas comunes.
- **Capacitación y sensibilización al personal:** Formar y sensibilizar a todo el personal de la empresa, para que comprendan cómo sus acciones afectan directamente la experiencia del cliente y la imagen de la empresa.
- **Promover una cultura de colaboración y compromiso:** Es fundamental crear un ambiente de trabajo donde se valore la colaboración, el compromiso y la integridad entre todos los empleados, lo que contribuirá a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.



"Interactuando entre las diferentes áreas, que cada líder de proceso haga que el equipo trabaje en pro de los objetivos de la compañía, no como ruedas sueltas."

"Teniendo Objetivos compartidos, trabajo colaborativo, acciones encaminadas por y para el cliente."



Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.



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

**Gráfica 26 Encuestas internas AFINIA 2024**

**Resultados generales**



Valores	Principios de acción	Diferenciación	Cultura
Transparencia 89%	Los conoce 85%	Otras empresas 89%	Comportamientos CX 83%
Calidez 91%	Buscamos fundamentalmente servir 83%	Cumplir expectativas 72%	Herramientas 85%
Responsabilidad 92%		Confianza 79%	Vínculo 75%
Responsabilidad 93%			
<b>1</b> Fortalecer la capacitación constante en habilidades blandas, especialmente quienes están de cara al cliente.	<b>2</b> Acompañar y asegurar la gestión de aliados comerciales.	<b>3</b> Promover la colaboración y el trabajo en equipo entre áreas.	<b>4</b> Impulsar acciones de educación a la comunidad sobre el consumo de energía y las razones detrás de las tarifas.

Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.

- Se informa que el 20 agosto de 2024, la DTGE realizó reunión virtual, en donde la Gerencia Atención al Cliente de la empresa AFINIA presentó la campaña de marketing digital y Lanzamiento Alix WhatsApp, como actividad que se reportó como desarrollada y que hace parte del plan de trabajo propuesto por el prestador ejecutada en el primer trimestre de 2024.

**Gráfica 27 Campaña de Marketing Digital - AFINIA**



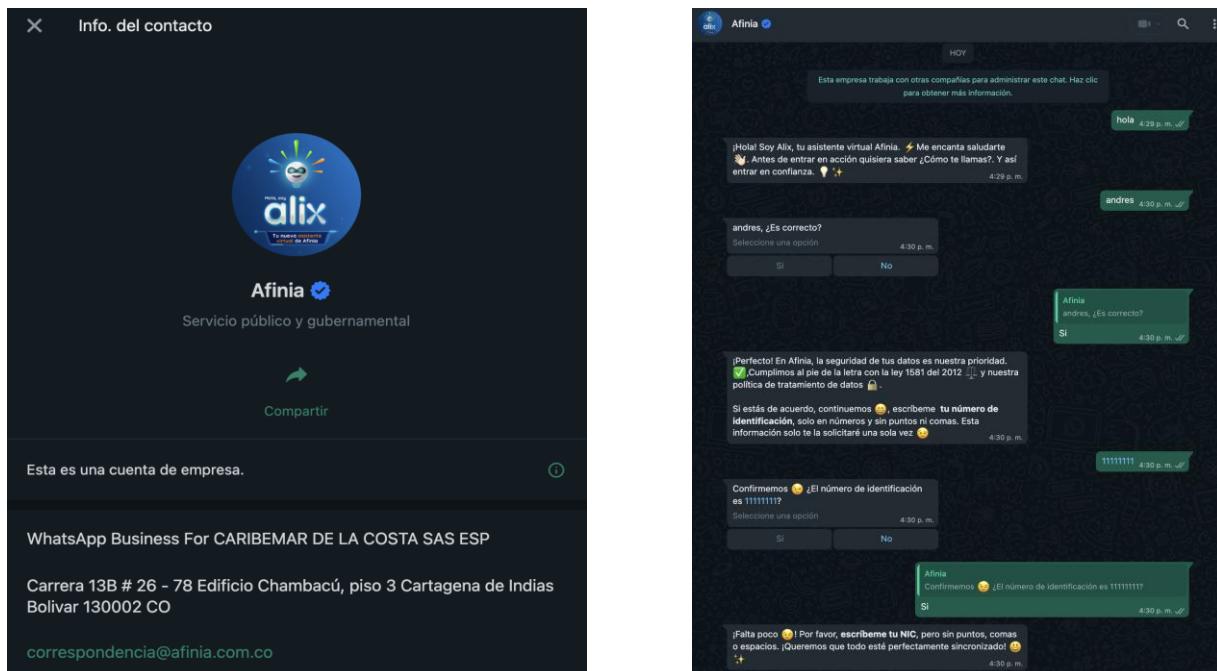
Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.



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

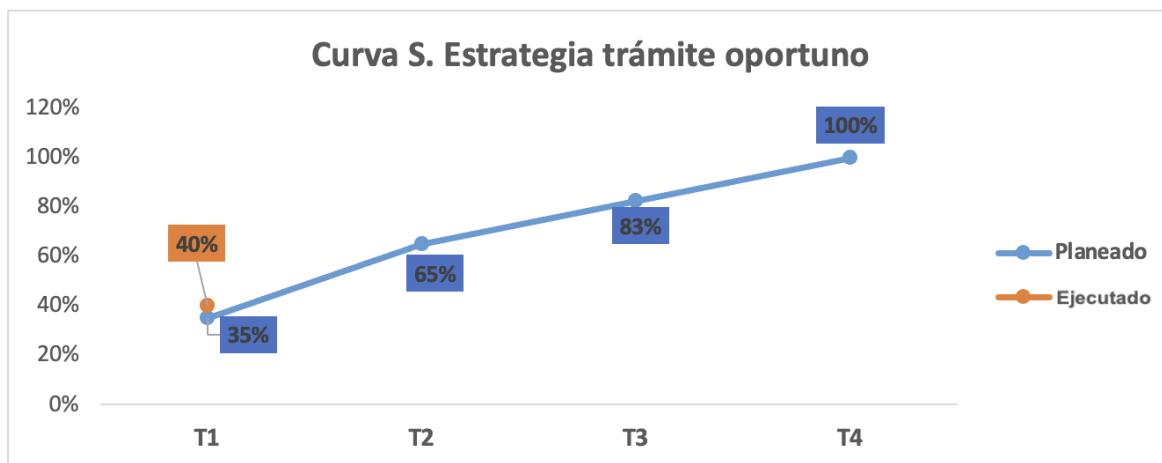
- Se verificó la campaña el Lanzamiento Alix WhatsApp, como actividad que se reportó como desarrollada y que hace parte del plan de trabajo propuesto por el prestador ejecutada en el primer trimestre de 2024, ingresando a la App WhatsApp.

Gráfica 28 Lanzamiento Alix WhatsApp - AFINIA



Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 20 agosto de 2024.

Gráfica 29 Curva S – Estrategia para Trámite Oportuno



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



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

**Tabla 25 Ejecución del cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos para el primer trimestre de 2024.**

ACTIVIDAD	%
Plan de cultura de servicio Fase II	100%
Proceso Formativo (Normativa de Atención al Cliente)	100%
Relacionamiento con Públicos de Interés	N/A en el 1er Trimestre
Posicionamiento del Asistente Virtual Alix	100%
<b>Promedio de cumplimiento</b>	<b>100%</b>

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

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

Así mismo, es pertinente tener en cuenta que el prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), realizó la ejecución del 100% anticipada del hito 2.2 Diseño de cronograma de formación contemplado para ejecutarse en segundo trimestre de 2024 dentro de la actividad *Proceso Formativo (Normativa De Atención al Cliente)*.

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

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

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



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

#### Objetivo del Indicador:

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

#### Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

#### Resultado del indicador:

**Tabla 26 Evaluación indicador parcial 6.2. efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente**

Meta	Evaluación	Resultado
$\geq 0\%$	31,92%	CUMPLE

#### Beneficios:

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

#### Información utilizada para el seguimiento:

- La línea base es el valor obtenido en el año 2019 correspondiente a 54%.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.

Se realizó mesa de trabajo virtual con operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) el día 20 de agosto de 2024, con el fin de validar la información reportada esta entidad



**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.**

durante el primer trimestre de 2024, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

**Actividades particulares reportadas por la empresa**

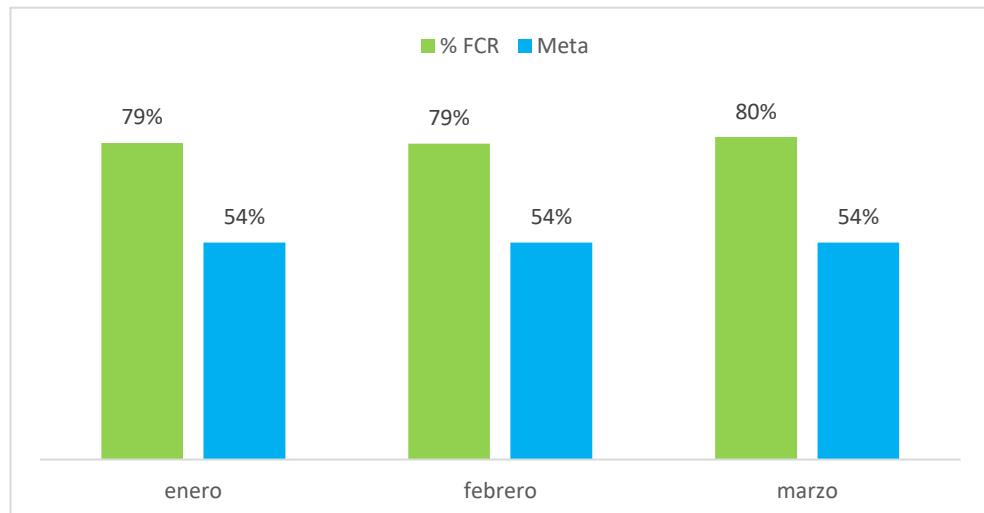
La empresa reportó un resultado obtenido en el Primer Trimestre del año 2024 del **79,33 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

**Tabla 27 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA**

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Enero	33.442	79%	54%	8.984	21%	42.426
Febrero	33.787	79%	54%	9.171	21%	42.958
Marzo	32.084	80%	54%	7.869	20%	39.953
<b>Acumulado Primer trimestre 2024</b>	<b>99.313</b>	<b>79%</b>	<b>54%</b>	<b>26.024</b>	<b>21%</b>	<b>125.337</b>

Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA.

**Gráfica 30 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA.

La empresa informó que en los días 6, 7 y 8 de febrero de 2024 realizó un proceso de formación para el personal de atención al cliente, en el cual se reforzaron los conceptos y procesos donde se les ha detectado oportunidad de mejora en el canal presencial.

Los temas de la capacitación fueron:



### 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.

- Consumos y lecturas (reales y estimados)
- Información de facturas
- Prorrateo de lecturas
- Gráficas
- Conclusiones modelo de decisión
- Generación de carta de respuesta

Manifestando que de esta forma se mejoran los conocimientos del personal de atención al cliente aportando positivamente a la resolución en primer contacto y la satisfacción de nuestros usuarios.

**Gráfica 31 Capacitación Refuerzos Focos de mejoras - Respuestas AVR febrero de 2024  
CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA**

#### 1. Introducción



##### AVR

Es una herramienta web con inteligencia artificial que permite resolver en línea las reclamaciones por exceso de consumo, fortaleciendo la resolución en primer contacto.



- Consumos y lecturas (reales y estimados)
- Recibos (Fecha, símbolo variable, fecha de vencimiento, fecha de pago, Valor, total deuda)
- Fotos del medidor
- Prorrateo de lecturas: Automáticamente el AVR llena los campos de fecha de lectura anterior, lectura anterior, fecha de lectura actual, lectura actual)
- Gráficas
- Conclusiones modelo de decisión (Inconformidad con el consumo, error de lectura, cobro de reconexión) Validar o rechazar
- Generación de carta (Selección de plantilla)
- Descarga de respuesta

Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA.

### Análisis de la SSPD:

Durante el periodo de enero a marzo de 2024:

1. Se registró un total de 125.337 atenciones al cliente en primer contacto.
2. Se resolvieron un total de 99.313 atenciones al cliente en primer contacto.
3. No se resolvieron un total de 26.024 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el primer trimestre del año 2024 la empresa alcanzó un porcentaje del 79,66%, es decir, un 25,66% más de casos resueltos mediante el programa de

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

atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019 la cual corresponde a un porcentaje del 54%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

$$= \left( \frac{79,33\% - 54\%}{79,33\%} \right) * 100$$

$$= \left( \frac{25,33\%}{79,33\%} \right) * 100$$

$$= (0.319) * 100$$

$$= 31,92$$

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

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

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

El informe del primer trimestre del año 2024 remitido por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

## 1.7. Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.

### **Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de 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:**

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

Donde:

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

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

#### **Resultado del indicador:**

**Tabla 28 Evaluación indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base RSE**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	NO APLICA	NO APLICA

#### **Beneficios y recursos asociados.**

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

#### **Información utilizada para el seguimiento:**



**Indicador parcial 7.1. Construir y establecer la línea base de RSE**

El seguimiento de este indicador parcial tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2021, dentro del PGLP. Es por esta razón que no se incluye en la evaluación del informe del primer trimestre del año 2024.

**Actividades particulares reportadas por la empresa: No aplica**

**Análisis de la SSPD: No aplica**

El seguimiento a este indicador finalizó en el cuarto trimestre del año 2021.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador: No aplica**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No aplica



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

#### **Objetivo del Indicador:**

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

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

#### **Resultado del indicador:**

**Tabla 29 Evaluación indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado**

Meta	Evaluación	Resultado
<b>≥80%</b>	<b>100%</b>	<b>CUMPLE</b>

#### **Beneficios y recursos asociados.**

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

#### **Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S y cronograma de ejecución.
- Información reportada dentro del informe primer trimestre 2024 por parte del operador.

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

Dentro de las actividades reportadas en el cronograma del Programa de Responsabilidad Social por parte de la empresa para el primer trimestre de 2024 se encuentra:

1. Presentación de reporte de medición del aporte de las empresas al logro de los ODS 2022.  
AFINIA reporta la colaboración por medio de la *Alianza Unidos por los ODS*, que es un proyecto de cuatro aliados comprometidos con el desarrollo sostenible del país, en donde diversas



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

empresas e instituciones regionales del sector privado, público y la sociedad civil, trabajan en por los siguientes objetivos:

- Promover el conocimiento sobre la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Fomentar la inclusión de la sostenibilidad en todas las empresas, con énfasis en las MiPyMes que necesitan mayor capacitación.
- Medir y visibilizar el aporte de las empresas colombianas a los ODS, incentivando su compromiso con el desarrollo sostenible del país.

Durante esta vigencia se reporta la participación en la medición del aporte de las empresas al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de 2022, evaluando su desempeño en cinco dimensiones: Derechos Humanos, Anticorrupción, Estándares laborales, Medioambiente y Alianzas para el desarrollo. Esta medición se realizó a través de una plataforma en línea, que le permitió a AFINIA obtener el sello de contribución a los ODS, el operador informa que este tipo de prácticas le permitirá asumir nuevos retos y resaltar buenas prácticas en esta materia.

**Gráfica 32 Sello participante Unidos por los ODS**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

2. **Elaboración del Comunicado de Progreso (CoP) de Pacto Global 2023:** AFINIA, como parte del grupo EPM, presentó el CoP, reportando el cumpliendo con los diez principios del Pacto Global de la ONU, esta iniciativa tiene la intención de sumar acciones que contribuyan a un mundo más sostenible, sumar al cumplimiento de principios universales y agendas conjuntas por un mundo mejor.

Este informe detalla los avances de la empresa en relación con los diez principios fundamentales del Pacto, que incluyen la protección de los derechos humanos, la eliminación del trabajo forzoso y del trabajo infantil, la no discriminación, la responsabilidad ambiental, y la lucha contra la corrupción. De acuerdo con la información reportada la presentación del CoP, busca mostrar



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

el compromiso de AFINIA con la transparencia y la responsabilidad en su gestión, basándose en la información compilada en su Informe de Sostenibilidad.

**Gráfica 33 Comunicado de progreso - COP 2023**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA

3. Sensibilizar a colaboradores a través de contenidos pedagógicos que contribuyan a la interiorización de la rendición de cuentas para aportar al informe de sostenibilidad: AFINIA implementó estrategias de sensibilización entre sus colaboradores para la elaboración del Informe de Sostenibilidad, creando piezas educativas que subrayan la importancia de que cada acción empresarial contribuye directamente a la sostenibilidad de la empresa. Este informe es considerado crucial por el operador de red, ya que le permite comunicar públicamente el impacto de las operaciones de la empresa en el medio ambiente, la economía y la sociedad.

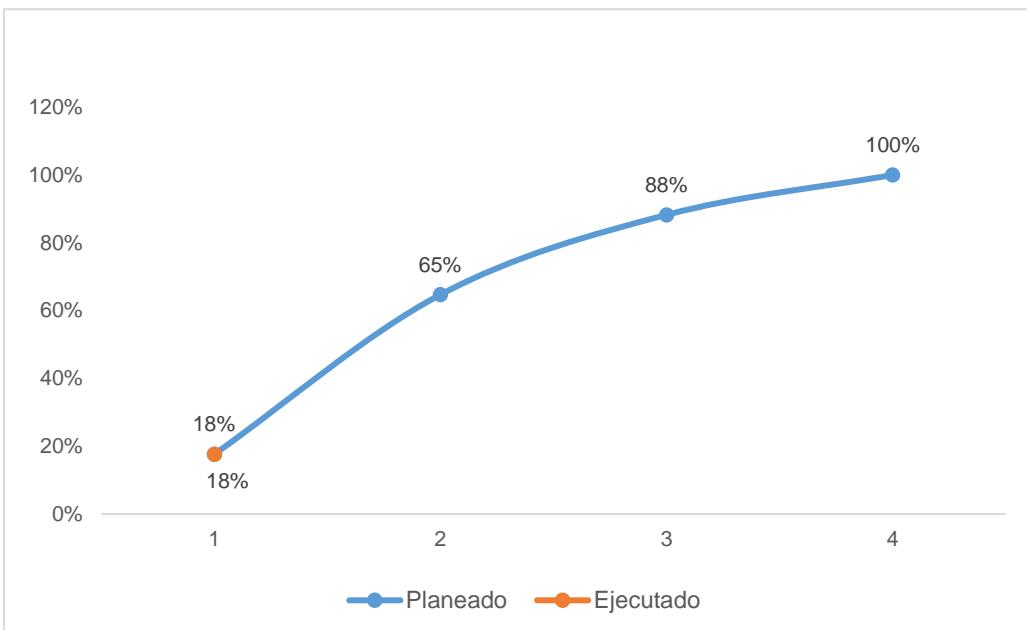
AFINIA reporta que ha adoptado un propósito centrado en las personas y el entorno en el que opera, con el objetivo de *"contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor"*. La sostenibilidad se ha convertido en una dimensión transversal en toda la cadena de valor de la compañía, basada en principios de ética y transparencia. Para el año 2024, el operador de red ha diseñado un plan de trabajo que busca fortalecer su programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), incorporando las mejores prácticas del Grupo EPM. Este plan se enfoca en el desarrollo humano sostenible en la región Caribe y la promoción de una cultura organizacional que prioriza los valores y el comportamiento socialmente responsable, involucrando a todos los colaboradores.

El informe del operador incluye la Curva S que representa la ejecución de las actividades en relación con el cronograma previsto para el Programa de Responsabilidad Social Empresarial en 2024. Durante el primer trimestre, se reportó una ejecución del 18%, en línea con lo programado para este periodo. Según la información proporcionada, se alcanzó un avance acumulado del 100% para el primer trimestre, logrando los tres hitos planificados y ejecutados dentro de este periodo.



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

**Gráfica 34 Curva S Ejecución Acumulada Plan RSE - Primer Trimestre 2024**



Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

De acuerdo con las evidencias entregadas por el operador, se establece el cumplimiento del 100% de las acciones definidas en el plan de mejora para el primer trimestre del año 2024, dando cumplimiento a los tres (3) hitos programados para este periodo.

**Tabla 30 Cronograma de actividades plan de mejoras RSE 1T 2024 AFINIA**

TRIMESTRES 2024	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito
TRIMESTRE I	1	1	100%	30%	Presentación de Reporte de Medición del aporte de las empresas al logro de los ODS 2022
	1	1	100%	35%	Elaboración Comunicado Progreso COP- de Pacto Global 2023
	1	1	100%	35%	Sensibilizar a colaboradores a través de contenidos pedagógicos que contribuyan a la interiorización de la rendición de cuentas para aportar al informe de sostenibilidad.
	3	3		18%	

Fuente: Informe Primer Trimestre 2024 de AFINIA



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

Para esta vigencia, AFINIA ha reportado varias actividades en el marco de su Plan de Mejoras y Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Estas actividades se centran en la sostenibilidad y en el cumplimiento de compromisos adquiridos a nivel nacional e internacional. Los hitos desarrollados incluyen la participación en la medición de aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la elaboración del Comunicado de Progreso (CoP) en el marco del Pacto Global, y la implementación de estrategias de sensibilización dirigidas a sus colaboradores para fortalecer la rendición de cuentas y su participación en la elaboración del Informe de Sostenibilidad. A continuación, se presenta un análisis de la gestión realizada por AFINIA, a partir de las actividades reportadas en el cronograma:

- Se participó en la medición del aporte de las empresas al logro de los ODS 2022, completando este proceso y obteniendo el sello de contribución de cinco dimensiones clave: derechos humanos, anticorrupción, estándares laborales, medioambiente y alianzas para el desarrollo. La participación del operador, es positiva ya que fortalece su enfoque en la sostenibilidad y contribuye a mejorar su imagen como una empresa comprometida con los objetivos globales de desarrollo sostenible.
- Se renovó la adhesión al Pacto Global Red Colombia y presentó el Comunicado de Progreso (CoP) de 2023, evidenciando avances en los principios definidos de este pacto, que incluyen derechos humanos, medio ambiente, y lucha contra la corrupción. AFINIA cumplió con la elaboración del comunicado proyectado, alineándolo con el informe de sostenibilidad anual lo que es un aspecto positivo tanto en su compromiso con el pacto global como en términos de transparencia y responsabilidad corporativa.
- Se implementó una estrategia de sensibilización dirigida a sus colaboradores, generando contenidos pedagógicos con el objetivo de fortalecer la cultura de sostenibilidad y la participación en la elaboración del Informe de Sostenibilidad. Se recomienda evaluar el impacto de estas iniciativas para asegurar su efectividad, se invita a continuar desarrollando contenidos pedagógicos que aborden las necesidades de cada área.

La gestión realizada por AFINIA durante el primer trimestre de 2024 refleja un enfoque constante en la sostenibilidad y el cumplimiento de sus compromisos de Responsabilidad Social Empresarial. Las actividades reportadas cumplen con los objetivos establecidos en el cronograma de su Plan de Mejoras. Es importante que el operador de red continúe evaluando y mejorando sus procesos, asegurando así un avance continuo en sus metas de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

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

Se reportan dificultades con la plataforma de reporte del primer hito, lo que retrasó la presentación de la medición correspondiente al 2022 para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto afectó la planificación, ya que la habilitación para el reporte de 2023 se postergó hasta el segundo trimestre de 2024.

#### **Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe primer trimestre 2024 AFINIA:

- 7.1.2 Informe Programa RSE III Trimestre 2024 AFINIA
- 7.1.2 Hitos III Trimestre RSE AFINIA



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

- 7.1.2 Soportes RSE



## 1.8. Objetivo 8. Programa de normalización, gestión pérdidas eléctricas y cartera

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

### Objetivo del Indicador:

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

### Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

### Resultado del indicador:

**Tabla 31 Evaluación indicador parcial 8.1. Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social.**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	136%	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.
- Reducción de la cartera vencida 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 prepagada 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 23.860 personas educadas y socializadas en las actividades desarrolladas por el operador en el informe del primer trimestre de 2024 dentro de la gestión de las acciones desarrolladas por AFINIA con las comunidades en los territorios.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

### Información utilizada para el seguimiento:

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

- Curva S y Cronograma del Programa con la ejecución de actividades en el primer trimestre de 2024.
- Soportes y evidencias del Informe del primer trimestre del 2024.

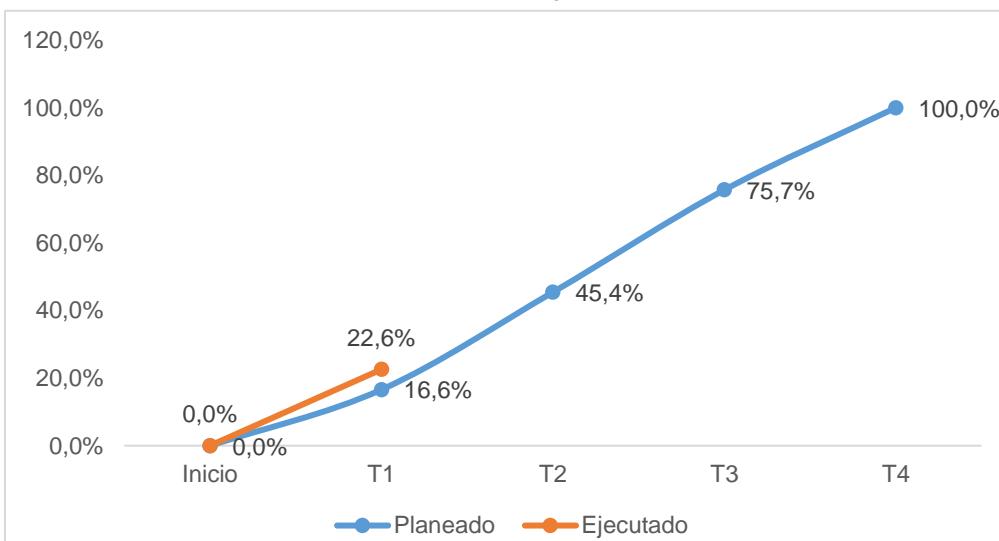
**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

En el informe correspondiente al primer trimestre de 2024, AFINIA presentó el avance alcanzado en la implementación del programa de acompañamiento social, el cual se enfoca en las siguientes líneas de acción:

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 Proyecto Comercial. Número de personas socializadas en Proyectos comerciales.
5. Socialización de proyectos técnicos. Número de personas socializadas en Proyectos de Inversión Técnica ZDG – ARMD - SUBNORMAL

AFINIA presenta los resultados obtenidos durante el primer trimestre en cada línea de acción, relacionando el número de personas impactadas por mes y por sector territorial. Además, presenta como soportes el registro fotográfico de las actividades, el tema desarrollado, actas y las listas de asistentes para cada línea de acción implementada.

**Gráfica 35 Curva S Gestión Social – Ejecución Primer Trimestre 2024**





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

Fuente: Informe Primer Trimestre de 2024 AFINIA

En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, se reporta por parte de AFINIA una ejecución 22,6% sobre un 16,6% esperado para cierre del primer trimestre del año 2024. Impactando a un total de 23.860 personas a través de las diferentes líneas de acción implementadas por la empresa. Estos resultados se observan en la Gráfica 35 Curva S del proyecto.

**Análisis de la SSPD:**

En este apartado presenta un análisis de la gestión de AFINIA en el primer trimestre de 2024, basado en los resultados obtenidos según el cronograma y los soportes proporcionados por el operador de red. En la Tabla 32 se muestra el detalle en relación con las diferentes líneas de acción.

**Tabla 32 Personas Educadas programa de acompañamiento social 1T 2024**

LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL AFINIA	META	EJECUTADO	Meta Acum. 2024	Real Acum. T1	% Acumulado T1
			T1	T1			
Aprender De Energía	No personas educadas en taller URE en ZDG -ARMD	29.064	4.775	5.124	29.064	5.124	18%
Aprender De Energía	No de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE	31.970	4.630	4.865	31.970	4.865	15%
Aprender De Energía	No de personas socializados en normas y leyes ZDG - ARMD	21.798	3.316	3.608	21.798	3.608	17%
Energizando Soluciones	No de personas socializadas en proyectos comerciales	8.400	1.242	3.432	8.400	3.432	41%
Socialización Proyecto De Inversión Técnica	No de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL)	14.479	3.568	6.831	14.479	6.831	47%
<b>TOTAL</b>		<b>105.711</b>	<b>17.531</b>	<b>23.860</b>	<b>105.711</b>	<b>23.860</b>	<b>23%</b>

Fuente: Informe Primer Trimestre de 2024 AFINIA

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

El operador reporta un total de 5.124 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2024 de 4.775 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 107% en este periodo tal como se observa en la Tabla 33.

**Tabla 33 Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 1T 2024**

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta	Real
		110%		100%		116%		107%	



**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.**

	29.064	1.098	1.210	2.215	2.212	1.462	1.702	4.775	5.124	
<b>Bolívar Norte</b>	6.394	260	270	540	546	328	375	1.128	1.191	
<b>Bolívar Sur</b>	4.068	150	201	238	239	203	247	591	687	
<b>Cesar</b>	5.814	226	253	468	478	292	323	986	1.054	
<b>Córdoba Norte</b>	5.232	188	194	528	492	262	306	978	992	
<b>Córdoba Sur</b>	2.906	106	110	169	177	145	179	420	466	
<b>Sucre</b>	4.650	168	182	272	280	232	272	672	734	

Fuente: Informe Primer Trimestre de 2024 AFINIA

Las actividades educativas se han llevado a cabo principalmente a través de visitas a líderes comunitarios y reuniones con juntas de acción comunal. Sin embargo, las quejas relacionadas con los altos costos de las tarifas de energía han sido constantes y han afectado la receptividad de la comunidad.

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

El operador reporta un total de 4.865 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2024 de 4.630 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 105% en este periodo, la gestión trimestral se presenta en la Tabla 34.

**Tabla 34 Taller de Uso Responsable BSN. Personas Educadas 1T 2024**

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta	Real
		107%		104%		105%		105%	
		31.970	1.284	1.375	1.716	1.782	1.630	1.708	4.630
<b>Bolívar Norte</b>	7.034	286	291	338	344	352	374	976	1.009
<b>Bolívar Sur</b>	4.476	166	191	262	262	224	252	652	705
<b>Cesar</b>	6.392	264	297	326	319	340	359	930	975
<b>Córdoba Norte</b>	5.755	248	256	306	355	298	301	852	912
<b>Córdoba Sur</b>	3.198	114	125	186	200	160	161	460	486
<b>Sucre</b>	5.115	206	215	298	302	256	261	760	778

Fuente: Informe Primer Trimestre de 2024 AFINIA

Se han realizado censos de carga y se han promovido prácticas de ahorro de energía a través de la figura del representante del suscriptor comunitario (RSC). Las sesiones formativas han mostrado una persistente inconformidad de los usuarios por el costo de la energía, de acuerdo con el operador esto se debe a la difusión de información distorsionada en redes sociales.



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

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

El operador reporta un total de 3.608 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2024 de 3.316 personas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 109% en este periodo. La gestión trimestral se presenta en la Tabla 35:

**Tabla 35 Socialización de normas y leyes vigentes ZDG y ARMD. Personas Educadas 1T 2024**

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta	Real
		111%		108%		109%		109%	
		21.798	838	928	1.386	1.492	1.092	1.188	3.316
Bolívar Norte	4.796	182	185	320	347	240	243	742	775
Bolívar Sur	3.050	122	176	178	181	152	189	452	546
Cesar	4.360	164	170	292	354	218	243	674	767
Córdoba Norte	3.924	148	159	262	265	196	199	606	623
Córdoba Sur	2.180	86	95	128	135	112	125	326	355
Sucre	3.488	136	143	206	210	174	189	516	542

Fuente: Informe Primer Trimestre de 2024 AFINIA

La socialización se ha centrado en la renovación de acuerdos de prestación de servicio y en la importancia de mantener un buen nivel de recaudo. En el desarrollo se tuvieron algunas dificultades en la convocatoria, se logró superar esta situación, con un enfoque en la educación sobre la estructura tarifaria y las normas vigentes.

- Socialización de personas en medición prepagada – Áreas Especiales

El operador reporta un total de 3.432 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 1.242 personas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 276% en este periodo.

**Tabla 36 Socialización de personas en medición prepagada – Personas Educadas 1T 2024**

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta	Real
		599%		135%		181%		276%	
		8.400	335	2.005	475	643	432	784	1.242
Bolívar Norte	1.848	80	1.657	106	260	94	402	280	2.319



**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.**

Bolívar Sur	1.176	48	50	68	71	66	75	182	196
Cesar	1.680	65	68	91	95	84	95	240	258
Córdoba Norte	1.512	58	126	84	89	78	91	220	306
Córdoba Sur	840	30	50	48	50	42	50	120	150
Sucre	1.344	54	54	78	78	68	71	200	203

Fuente: Informe AFINIA Primer Trimestre de 2024

AFINIA ha continuado socializando el sistema de medición prepagada, principalmente en Cartagena, alcanzando a 3.432 personas. Sin embargo, la falta de experiencias piloto significativas y el ambiente de desconfianza generado por el valor de la tarifa de energía han dificultado la aceptación del sistema en las comunidades objetivo.

- Socialización de Proyectos Técnicos. Número de personas educadas en Proyectos de Inversión Técnica en ZDG-ARMD-SUBNORMAL.

El operador reporta un total de 6.831 personas educadas sobre una meta planteada para el primer trimestre de 2024 de 3.568 personas en las seis (6) regiones definidas por el operador, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 191% en este periodo.

**Tabla 37 Socialización proyectos técnicos – Personas Educadas 1T 2024**

TERRITORIAL	Meta Año	Enero		Febrero		Marzo		Acumulado	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta	Real
		189%		152%		238%		191%	
		14.479	1.228	2.318	1.237	1.884	1.103	2.629	3.568
Bolívar Norte	4.304	356	683	365	70	326	1.582	1.047	2.335
Bolívar Sur	1.460	123	781	124	383	110	144	357	1.308
Cesar	3.377	286	314	286	452	255	331	827	1.097
Córdoba Norte	2.684	238	306	237	392	212	268	687	966
Córdoba Sur	1.355	115	120	115	125	102	125	332	370
Sucre	1.299	110	114	110	462	98	179	318	755

Fuente: Informe AFINIA Primer Trimestre de 2024

Las actividades de socialización de proyectos técnicos han enfrentado retos significativos en algunas regiones, especialmente en el Cesar, donde la oposición de líderes comunitarios ha impedido el avance de las obras.

La ejecución de las acciones contempladas en el programa de acompañamiento social se ha llevado a cabo con un enfoque diferencial hacia las necesidades comunidades atendidas. Sin embargo, la receptividad de las comunidades ha sido afectada por factores externos, principalmente el descontento relacionado con las tarifas de energía, lo que ha dificultado la ejecución de algunas actividades. La



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

empresa ha cumplido con sus compromisos en términos de cantidad de personas alcanzadas, pero la efectividad de estas acciones podría estar comprometida por la percepción negativa de los usuarios.

Como respuesta a las situaciones presentadas el operador de red ha establecido algunas estrategias como el fortalecimiento de las relaciones con las nuevas administraciones municipales, particularmente en la territorial Bolívar Sur, donde realizó el acercamiento con varios alcaldes para facilitar la coordinación y ejecución de proyectos. Asimismo, AFINIA destaca a aplicación de una metodología de intervención social ajustada a las dinámicas territoriales, en donde desarrolla fases de inmersión, socialización y acompañamiento a obras, para conseguir el desarrollo de los proyectos.

Se recomienda fortalecer la estrategia de comunicación, enfocándose en aclarar dudas y desmentir información que circula en las redes sociales. Es recomendable utilizar canales de comunicación directa para mantener informada a la comunidad. Asimismo, se recomienda realizar un seguimiento detallado del impacto de las actividades implementadas, ajustando así las metodologías utilizadas.

Con base en el análisis de este primer trimestre se observa que, AFINIA ha cumplido con las metas cuantitativas establecidas, existen áreas clave que requieren atención para garantizar que las acciones llevadas a cabo realmente contribuyan al mejoramiento de los índices de pérdidas de energía y a la normalización de los barrios subnormales, en términos generales se evidencia el esfuerzo del operador para conseguir el cumplimiento de estos objetivos relevantes para su operación.

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

- En la territorial Cesar, la oposición de líderes comunitarios y la desinformación propagada por los medios han dificultado la ejecución de obras de aseguramiento de redes. Se han difundido mensajes en contra del cambio de equipos de medida, lo que ha generado resistencia activa de las comunidades.
- Se reportaron protestas y mesas de trabajo en diferentes territorios, como Ayapel y Caimito, debido a problemas con la normalización de la medida, errores en la facturación, y el alto costo de las tarifas de energía. En Planeta Rica, esto incluso llevó a protestas pacíficas.
- En Córdoba Norte, la presencia de grupos armados ilegales sigue siendo una preocupación, afectando la implementación de los proyectos y las actividades de formación en uso racional de la energía.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe primer trimestre 2024 AFINIA:

- 8.1.1 Programa de Acompañamiento Social
- 8.1.1 Registro Fotográfico
- 8.1.1 Seguimiento Curva S Primer Trimestre 2024
- 8.1.1 Evidencias