



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – AFINIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 14
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024**

ANEXO 1

SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1	INDICADORES PARCIALES	3
1.1	Objetivo 1. Continuidad en el SDL	3
1.2	Objetivo 2. Confiabilidad en el STR	67
1.3	Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2	80
1.4	Objetivo 4 Pérdidas	86
1.5	Objetivo 5 Riesgo Eléctrico.....	114
1.6	Objetivo 6. Atención al usuario	129
1.7	Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial	150
1.8	Objetivo 8. Programa de normalización, gestión pérdidas eléctricas y cartera.	164
2	INDICADORES DE RESULTADO	176
2.1	Objetivo 1. Continuidad en el SDL	176

1 INDICADORES PARCIALES

1.1 Objetivo 1. Continuidad en el SDL

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	103%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de SDL.
- Usuarios que se beneficiaran una vez AFINIA finalice las inversiones sobre los circuitos priorizados que fueron intervenidos durante el segundo trimestre de 2024: 226.986 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Sucre, Bolívar y Cesar.

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

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas durante el segundo trimestre del año 2024 ascienden a la suma de \$ 12.955.635.091, que sumados a los \$ 10.636.543.535 de inversión incurrida en el trimestre 1, se obtiene una inversión acumulada a junio de 2024 de \$ 23.592.178.627.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA proyectó efectuar inversiones en 40 circuitos priorizados durante el año 2024, dentro del PGLP, estableciendo como meta los kilómetros a intervenir en cada uno de los circuitos de media y baja tensión, la selección de los kilómetros de red a intervenir está orientada a causar un mayor impacto en los indicadores de calidad del servicio y por tanto a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios vinculados a los circuitos priorizados.

Dentro de las actividades a realizar se incluyen las siguientes:

- **Adecuación Líneas y circuitos:** Obras asociadas a cambio de: a) estructuras (tipo poste) y armados, b) cambio y/o instalación de protecciones eléctricas, c) conductores, d) cambio y/o instalación de sistemas de puesta a tierra, entre otros.
- **Instalación de Reconectores:** Instalación de equipos de corte y reconexión, enfocados especialmente a mejorar la confiabilidad del sistema.
- **Instalación de Transformadores:** Obras complementarias a la de cambios y/o mejoras en los circuitos en donde se cambia o instalan transformadores de distribución.

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

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

Tabla 2 – Inversiones programadas en el SDL, sobre 40 circuitos priorizados en 2024 (Expresadas en kilómetros de red)

NOMBRE CIRCUITO	TERRITORIAL	TRIMESTRE 1 PROG.	TRIMESTRE 2 PROG.	TRIMESTRE 3 PROG.	TRIMESTRE 4 PROG.	TOTAL PLANEADO AÑO 2024
BECERRIL 1	Cesar	1,24	1,68	3,44	4,49	10,85
BOCAGRANDE 7	Bolívar Norte	3,47	1,16	-	-	4,62
BAYUNCA 1	Bolívar Norte	4,94	1,65	-	-	6,58
BAYUNCA 3	Bolívar Norte	2,93	0,98	-	-	3,91
EL CARMEN 1	Bolívar Norte	4,94	1,65	-	-	6,59
CERETÉ 4	Córdoba Norte	0,58	0,79	1,62	2,00	5,00
CHAMBACU 8	Bolívar Norte	3,75	1,25	-	-	5,00
GAMBOTE 5	Bolívar Norte	3,03	1,01	-	-	4,05
LORICA 2	Córdoba Norte	0,56	0,76	1,55	1,90	4,76
MARIALABAJA 2	Bolívar Norte	4,13	1,38	-	-	5,50
RIO SINU 3	Córdoba Norte	0,68	0,93	1,89	2,33	5,83
TERNERA 6	Bolívar Norte	2,93	0,98	-	-	3,91
BOSTON 2	Sucre	-	1,63	-	-	1,63
CHINÚ PLANTA 1	Sucre	5,14	6,99	14,28	17,57	43,99
MORROA	Sucre	0,41	0,56	1,14	1,40	3,50
BANCO II	Bolívar Sur	0,35	0,48	0,98	1,21	3,02
SAN ANTONIO	Sucre	3,21	4,37	8,92	11,47	27,96
VALLEDUPAR 2	Cesar	0,32	0,44	0,90	1,11	2,77
VALLEDUPAR 4	Cesar	0,23	0,32	0,65	0,80	1,99
VALLEDUPAR 5	Cesar	0,24	0,33	0,67	0,83	2,07
VALLEDUPAR 6	Cesar	0,11	0,15	0,30	0,44	0,99
CALAMAR 1	Bolívar Norte	0,74	0,25	-	-	0,98
LORICA 4	Córdoba Norte	2,10	2,85	5,82	7,55	18,31
CENTRO	Bolívar Sur	1,38	1,88	3,84	4,73	11,84
SAN PABLO	Bolívar Sur	0,47	0,64	1,30	1,60	4,00
MARIALABAJA 1	Bolívar Norte	1,32	0,44	-	-	1,77
PRADERA 5	Córdoba Norte	1,02	1,39	2,84	3,49	8,75
PLANETA RICA 1	Córdoba Sur	7,36	10,01	20,43	25,14	62,94
PLANETA RICA 2	Córdoba Sur	7,51	10,20	20,84	25,64	64,19
RIO SINU 1	Córdoba Norte	0,97	1,32	2,70	3,32	8,31
RIO SINU 4	Córdoba Norte	1,28	1,74	3,55	4,37	10,94

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

SINCÉ 3030 (SINCÉ)	Sucre	1,21	1,65	3,37	4,14	10,37
SALGUERO 3	Cesar	0,17	0,23	0,48	0,58	1,46
SALGUERO 4	Cesar	0,54	0,73	1,49	1,84	4,60
SF3040	Sucre	0,79	1,07	2,19	2,96	7,01
TOLÚ	Sucre	0,95	1,29	2,64	3,24	8,12
ZARAGOCILLA 4	Bolívar Norte	3,70	1,23	-	-	4,93
ZARAGOCILLA 7	Bolívar Norte	2,32	0,77	-	-	3,10
CHAMBACU 11	Bolívar Norte	1,47	0,49	-	-	1,95
PRADERA 7	Córdoba Norte	1,25	1,70	3,48	5,21	11,64
TOTALES		79,76	69,35	111,30	139,34	400

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA.

Para el año 2024 AFINIA programó intervenir 400 km pertenecientes a los circuitos priorizados. Esta cantidad corresponde al 53% de los kilómetros que fueron programados en el año 2023 (752,9 km).

AFINIA le dio continuidad en el 2024 a algunos circuitos que intervino en el año 2023 los cuales se describen en la Tabla 3, junto con la ejecución alcanzada durante el 2023.

De los 9 circuitos descritos en la Tabla 3, 7 circuitos no alcanzaron el porcentaje de ejecución programado durante el año 2023 (valores resaltados en color rojo) y 5 circuitos no alcanzaron a superar las metas de ejecución propuestas en esa vigencia.

Tabla 3 Circuitos intervenidos en el año 2023 con continuidad de inversiones en el 2024

NOMBRE CIRCUITO	% DE EJECUCIÓN
Bayunca 1	123%
Bayunca 3	35%
Bocagrande 7	151%
El Carmen 1	90%
Gambote 5	48%
Lorica 2	65%
Marialabaja 2	91%
Rio Sinú 3	45%
Tenera 6	75%

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



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

Los circuitos Barranca de Loba, El Copey, Juan José, Montería 6, Puerto Escondido, San Martín de Loba 1, Tierra Alta 2 y Ure, fueron incluidos para su intervención desde el año 2021; no obstante, en gran parte de ellos no fueron cumplidas las metas de ejecución (en algunos tampoco alcanzaron la meta en los indicadores SAIDI y SAIFI); por tal razón, la SSPD en reiteradas ocasiones ha recomendado a AFINIA dar continuidad a las inversiones en estos circuitos; sin embargo, ninguno de estos fueron incluidos en la vigencia del 2024 (Ver Tabla 4).

Tabla 4 Circuitos intervenidos en los años 2021 a 2023 con baja ejecución sin continuidad de inversiones en el año 2024

CIRCUITO	DEPARTAMENTO	AÑO DE INTERVENCIÓN	KM PLANIFICADOS	% EJECCIÓN
Barranca de Loba	Bolívar Sur	2021	13,26	61%
		2022	7	56%
		2023	18,98	42%
El Copey	Cesar	2021	21,26	18%
		2022	13,47	24%
		2023	21,21	127%
Juan José	Córdoba	2022	14,8	34%
Montería 6	Córdoba	2022	6,41	29%
Puerto Escondido	Córdoba Norte	2021	31,96	18%
		2022	16,26	84%
		2023	31,91	99%
San Martín de Loba 1	Bolívar	2021	14,16	26%
		2022	5,69	92%
Tierra Alta 2	Córdoba	2023	18,2	5%
Ure	Córdoba	2022	14,03	0%
Valencia	Córdoba	2022	28,34	23%

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

La evolución de las inversiones reportadas durante el segundo trimestre del año 2024 se describe en la Tabla 5.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Tabla 5 Evolución de las intervenciones realizadas Programadas VS Ejecutadas en el año 2024 (kilómetros de red y COP)

NOMBRE CIRCUITO	UBICACIÓN CIRCUITO	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TOTAL ACUMULADO			INVERSION EFECTUADA TRIMESTRE 2 *
		PROG.	EJEC.	% EJEC.	PROG.	EJEC.	% EJEC	PROG.	EJEC.	% EJEC.	
BECERRIL 1	Cesar	1,2	0,0	0%	1,7	0,8	50%	2,9	0,8	29%	\$ 112.025.727
BOCAGRANDE 7	Bolívar Norte	3,5	2,3	67%	1,2	1,8	158%	4,6	4,2	90%	\$ 555.619.016
BAYUNCA 1	Bolívar Norte	4,9	9,6	194%	1,6	0,6	35%	6,6	10,1	154%	\$ 1.131.152.400
BAYUNCA 3	Bolívar Norte	2,9	5,3	181%	1,0	0,0	0%	3,9	5,3	136%	\$ 0
EL CARMEN 1	Bolívar Norte	4,9	5,5	112%	1,6	0,8	46%	6,6	6,3	95%	\$ 116.148.680
CERETÉ 4	Córdoba Norte	0,6	0,0	0%	0,8	0,0	0%	1,4	0,0	0%	\$ 0
CHAMBACU 8	Bolívar Norte	3,8	0,4	9%	1,3	0,0	0%	5,0	0,4	7%	\$ 41.856.575
GAMBOTE 5	Bolívar Norte	3,0	4,8	157%	1,0	1,4	135%	4,0	6,1	152%	\$ 0
LORICA 2	Córdoba Norte	0,6	3,7	656%	0,8	0,0	0%	1,3	3,7	278%	\$ 380.386.028
MARIALABAJA 2	Bolívar Norte	4,1	6,4	155%	1,4	0,0	0%	5,5	6,4	116%	\$ 20.260.792
RIO SINU 3	Córdoba Norte	0,7	4,6	676%	0,9	0,9	100%	1,6	5,5	344%	-\$ 240.279.586
TERNERA 6	Bolívar Norte	2,9	4,1	139%	1,0	0,0	0%	3,9	4,1	104%	\$ 0
BOSTON 2	Sucre	0,0	1,3	-	1,6	3,4	210%	1,6	4,8	292%	\$ 359.390.639
CHINÚ PLANTA 1	Sucre	5,1	2,4	46%	7,0	8,7	124%	12,1	11,1	91%	\$ 1.155.396.096
MORROA	Sucre	0,4	1,9	469%	0,6	2,3	417%	1,0	4,2	439%	\$ 527.490.646
BANCO II	Bolívar Sur	0,4	0,3	71%	0,5	0,0	0%	0,8	0,3	30%	-\$ 23.277.616
SAN ANTONIO	Sucre	3,2	3,0	93%	4,4	2,6	59%	7,6	5,6	73%	\$ 745.272.681
VALLEDUPAR 2	Cesar	0,3	0,0	0%	0,4	0,0	0%	0,8	0,0	0%	\$ 0
VALLEDUPAR 4	Cesar	0,2	0,0	0%	0,3	0,8	262%	0,5	0,8	151%	\$ 125.359.831
VALLEDUPAR 5	Cesar	0,2	0,0	0%	0,3	0,0	0%	0,6	0,0	0%	\$ 0
VALLEDUPAR 6	Cesar	0,1	0,0	0%	0,1	0,0	0%	0,3	0,0	0%	\$ 0
CALAMAR 1	Bolívar Norte	0,7	0,0	0%	0,2	1,8	736%	1,0	1,8	184%	\$ 338.457.823
LORICA 4	Córdoba Norte	2,1	1,7	81%	2,8	2,9	100%	4,9	4,5	92%	\$ 462.174.191
CENTRO	Bolívar Sur	1,4	0,6	45%	1,9	0,6	32%	3,3	1,2	37%	\$ 276.556.698
SAN PABLO	Bolívar Sur	0,5	1,5	314%	0,6	0,0	0%	1,1	1,5	133%	\$ 4.645.866
MARIALABAJA 1	Bolívar Norte	1,3	1,9	146%	0,4	1,1	251%	1,8	3,1	173%	\$ 290.817.488
PRADERA 5	Córdoba Norte	1,0	0,0	0%	1,4	0,3	23%	2,4	0,3	13%	\$ 104.891.773
PLANETA RICA 1	Córdoba Sur	7,4	4,8	65%	10,0	2,8	28%	17,4	7,6	44%	\$ 1.016.170.578
PLANETA RICA 2	Córdoba Sur	7,5	8,5	113%	10,2	11,2	110%	17,7	19,7	111%	\$ 2.073.616.086
RIO SINU 1	Córdoba Norte	1,0	1,4	142%	1,3	1,2	91%	2,3	2,6	113%	\$ 311.721.777
RIO SINU 4	Córdoba Norte	1,3	0,0	0%	1,7	0,0	0%	3,0	0,0	0%	\$ 0
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	Sucre	1,2	0,0	0%	1,6	3,0	180%	2,9	3,0	104%	\$ 556.200.896
SALGUERO 3	Cesar	0,2	0,5	281%	0,2	0,0	0%	0,4	0,5	119%	\$ 0
SALGUERO 4	Cesar	0,5	1,6	290%	0,7	3,6	494%	1,3	5,2	408%	\$ 164.502.008
SF3040	Sucre	0,8	3,8	476%	1,1	4,3	401%	1,9	8,1	433%	\$ 695.190.034

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

TOLÚ	Sucre	0,9	3,8	402%	1,3	3,7	288%	2,2	7,5	336%	\$ 779.576.594
ZARAGOCILLA 4	Bolívar Norte	3,7	0,0	0%	1,2	0,0	0%	4,9	0,0	0%	\$ 0
ZARAGOCILLA 7	Bolívar Norte	2,3	3,2	138%	0,8	0,0	0%	3,1	3,2	104%	\$ 232.439.025
CHAMBACU 11	Bolívar Norte	1,5	1,6	111%	0,5	0,3	51%	2,0	1,9	96%	\$ 290.685.497
PRADERA 7	Córdoba Norte	1,25	1,96	156%	1,70	1,17	69%	2,96	3,13	106%	\$ 351.186.851
TOTALES		79,8	92,2	116%	69,3	62,1	89%	149,1	154,3	103%	\$ 12.955.635.091

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

* Estas cifras son determinadas con base en los valores reales de inversión reportadas por AFINIA en el trimestre 2 de 2024.

Las inversiones reportadas para el segundo trimestre de 2024 ascienden a \$ 12.955.635.091.

El valor de las inversiones acumuladas reportadas por AFINIA entre enero y junio de 2024 corresponde a: \$ 23.592.178.627.

Durante el segundo trimestre de 2024 AFINIA programó intervenir 40 circuitos, de los cuales en 15 de ellos no efectuó ninguna actividad, en 25 circuitos no alcanzó la meta de ejecución (ver porcentajes resaltados en color rojo de la Tabla 5) y en 15 circuitos alcanzó o superó la meta propuesta, alcanzando en general un 89% de ejecución en el trimestre en evaluación.

Tal como se puede observar en la ejecución acumulada al segundo trimestre de 2024 (Tabla 5), de un total de 40 circuitos que AFINIA programó intervenir durante el primer semestre de 2024, en 18 circuitos no alcanzó la meta de ejecución, en 6 circuitos no realizó ninguna intervención y en 22 circuitos cumplió y/o superó la meta propuesta, alcanzando una evaluación a corte del primer semestre de 103%.

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que en el acumulado al segundo trimestre de 2024 la empresa intervino 154,3 km de red sobre unas intervenciones programadas de 149,1 km; por

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

lo tanto, el indicador parcial acumulado alcanza el 103%, cumpliendo con la meta prevista en el PGLP.

Aunque AFINIA cumplió en la evaluación de este indicador, se presentaron diferencias significativas entre lo programado y lo ejecutado, tal como se evidencia en la Tabla 3 (valores resaltados en rojo). El operador de red debe mejorar su programación y/o ejecución en relación con lo proyectado.

Tabla 6 Calculo del indicador

DESCRIPCIÓN	TOTAL PROGRAMADO AÑO 2023 EN KM	PROGRAMADO ACUMULADO T2 EN KM	EJECUTADO ACUMULADO T2 EN KM	CÁLCULO DEL INDICADOR
CIRCUITOS PRIORIZADOS	400	149,1	154,3	103,5%

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

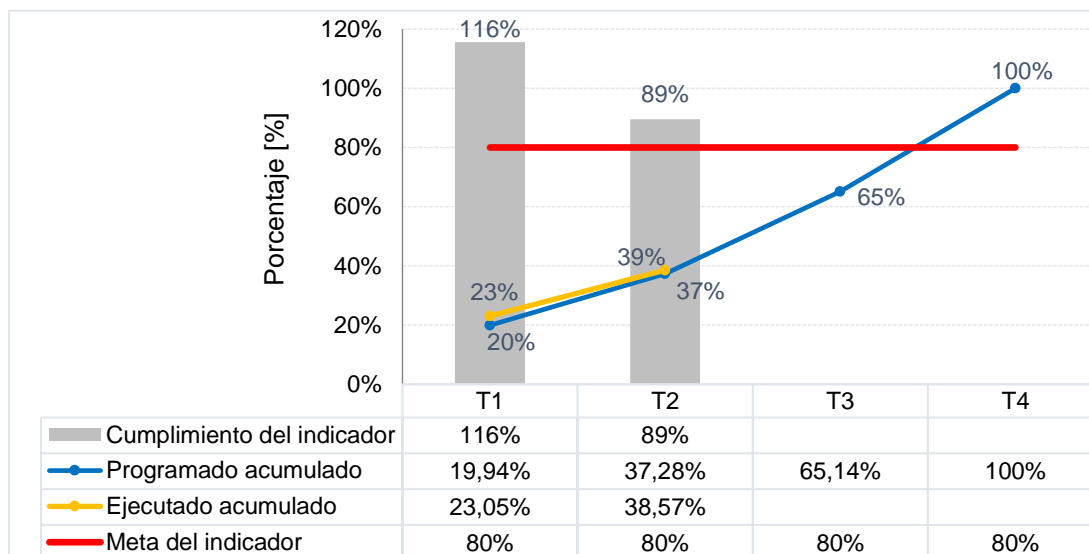
De acuerdo a la información reportada por AFINIA, durante el segundo trimestre el departamento de Córdoba tuvo un porcentaje de inversión del 34,4% respecto del total de inversión, seguido del departamento de Sucre con 37,2%, Bolívar con el 25,3% y finalmente el Cesar con el 3,1% (Ver Gráfica 2).

AFINIA manifiesta que ha masificado el uso de conductor forrado tanto en distintos calibres, lo cual le permite mitigar las fallas asociadas a la vegetación y el reemplazo en puntos críticos dentro de la red que eventualmente ocasionarían interrupciones del servicio.



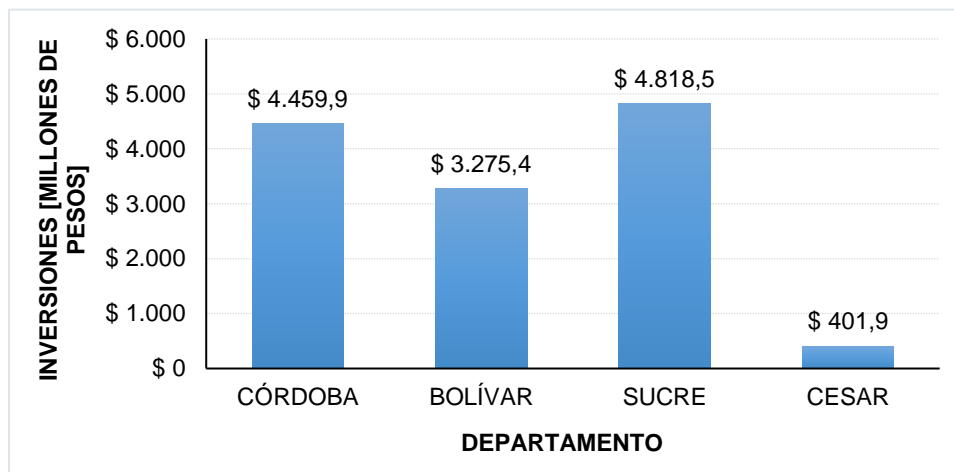
Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Gráfica 1 Curva S – inversiones ejecutadas VS programadas y porcentaje de cumplimiento segundo Trimestre 2024



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

Gráfica 2 Inversiones realizadas sobre los 40 circuitos priorizados durante el segundo trimestre de 2024 por departamento [COP]



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

Se solicita a AFINIA suministrar los archivos actualizados de UC de los proyectos ejecutados a corte del segundo trimestre de 2024, teniendo en cuenta la recomendación efectuada en la



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

reunión de cierre de la visita realizada entre el 7 y 11 de octubre de 2024, donde se encontraron algunas diferencias en el recorrido de las UC de algunos circuitos intervenidos.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El operador ha manifestado dificultades en la ejecución para el cumplimiento de este indicador debido a problemas de orden público principalmente en zonas rurales y por oposición de la comunidad incluso en algunos casos mostrando comportamientos hostiles durante las visitas de socialización de AFINIA dificultando la ejecución de los trabajos.

Evidencias que soportan la ejecución:

- Ver Anexo 2: “Evidencias - Indicador parcial 1.1 Inversiones SDL”.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia durante la visita realizada entre los días 7 y 11 de octubre de 2024.

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la continuidad y confiabilidad del servicio en el SDL.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 7 – Evaluación del Indicador Parcial 1.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	104%	CUMPLE

Beneficios:

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

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas en el segundo trimestre del 2024 en actividades de mantenimiento de circuitos ascendieron a \$978.507.979,9, para un total de inversiones en mantenimientos acumuladas en los dos primeros trimestres del año 2024 de

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

\$1.876.937.470,5. Este valor acumulado corresponde al 39% de la inversión que fue ejecutada durante el mismo periodo del año 2023.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA estructuró sus actividades de mantenimiento en el SDL sobre los 40 circuitos priorizados, a partir de 4 macro actividades de mantenimiento preventivo y predictivo, entre las que se encuentran: a) poda, b) termografía, c) Recorridos (proceso a través del cual se evalúa el estado y requerimientos de los circuitos), y d) lavado en circuitos de 13,2 kV y 34,5 kV.

AFINIA reportó que los factores de ponderación para la evaluación de las actividades de mantenimiento son los siguientes:

Tabla 8 – Factores de ponderación de actividades de mantenimiento

ACTIVIDAD	PODA	TERMOGRAFÍA	RECORRIDOS	LAVADO DE ESTRUCTURAS	TOTAL
Ponderación	35%	21%	43%	1%	100%

Fuente: AFINIA.

PODAS

La Tabla 9 presenta la programación de la actividad de poda para el año 2024 sobre los 40 circuitos priorizados, definidos por AFINIA.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Tabla 9 – Actividades de poda programadas en los circuitos para el año 2024

NOMBRE CIRCUITO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG. 2024
MARIALABAJA 1	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	-	-	23,46	-	23,46
CALAMAR 1	CALAMAR	BOLÍVAR CENTRO	-	-	-	10,79	10,79
MARIALABAJA 2	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	144,88	-	-	-	144,88
EL CARMEN 1	EL CARMEN DE BOLÍVAR	BOLÍVAR CENTRO	-	119,00	4,28	-	123,28
GAMBOTE 5	ARJONA	BOLÍVAR NORTE	-	60,73	-	-	60,73
ZARAGOCILLA 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	21,99	-	-	21,99
BAYUNCA 1	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	129,96	-	-	-	129,96
BOCAGRANDE 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	29,38	-	29,38
CHAMBACU 11	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	20,41	-	-	20,41
BAYUNCA 3	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	96,45	-	-	96,45
TERNERA 6	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	39,50	-	-	39,50
CHAMBACU 8	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	4,66	-	4,66
ZARAGOCILLA 4	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	-	8,25	8,25
CENTRO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	-	-	-	28,47	28,47
BANCO II	EL BANCO	BOLÍVAR SUR	-	-	-	19,50	19,50
SAN PABLO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	-	-	-	13,73	13,73
VALLEDUPAR 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	26,08	-	26,08
VALLEDUPAR 5	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	27,62	27,62
VALLEDUPAR 2	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	45,19	-	-	45,19
VALLEDUPAR 6	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	37,77	-	37,77
SALGUERO 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	49,95	-	-	49,95
SALGUERO 3	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	33,55	33,55
BECERRIL 1	BECERRIL	CESAR NORTE	-	99,20	-	-	99,20
PRADERA 5	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	40,35	40,35
RIO SINU 3	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	296,24	-	296,24
PRADERA 7	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	23,68	23,68
RIO SINU 4	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	24,47	24,47
RIO SINU 1	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	13,42	13,42
CHINÚ PLANTA 1	CHINÚ	CÓRDOBA NORTE	40,50	64,38	-	-	104,88
LORICA 2	LORICA	CÓRDOBA NORTE	170,69	-	-	-	170,69
CERETÉ 4	CERETÉ	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	24,32	24,32
LORICA 4	LORICA	CÓRDOBA NORTE	-	-	-	23,50	23,50
PLANETA RICA 2	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	-	168,20	-	-	168,20
PLANETA RICA 1	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	-	-	175,67	-	175,67
MORROA	COROZAL	SUCRE	-	67,66	-	-	67,66
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	SINCÉ	SUCRE	-	-	-	24,45	24,45

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

SF3040	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	-	16,36	16,36
SAN ANTONIO	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	63,88	-	63,88
BOSTON 2	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	88,77	-	88,77
TOLÚ	SANTIAGO DE TOLÚ	SUCRE	-	-	-	12,72	12,72
TOTAL			486,03	852,64	750,17	345,18	2434,03

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA.

La empresa reportó las inversiones realizadas en el desarrollo de las actividades de poda en los 40 circuitos priorizados, los cuales se muestran en la Tabla 10:

Tabla 10 Actividades de podas ejecutadas en el segundo trimestre 2024

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG. 2024	TRIMESTRE I				TRIMESTRE II				
		PROG.	EJEC.	META T1	META ANUAL	PROG.	EJEC.	META T2	META ANUAL	INVERSIÓN EN COP
MARIALABAJA 1	23,46	-	-	-		-	-	-	0%	-
CALAMAR 1	10,79	-	2,89	-	26,8%	-	3,31	-	31%	3.408.216,77
MARIALABAJA 2	144,88	144,88	144,88	100%	100,0%	-	-	-	0%	-
EL CARMEN 1	123,28	-	-	-	-	119,00	123,28	104%	100%	126.939.085,01
GAMBOTE 5	60,73	-	-	-	-	60,73	60,73	100%	100%	62.526.877,11
ZARAGOCILLA 7	21,99	-	1,70	-	7,7%	21,99	20,20	92%	92%	20.799.389,34
BAYUNCA 1	129,96	129,96	129,96	100%	100,0%	-	-	-	0%	-
BOCAGRANDE 7	29,38	-	4,60	-	15,7%	-	1,80	-	6%	1.853.410,93
CHAMBACU 11	20,41	-	-	-		20,41	20,41	100%	100%	21.017.679,96
BAYUNCA 3	96,45	-	8,35	-	8,7%	96,45	88,20	91%	91%	90.817.135,63
TERNERA 6	39,50	-	4,40	-	11,1%	39,50	35,28	89%	89%	36.326.854,25
CHAMBACU 8	4,66	-	-	-	-	-	1,50	-	32%	1.544.509,11
ZARAGOCILLA 4	8,25	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
CENTRO	28,47	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
BANCO II	19,50	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
SAN PABLO	13,73	-	1,70	-	12,4%	-	-	-	0%	-
VALLEDUPAR 4	26,08	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
VALLEDUPAR 5	27,62	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
VALLEDUPAR 2	45,19	-	-	-	-	45,19	27,16	60%	60%	27.965.911,61
VALLEDUPAR 6	37,77	-	-	-	-	-	37,77		100%	38.891.769,05
SALGUERO 4	49,95	-	-	-	-	49,95	47,44	95%	95%	48.847.674,77
SALGUERO 3	33,55	-	-	-	-	-	13,40		40%	13.797.614,71
BECERRIL 1	99,20	-	29,67	-	29,9%	99,20	69,81	70%	70%	71.881.453,95
PRADERA 5	40,35	-	-	-	-	-	-	-	0%	-

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

RIO SINU 3	296,24	-	-	-	-	-	85,48	-	29%	88.016.425,78
PRADERA 7	23,68	-	-	-	-	-	9,80	-	41%	10.090.792,85
RIO SINU 4	24,47	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
RIO SINU 1	13,42	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
CHINÚ PLANTA 1	104,88	40,50	90,50	223%	86,3%	64,38	14,38	22%	14%	14.807.723,67
LORICA 2	170,69	170,69	170,69	100%	100,0%	-	-	-	0%	-
CERETÉ 4	24,32	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
LORICA 4	23,50	-	-	-	-	-	4,00	-	17%	4.118.690,96
PLANETA RICA 2	168,20	-	41,40	-	24,6%	168,20	127,60	76%	76%	131.386.241,57
PLANETA RICA 1	175,67	-	6,60	-	3,8%	-	-	-	0%	-
MORROA	67,66	-	8,10	-	12,0%	67,66	59,60	88%	88%	61.368.495,28
SINCE 3030 (SINCÉ)	24,45	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
SF3040	16,36	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
SAN ANTONIO	63,88	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
BOSTON 2	88,77	-	-	-	-	-	8,60	-	10%	8.855.185,56
TOLÚ	12,72	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
TOTALES	2434,03	486,0	645,44	133%	26,5%	852,6	859,75	101%	35%	885.261.137,84

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

De los 12 circuitos programados para realizar intervenciones durante el segundo trimestre de 2024, AFINIA intervino en parte o en algunos de ellos en el 100%; en 9 de ellos no alcanzó la meta prevista; ejecutó intervenciones sobre 9 circuitos no programados para el segundo trimestre, pero que hacen parte de los 40 circuitos priorizados, para un total de 21 circuitos intervenidos en el trimestre en evaluación, con un total de 859,75 km intervenidos, sobre los 852.6 km programados, obteniendo un 101% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 44% sobre la meta anual.

TERMOGRAFÍAS

La empresa reportó la programación de la actividad de Termografías para el año 2024, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se muestran en la Tabla 11.

Tabla 11 Actividades de termografía programadas en circuitos para el año 2024

NOMBRE CIRCUITO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG. 2024
-----------------	-----------	--------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

MARIALABAJA 1	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	1	-	-	-	1
CALAMAR 1	CALAMAR	BOLÍVAR CENTRO	1	-	-	-	1
MARIALABAJA 2	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	-	1	-	-	1
EL CARMEN 1	EL CARMEN DE BOLÍVAR	BOLÍVAR CENTRO	-	1	-	-	1
GAMBOTE 5	ARJONA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
ZARAGOCILLA 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
BAYUNCA 1	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	1	-	-	1
BOCAGRANDE 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	1	-	-	1
CHAMBACU 11	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	1	-	1
BAYUNCA 3	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	1	-	1
TERNERA 6	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	1	-	1
CHAMBACU 8	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	1	-	1
ZARAGOCILLA 4	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	-	-	-	1	1
CENTRO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	1	-	-	-	1
BANCO II	EL BANCO	BOLÍVAR SUR	-	1	-	-	1
SAN PABLO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	-	-	-	1	1
VALLEDUPAR 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	-	-	-	1
VALLEDUPAR 5	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	-	-	-	1
VALLEDUPAR 2	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	-	-	-	1
VALLEDUPAR 6	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	1	-	-	1
SALGUERO 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	1	-	1
SALGUERO 3	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	1	1
BECERRIL 1	BECERRIL	CESAR NORTE	-	-	-	1	1
PRADERA 5	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	1	-	-	-	1
RIO SINU 3	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	1	-	-	1
PRADERA 7	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	1	-	-	1
RIO SINU 4	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	1	-	1
RIO SINU 1	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	1	1
CHINÚ PLANTA 1	CHINÚ	CÓRDOBA NORTE	1	-	-	-	1
LORICA 2	LORICA	CÓRDOBA NORTE	-	1	-	-	1
CERETÉ 4	CERETÉ	CÓRDOBA CENTRO	-	-	1	-	1
LORICA 4	LORICA	CÓRDOBA NORTE	-	-	-	1	1
PLANETA RICA 2	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	1	-	-	-	1
PLANETA RICA 1	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	-	1	-	-	1
MORROA	COROZAL	SUCRE	1	-	-	-	1
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	SINCÉ	SUCRE	1	-	-	-	1
SF3040	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	1	-	1
SAN ANTONIO	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	1	-	1
BOSTON 2	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	1	-	1

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

TOLÚ	SANTIAGO DE TOLÚ	SUCRE	-	-	-	1	1
TOTAL			13	10	10	7	40

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

AFINIA reportó las actividades de termografías realizadas durante el segundo trimestre sobre los 40 circuitos priorizados (Ver Tabla 12):

Tabla 12 Actividades de termografía ejecutadas en el segundo trimestre del 2024

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG. 2024	TRIMESTRE I				TRIMESTRE II				
		PROG.	EJEC.	META T1	META ANUAL	PROG.	EJEC.	META T2	META ANUAL	INVERSIÓN EN COP
MARIALABAJA 1	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
CALAMAR 1	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
MARIALABAJA 2	1	-	1	-	100%	1	-	0%	0%	-
EL CARMEN 1	1	-	-	-	-	1	1	100%	100%	7.837.821,38
GAMBOTE 5	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
ZARAGOCILLA 7	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
BAYUNCA 1	1	-	1	-	100%	1	-	0%	0%	-
BOCAGRANDE 7	1	-	-	-	-	1	1	100%	100%	2.199.100,29
CHAMBACU 11	1	-	1	-	100%	-	-	-	0%	-
BAYUNCA 3	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
TERNERA 6	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
CHAMBACU 8	1	-	1	-	100%	-	-	-	0%	-
ZARAGOCILLA 4	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
CENTRO	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
BANCO II	1	-	-	-	-	1	1	100%	100%	1.460.127,73
SAN PABLO	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
VALLEDUPAR 4	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
VALLEDUPAR 5	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
VALLEDUPAR 2	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
VALLEDUPAR 6	1	-	-	-	-	1	1	100%	100%	2.603.157,61
SALGUERO 4	1	-	1	-	100%	-	-	-	0%	-
SALGUERO 3	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
BECERRIL 1	1	-	-	-	-	-	1	-	100%	6.836.605,47
PRADERA 5	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
RIO SINU 3	1	-	-	-	-	1	1	100%	100%	20.417.317,09
PRADERA 7	1	-	-	-	-	1	1	100%	100%	1.632.343,27

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

RIO SINU 4	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
RIO SINU 1	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
CHINÚ PLANTA 1	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
LORICA 2	1	-	-	-	-	1	1	100%	100%	10.555.023,89
CERETÉ 4	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
LORICA 4	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
PLANETA RICA 2	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
PLANETA RICA 1	1	-	-			1	1	100%	100%	12.787.343,12
MORROA	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	1	1	1	100%	100%	-	-	-	0%	-
SF3040	1	-	-	-	-	-	1	-	100%	933.551,05
SAN ANTONIO	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
BOSTON 2	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
TOLÚ	1	-	-	-	-	-	-	-	0%	-
TOTALES	40	13	18	138%	45%	10	10	100%	25%	67.262.390,89

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA.

AFINIA programó 10 termografías para realizar durante el segundo trimestre, de las cuales ejecutó 8. No efectuó termografías en los circuitos MARIALABAJA 2 y BAYUNCA 1, toda vez que fueron realizadas durante el primer trimestre. Adicionalmente, realizó dos termografías en circuitos que no estaban programados en los trimestres 1 y 2. En total AFINIA realizó 10 actividades de termografía sobre 10 proyectadas, obteniendo un 100% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 25% sobre la meta anual.

Se recomienda a AFINIA, realizar las actividades de termografías sobre los 2 circuitos pendientes.

RECORRIDOS

La empresa reportó su programación de la actividad de Recorridos para el año 2024, sobre los 40 circuitos priorizados, estos se presentan en la Tabla 13.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Tabla 13 Actividades de recorridos programadas en circuitos año 2024

NOMBRE CIRCUITO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG. 2024
MARIALABAJA 1	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	0	0	1	0	1
CALAMAR 1	CALAMAR	BOLÍVAR CENTRO	0	0	0	1	1
MARIALABAJA 2	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	0	1	0	0	1
EL CARMEN 1	EL CARMEN DE BOLÍVAR	BOLÍVAR CENTRO	0	0	0	1	1
GAMBOTE 5	ARJONA	BOLÍVAR NORTE	0	0	1	0	1
ZARAGOCILLA 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	1	0	0	1
BAYUNCA 1	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	1	0	0	1
BOCAGRANDE 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	0	0	1	1
CHAMBACU 11	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	0	0	1	1
BAYUNCA 3	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	1	0	0	1
TERNERA 6	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	0	1	0	1
CHAMBACU 8	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	0	0	1	1
ZARAGOCILLA 4	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	0	0	0	1	1
CENTRO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	0	0	0	1	1
BANCO II	EL BANCO	BOLÍVAR SUR	0	0	0	1	1
SAN PABLO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	0	0	0	1	1
VALLEDUPAR 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 5	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 2	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	0	0	0	1
VALLEDUPAR 6	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	0	0	0	1
SALGUERO 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	0	0	0	1
SALGUERO 3	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	1	0	0	0	1
BECERRIL 1	BECERRIL	CESAR NORTE	1	0	0	0	1
PRADERA 5	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	0	1	0	0	1
RIO SINU 3	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	1	0	0	0	1
PRADERA 7	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	0	1	0	0	1
RIO SINU 4	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	0	0	1	0	1
RIO SINU 1	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	0	0	1	0	1
CHINÚ PLANTA 1	CHINÚ	CÓRDOBA NORTE	0	1	0	0	1
LORICA 2	LORICA	CÓRDOBA NORTE	1	0	0	0	1
CERETÉ 4	CERETÉ	CÓRDOBA CENTRO	0	0	0	1	1
LORICA 4	LORICA	CÓRDOBA NORTE	0	0	1	0	1
PLANETA RICA 2	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	0	1	0	0	1
PLANETA RICA 1	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	0	0	1	0	1
MORROA	COROZAL	SUCRE	1	0	0	0	1
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	SINCÉ	SUCRE	0	0	1	0	1
SF3040	SINCÉLEJO	SUCRE	0	1	0	0	1
SAN ANTONIO	SINCÉLEJO	SUCRE	1	0	0	0	1



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

BOSTON 2	SINCÉLEJO	SUCRE	0	1	0	0	1
TOLÚ	SANTIAGO DE TOLÚ	SUCRE	0	0	0	1	1
TOTAL			11	10	8	11	40

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA.

La empresa reportó las actividades de recorridos realizados durante el segundo trimestre sobre los 40 circuitos priorizados como se muestra en la Tabla 14.

Tabla 14 Actividades de recorridos ejecutados en el segundo trimestre del 2024

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG. 2024	TRIMESTRE I				TRIMESTRE II				
		PROG.	EJEC.	META T1	META ANUAL	PROG.	EJEC.	META T2	META ANUAL	INVERSIÓN EN COP
MARIALABAJA 1	1	0	0			0	0		0%	-
CALAMAR 1	1	0	0			0	0		0%	-
MARIALABAJA 2	1	0	0			1	1	100%	100%	3.478.792,06
EL CARMEN 1	1	0	0			0	0		0%	-
GAMBOTE 5	1	0	0			0	0		0%	-
ZARAGOCILLA 7	1	0	0			1	1	100%	100%	603.053,76
BAYUNCA 1	1	0	0			1	1	100%	100%	3.563.995,62
BOCAGRANDE 7	1	0	0			0	0		0%	-
CHAMBACU 11	1	0	0			0	0		0%	-
BAYUNCA 3	1	0	0			1	1	100%	100%	2.644.935,10
TERNERA 6	1	0	0			0	0		0%	-
CHAMBACU 8	1	0	0			0	0		0%	-
ZARAGOCILLA 4	1	0	0			0	0		0%	-
CENTRO	1	0	0			0	0		0%	-
BANCO II	1	0	0			0	0		0%	-
SAN PABLO	1	0	0			0	0		0%	-
VALLEDUPAR 4	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
VALLEDUPAR 5	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
VALLEDUPAR 2	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
VALLEDUPAR 6	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
SALGUERO 4	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
SALGUERO 3	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
BECERRIL 1	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
PRADERA 5	1	0	0			1	1	100%	100%	1.022.529,02
RIO SINU 3	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
PRADERA 7	1	0	0			1	1	100%	100%	600.247,30
RIO SINU 4	1	0	0			0	0		0%	-

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

RIO SINU 1	1	0	0			0	0		0%	-
CHINÚ PLANTA 1	1	0	0			1	1	100%	100%	2.449.390,87
LORICA 2	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
CERETÉ 4	1	0	0			0	0		0%	-
LORICA 4	1	0	0			0	0		0%	-
PLANETA RICA 2	1	0	0			1	1	100%	100%	4.585.045,58
PLANETA RICA 1	1	0	0			0	0		0%	-
MORROA	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	1	0	0			0	1		100%	527.163,32
SF3040	1	0	0			1	1	100%	100%	352.836,71
SAN ANTONIO	1	1	1	100%	100%	0	0		0%	-
BOSTON 2	1	0	0			1	1	100%	100%	1.914.271,79
TOLÚ	1	0	0			0	0		0%	-
TOTALES	40	11	11	100%	28%	10	11	110%	28%	21.742.261,13

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA.

AFINIA realizó el recorrido en 11 circuitos, de los cuales 10 habían sido programados para el segundo trimestre; un circuito que estaba programado para el tercer trimestre fue recorrido en el trimestre en evaluación, obteniendo un 110% de cumplimiento sobre la meta trimestral y un 28% sobre la meta anual.

LAVADO

AFINIA reportó su programación de la actividad de lavado para el año 2024, sobre 9 de los 40 circuitos priorizados. El 100% de las actividades se programaron en el primer trimestre. La Tabla 15 muestra la programación:

Tabla 15 Actividades de lavado programadas en circuitos año 2024

NOMBRE CIRCUITO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	TRIMESTRE I PROG.	TRIMESTRE II PROG.	TRIMESTRE III PROG.	TRIMESTRE IV PROG.	TOTAL PROG. 2024
MARIALABAJA 1	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	0	-	-	-	-
CALAMAR 1	CALAMAR	BOLÍVAR CENTRO	0	-	-	-	-
MARIALABAJA 2	MARIA LA BAJA	BOLÍVAR CENTRO	0	-	-	-	-
EL CARMEN 1	EL CARMEN DE BOLÍVAR	BOLÍVAR CENTRO	0	-	-	-	-
GAMBOTE 5	ARJONA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

ZARAGOCILLA 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
BAYUNCA 1	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
BOCAGRANDE 7	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
CHAMBACU 11	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
BAYUNCA 3	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
TERNERA 6	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
CHAMBACU 8	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
ZARAGOCILLA 4	CARTAGENA	BOLÍVAR NORTE	1	-	-	-	1
CENTRO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	-	-	-	-	-
BANCO II	EL BANCO	BOLÍVAR SUR	-	-	-	-	-
SAN PABLO	MAGANGUÉ	BOLÍVAR SUR	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 5	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 2	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 6	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	-	-
SALGUERO 4	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	-	-
SALGUERO 3	VALLEDUPAR	CESAR NORTE	-	-	-	-	-
BECERRIL 1	BECERRIL	CESAR NORTE	-	-	-	-	-
PRADERA 5	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	-	-
RIO SINU 3	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	-	-
PRADERA 7	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	-	-
RIO SINU 4	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	-	-
RIO SINU 1	MONTERÍA	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	-	-
CHINÚ PLANTA 1	CHINÚ	CÓRDOBA NORTE	-	-	-	-	-
LORICA 2	LORICA	CÓRDOBA NORTE	-	-	-	-	-
CERETÉ 4	CERETÉ	CÓRDOBA CENTRO	-	-	-	-	-
LORICA 4	LORICA	CÓRDOBA NORTE	-	-	-	-	-
PLANETA RICA 2	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	-	-	-	-	-
PLANETA RICA 1	PLANETA RICA	CÓRDOBA SUR	-	-	-	-	-
MORROA	COROZAL	SUCRE	-	-	-	-	-
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	SINCÉ	SUCRE	-	-	-	-	-
SF3040	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	-	-	-
SAN ANTONIO	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	-	-	-
BOSTON 2	SINCÉLEJO	SUCRE	-	-	-	-	-
TOLÚ	SANTIAGO DE TOLÚ	SUCRE	-	-	-	-	-
TOTAL			9	-	-	-	9

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

La empresa reportó las actividades de lavado realizadas durante el primer y segundo trimestre sobre los 40 circuitos priorizados. 8 de los 9 circuitos se intervinieron en el primer trimestre; el circuito ZARAGOCILLA 4 pendiente se intervino en el segundo trimestre. La Tabla 16 muestra la ejecución real de la actividad de lavados.

Tabla 16 Actividades de lavados ejecutados en el segundo trimestre del 2024

NOMBRE CIRCUITO	TOTAL PROG. 2024	TRIMESTRE I				TRIMESTRE II				
		PROG.	EJEC.	META T1	META ANUAL	PROG.	EJEC.	META T2	META ANUAL	INVERSION EN COP
MARIALABAJA 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CALAMAR 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MARIALABAJA 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EL CARMEN 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GAMBOTE 5	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
ZARAGOCILLA 7	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
BAYUNCA 1	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
BOCAGRANDE 7	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
CHAMBACU 11	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
BAYUNCA 3	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
TERNERA 6	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
CHAMBACU 8	1	1	1	100%	100%	-	-	-	-	-
ZARAGOCILLA 4	1	1	0	0%	0%	-	1	100%	100%	4.242.190
CENTRO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BANCO II	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAN PABLO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VALLEDUPAR 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALGUERO 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALGUERO 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BECERRIL 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PRADERA 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIO SINU 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PRADERA 7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIO SINU 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIO SINU 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CHINÚ PLANTA 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

LORICA 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CERETÉ 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LORICA 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANETA RICA 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PLANETA RICA 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MORROA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SINCÉ 3030 (SINCÉ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SF3040	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAN ANTONIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BOSTON 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOLÚ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALES	9	9	8	89%	89%	0	1	100%	100%	4.242.190	

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA.

Afinia realizó entre el primer y segundo trimestre la totalidad de los lavados programados para el año 2024, pero tiene la responsabilidad en caso de que el nivel de lluvia no permita el lavado natural de las estructuras y demás elementos de la red, realizar los lavados que se requieran sobre los circuitos para garantizar la continuidad del servicio e incluirlos en los seguimientos a realizar sobre este indicador durante los últimos dos trimestres del año 2024.

Análisis de la SSPD:

La información suministrada por AFINIA permite concluir que al finalizar el segundo trimestre de 2024 AFINIA alcanzó el 104% en la evaluación del indicador parcial de mantenimiento en circuitos y cumple la meta prevista en el PGLP. A continuación, se describe la evolución de cada actividad de mantenimiento.

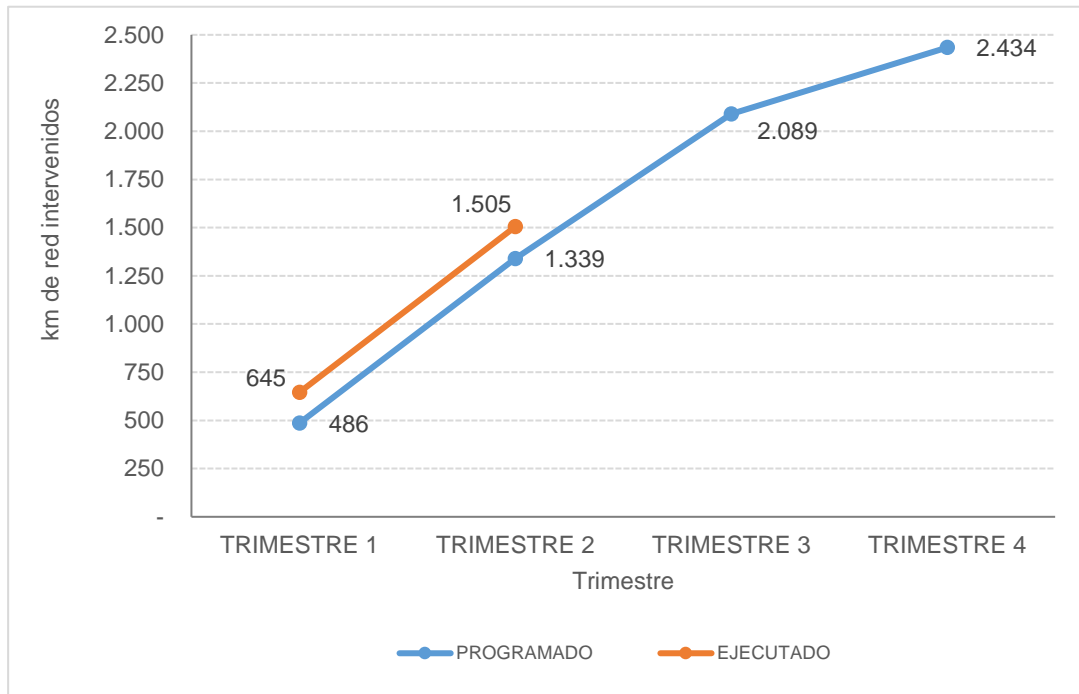
1. PODAS

Tabla 17 Evaluación actividad de poda segundo trimestre año 2024

TRIMESTRE 2			CUMPLIMIENTO	
META ANUAL [km]	META [km]	EJECUCION [km]	META TRIMESTRAL [%]	META ANUAL [%]
2.434,04	852,65	859,75	101%	35,3%

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

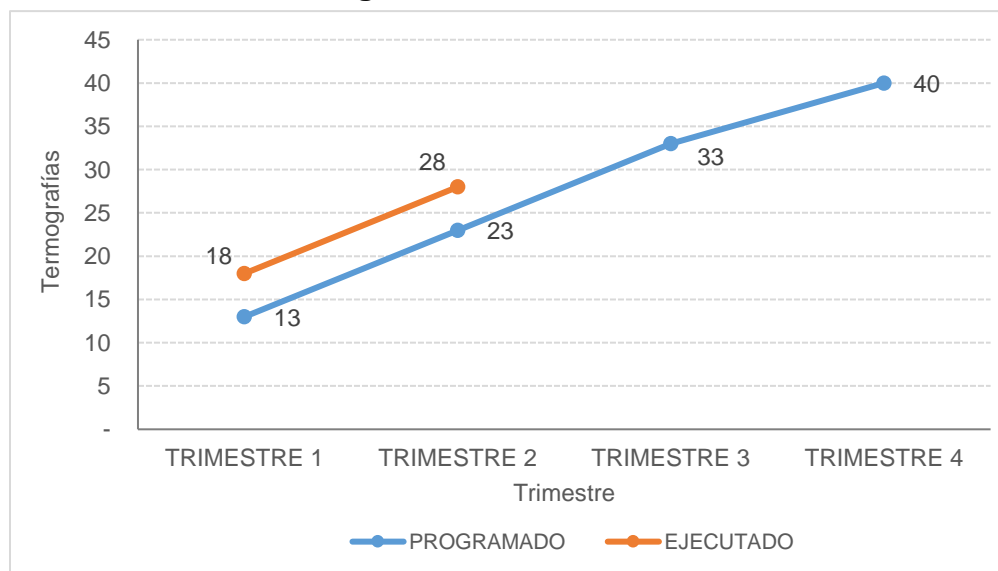
Gráfica 3 Evolución de la actividad de podas acumulado a corte del segundo trimestre de 2024



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

2. TERMOGRAFÍAS

Gráfica 4 Evolución de termografías acumulado a corte del trimestre II de 2024



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

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

Tabla 18 Evaluación actividad de termografías segundo trimestre año 2024

TRIMESTRE 2			CUMPLIMIENTO	
META ANUAL	META	EJECUCIÓN	META TRIMESTRAL [%]	META ANUAL [%]
40	10	10	100%	25,0%

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

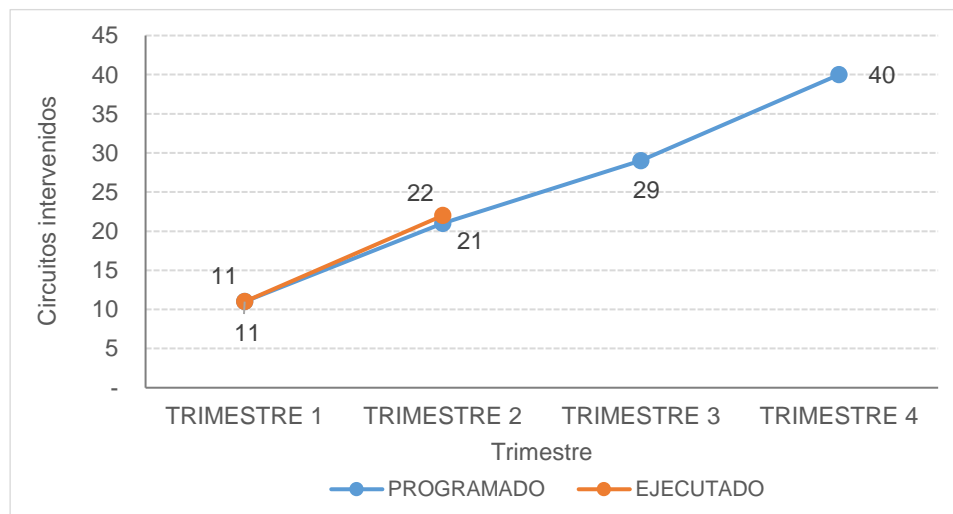
3. RECORRIDOS

Tabla 19 Evaluación actividad de Recorridos segundo trimestre año 2024

TRIMESTRE 2			CUMPLIMIENTO	
META ANUAL	META	EJECUCIÓN	META TRIMESTRAL [%]	META ANUAL [%]
40	10	11	110%	27,5%

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

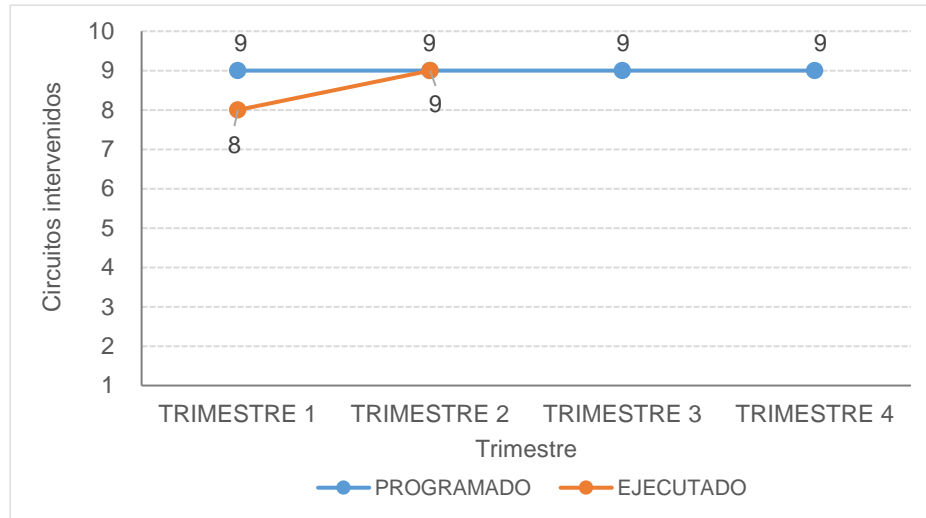
Gráfica 5 Evolución de actividades de Recorridos acumulado a corte del trimestre II de 2024



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

4. LAVADOS

Gráfica 6 Evolución de la actividad de Lavado acumulado a corte segundo trimestre de 2024



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

Tabla 20 Evaluación actividad de Lavados segundo trimestre año 2024

TRIMESTRE 2			CUMPLIMIENTO	
META ANUAL	META	EJECUCIÓN	META TRIMESTRAL [%]	META ANUAL [%]
9	-	1	0%	11,0%

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

Tabla 21 Porcentajes de avance de mantenimientos programados calculados con respecto a la meta anual y aplicando los factores de ponderación

DESCRIPCIÓN	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV
Porcentaje de avance programados				
Poda	20,0%	35,0%	30,8%	14,2%
Termografías	32,5%	25,0%	25,0%	17,5%
Recorridos	27,5%	25,0%	20,0%	27,5%
Lavado	100%	0%	0%	0%
Porcentaje de avance programados aplicando factores de ponderación				
Poda	7,0%	12,3%	10,8%	5,0%
Termografías	6,8%	5,3%	5,3%	3,7%
Recorridos	11,8%	10,8%	8,6%	11,8%
Lavado	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total programado segundo trimestre	26,6%	28,3%	24,6%	20,5%
Valor acumulado programado	26,6%	54,9%	79,5%	100,0%

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

Tabla 22 Porcentajes de avance mantenimientos ejecutados aplicando factores de ponderación

DESCRIPCIÓN	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV
Porcentaje de avance programados				
Poda	26,5%	35,3%		
Termografías	45,0%	25,0%		
Recorridos	27,5%	27,5%		
Lavado	89,0%	11,0%		
Porcentaje de avance programados aplicando factores de ponderación				
Poda	9,3%	12,4%	0,0%	0,0%
Termografías	9,5%	5,3%	0,0%	0,0%
Recorridos	11,8%	11,8%	0,0%	0,0%
Lavado	0,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Total programado segundo trimestre	31,4%	29,5%	0,0%	0,0%
Valor acumulado programado	31,4%	61,0%	61,0%	61,0%

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

Tabla 23 Resumen total mantenimientos y cálculo del indicador

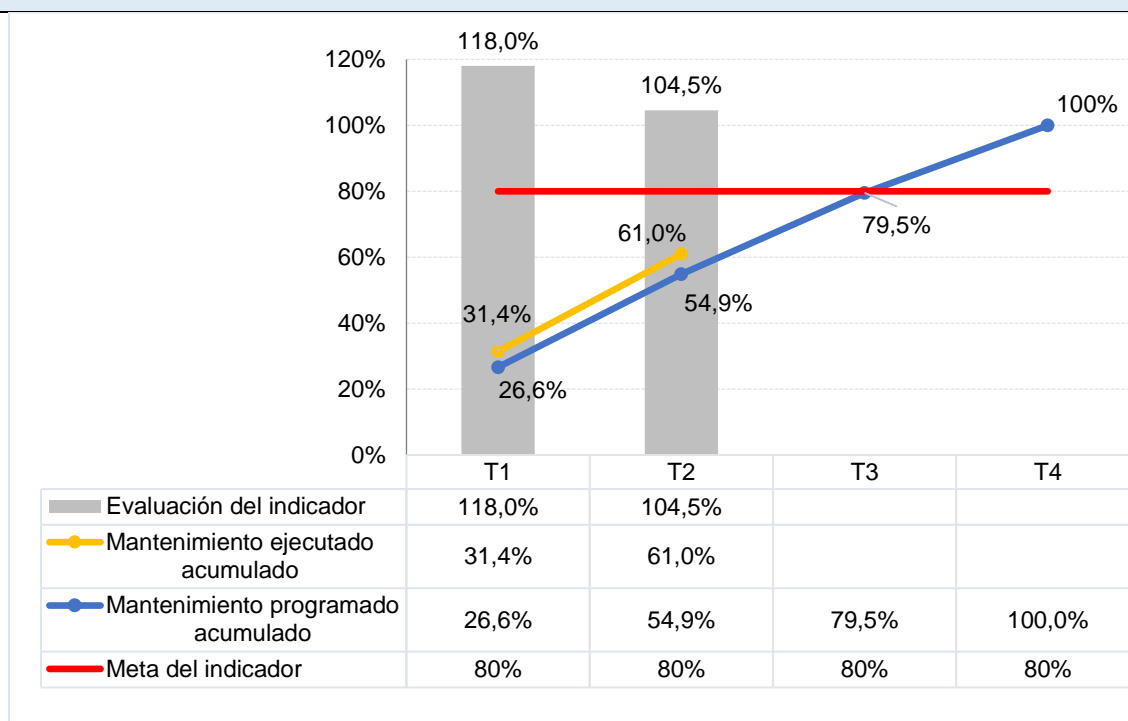
DESCRIPCIÓN	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV
Mantenimiento programado	26,6%	28,3%	24,6%	20,5%
Mantenimiento ejecutado	31,4%	29,5%		
Evaluación del indicador	118,0%	104,5%		
Meta del indicador	80%	80%	80%	80%

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

De acuerdo a la información suministrada por AFINIA, las actividades de mantenimiento realizadas durante el segundo trimestre de 2024 permitieron superar la meta establecida.

Gráfica 7 Curva S - Mantenimientos programados, ejecutados acumulado y porcentaje de cumplimiento a corte de segundo trimestre de 2024

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



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

Las inversiones realizadas por AFINIA en las labores de mantenimiento con corte del segundo trimestre de 2024 alcanzaron la suma de \$4.845.823.833 discriminada así:

Tabla 24 Resumen inversiones reportadas por AFINIA a corte del segundo trimestre de 2024.

DESCRIPCIÓN	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			INVERSIÓN TOTAL [COP]
	Meta	Ejecución	Costo Promedio [COP]	Meta	Ejecución	Costo Promedio [COP]	
Poda [km]	486,03	645,44	\$ 664.591.973	852,65	859,75	\$ 885.261.137	\$ 1.549.853.110
Lavado [Circuitos]	9	8	\$ 143.073.100 *	0	1	\$ 4.242.190	\$ 147.315.290
Termografía [Circuitos]	13	18	\$ 68.340.666	10	10	\$ 67.262.390	\$ 135.603.056
Recorrido [Circuitos]	11	11	\$ 22.423.751	10	11	\$ 21.742.261	\$ 44.166.012
Total			\$ 898.429.490			\$ 978.507.979	\$ 1.876.937.470

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



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

* De acuerdo a AFINIA, 8.870 estructuras fueron intervenidas para actividades de lavado en 8 de los 40 circuitos priorizados durante el primer trimestre de 2024.

La evaluación de desempeño muestra una disminución progresiva en las metas anuales de poda, de 6.746 km en 2021 a 2.434 km en 2024, entendiendo que estas metas se deben a la priorización de circuitos según su topología y longitud. Aunque esta reducción es comprensible, es clave garantizar que el cumplimiento del plan de las intervenciones siga siendo óptimo para mantener la confiabilidad del servicio.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reportó dificultades en la ejecución de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

Ver Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 1.2 Inversiones mantenimiento por circuito en el SDL”.

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{(SAIDIM_T - SAIDIC_T)}{SAIDIM_T} * 100$$

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 25 Evaluación del Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
>= 0%	Reducción del 25% y mejora del indicador SAIDI en el 73% del grupo de circuitos evaluados	CUMPLE

Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento en el año inmediatamente anterior a esta vigencia. En el seguimiento del SAIDI de los

1.1.3 **Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito**

circuitos seleccionados para la evaluación de este indicador se benefician 161.044 usuarios.

- Se evalúa la duración de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de la duración de estos eventos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

Recursos asociados:

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

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre la evaluación del SAIDI por circuito y el listado interrupciones programadas y no programadas.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la SSPD.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

AFINIA reporta la siguiente información sobre el desempeño del indicador de calidad SAIDI en cada uno de los circuitos.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Tabla 26 Evolución del SAIDI primer semestre de 2024

CIRCUITO	META SAIDI P + NP	REAL SAIDI P + NP	VARIACIÓN SAIDI	META SAIDI NP	REAL SAIDI NP	VARIACIÓN SAIDI NP
BARRANCO DE LOBA 2	201,09	108,82	-46%	178,46	69,41	-61%
BAYUNCA 1	69,01	69,45	1%	60,59	26,99	-55%
BAYUNCA 2	91,38	65,38	-28%	79,85	20,13	-75%
BAYUNCA 3	56,61	22,06	-61%	51,65	10,18	-80%
BOCAGRANDE 7	150,91	122,91	-19%	150,91	87,50	-42%
CALAMAR 2	64,64	23,81	-63%	57,79	11,21	-81%
CARRILLO	89,64	43,65	-51%	70,45	29,41	-58%
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	49,81	19,50	-61%	33,22	7,51	-77%
CERETE 3	34,01	29,50	-13%	28,51	14,33	-50%
CHAMBACU 1	15,20	59,64	292%	15,19	13,25	-13%
COTORRA	128,56	34,29	-73%	112,14	15,18	-86%
EL CARMEN 1	31,83	24,12	-24%	29,16	14,16	-51%
EL COPEY	53,28	50,82	-5%	53,28	35,57	-33%
GAMBOTE 4	68,02	29,94	-56%	57,14	19,00	-67%
GAMBOTE 5	32,33	56,44	75%	32,33	20,07	-38%
LORICA 1	87,70	50,87	-42%	73,68	14,31	-81%
LORICA 2	161,38	87,54	-46%	148,68	55,06	-63%
LORICA 3	60,80	51,23	-16%	48,15	22,91	-52%
LOS CORDOBAS	122,44	86,81	-29%	114,26	40,39	-65%
MARIALABAJA 2	128,29	112,93	-12%	83,92	58,05	-31%
MONITOS 2	183,62	125,34	-32%	163,03	81,29	-50%
OLAYA (MAGANGUE)	42,63	18,18	-57%	30,90	13,07	-58%
PINILLOS	186,59	166,12	-11%	165,88	119,31	-28%
PUERTO ESCONDIDO	102,01	105,33	3%	94,36	44,14	-53%
RIO SINU 3	93,88	59,10	-37%	92,03	49,62	-46%
SAHAGUN 1	24,84	30,50	23%	24,84	16,59	-33%
SAN ANGEL	99,63	103,15	4%	94,72	87,19	-8%
SAN PELAYITO	84,86	90,31	6%	63,66	52,58	-17%
SAN SEBASTIAN	80,39	71,26	-11%	69,55	60,65	-13%
SANTA ANA (MAGANGUE)	62,53	60,90	-3%	54,71	44,25	-19%
SANTA LUCIA 2	111,37	78,52	-29%	102,85	46,34	-55%
SF3030	22,21	33,73	52%	20,03	9,14	-54%
SM 3020	23,09	34,97	51%	15,30	9,29	-39%
TERNERA 2	67,83	27,65	-59%	63,46	17,04	-73%
TERNERA 5	19,63	23,65	20%	18,79	6,56	-65%
TERNERA 6	55,32	33,00	-40%	50,38	10,31	-80%
TERNERA 7	20,81	39,97	92%	20,51	6,37	-69%
TERNERA 8	32,51	31,36	-4%	27,55	3,16	-89%

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

TIERRA ALTA 2	54,61	35,00	-36%	54,61	21,12	-61%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	76,68	42,11	-45%	72,17	30,20	-58%

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

El SAIDI TOTAL para el primer semestre presenta una disminución promedio del 25% respecto a la meta establecida y una mejora en el 73% de los mismos, ya que 11 de los 40 circuitos no alcanzaron la meta de disminución en la duración percibida por los usuarios por interrupciones Programadas y No Programadas (Valores resaltados en rojo de la Tabla 27).

Para el grupo de circuitos evaluados el SAIDI NP presenta una disminución promedio del 53% y una mejora en el 100% de los mismos, ya que todos los circuitos evaluados alcanzaron o superaron la meta de disminución en la duración percibida por los usuarios por interrupciones No Programadas.

Tabla 27 Evolución del SAIDI primer semestre de 2024

CIRCUITO	META SAIDI P + NP	REAL SAIDI P + NP	VARIACIÓN SAIDI *	META SAIDI NP	REAL SAIDI NP	VARIACIÓN SAIDI NP
BARRANCO DE LOBA 2	201,09	108,82	46%	178,46	69,41	61%
BAYUNCA 1	69,01	69,45	-1%	60,59	26,99	55%
BAYUNCA 2	91,38	65,38	28%	79,85	20,13	75%
BAYUNCA 3	56,61	22,06	61%	51,65	10,18	80%
BOCAGRANDE 7	150,91	122,91	19%	150,91	87,50	42%
CALAMAR 2	64,64	23,81	63%	57,79	11,21	81%
CARRILLO	89,64	43,65	51%	70,45	29,41	58%
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	49,81	19,50	61%	33,22	7,51	77%
CERETE 3	34,01	29,50	13%	28,51	14,33	50%
CHAMBACU 1	15,20	59,64	-292%	15,19	13,25	13%
COTORRA	128,56	34,29	73%	112,14	15,18	86%
EL CARMEN 1	31,83	24,12	24%	29,16	14,16	51%
EL COPEY	53,28	50,82	5%	53,28	35,57	33%
GAMBOTE 4	68,02	29,94	56%	57,14	19,00	67%
GAMBOTE 5	32,33	56,44	-75%	32,33	20,07	38%
LORICA 1	87,70	50,87	42%	73,68	14,31	81%

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

LORICA 2	161,38	87,54	46%	148,68	55,06	63%
LORICA 3	60,80	51,23	16%	48,15	22,91	52%
LOS CORDOBAS	122,44	86,81	29%	114,26	40,39	65%
MARIALABAJA 2	128,29	112,93	12%	83,92	58,05	31%
MONITOS 2	183,62	125,34	32%	163,03	81,29	50%
OLAYA (MAGANGUE)	42,63	18,18	57%	30,90	13,07	58%
PINILLOS	186,59	166,12	11%	165,88	119,31	28%
PUERTO ESCONDIDO	102,01	105,33	-3%	94,36	44,14	53%
RIO SINU 3	93,88	59,10	37%	92,03	49,62	46%
SAHAGUN 1	24,84	30,50	-23%	24,84	16,59	33%
SAN ANGEL	99,63	103,15	-4%	94,72	87,19	8%
SAN PELAYITO	84,86	90,31	-6%	63,66	52,58	17%
SAN SEBASTIAN	80,39	71,26	11%	69,55	60,65	13%
SANTA ANA (MAGANGUE)	62,53	60,90	3%	54,71	44,25	19%
SANTA LUCIA 2	111,37	78,52	29%	102,85	46,34	55%
SF3030	22,21	33,73	-52%	20,03	9,14	54%
SM 3020	23,09	34,97	-51%	15,30	9,29	39%
TERNERA 2	67,83	27,65	59%	63,46	17,04	73%
TERNERA 5	19,63	23,65	-20%	18,79	6,56	65%
TERNERA 6	55,32	33,00	40%	50,38	10,31	80%
TERNERA 7	20,81	39,97	-92%	20,51	6,37	69%
TERNERA 8	32,51	31,36	4%	27,55	3,16	89%
TIERRA ALTA 2	54,61	35,00	36%	54,61	21,12	61%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	76,68	42,11	45%	72,17	30,20	58%

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

* Esta variación representa el porcentaje de disminución del SAIDI respecto a la meta. Un valor mayor que cero indica que AFINIA logró reducir el SAIDI a un valor inferior a la meta; un valor igual a cero indica que el SAIDI alcanzado fue igual a la meta definida; un valor negativo de este porcentaje indica que AFINIA no logró disminuir el SAIDI respecto al objetivo.

Si bien, las inversiones realizadas en los circuitos permitieron disminuir la base del indicador SAIDI del año 2019 en gran parte de ellos, las metas fijadas para el indicador en el primer semestre del 2024 no se cumplieron en 11 circuitos. Estos se listan en la Tabla 28.

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Tabla 28 Evolución del SAIDI de circuitos que no alcanzaron la meta de disminución

CIRCUITO	META SAIDI P + NP	REAL SAIDI P + NP	VARIACIÓN SAIDI	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN AÑO 2023 DENTRO DEL PGLP	CONTINUIDAD INVERSIONES AÑO 2024
BAYUNCA 1	69,01	69,45	-1%	123%	SI
CHAMBACU 1	15,20	59,64	-292%	84%	NO
GAMBOTE 5	32,33	56,44	-75%	48%	SI
PUERTO ESCONDIDO	102,01	105,33	-3%	99%	NO
SAHAGUN 1	24,84	30,50	-23%	24%	NO
SAN ANGEL	99,63	103,15	-4%	117%	NO
SAN PELAYITO	84,86	90,31	-6%	116%	NO
SF3030	22,21	33,73	-52%	48%	NO
SM 3020	23,09	34,97	-51%	50%	NO
TERNERA 5	19,63	23,65	-20%	57%	NO
TERNERA 7	20,81	39,97	-92%	47%	NO

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

De los 11 circuitos que no cumplieron la meta de mejora, solo 3 alcanzaron o superaron la meta de ejecución de inversiones de año 2023 dentro del desarrollo del indicador parcial 1.1. El circuito CHAMBACU 1 tuvo un porcentaje de ejecución de inversiones del 84% en el año 2023; no obstante, este circuito presenta el mayor deterioro en el SAIDI TOTAL de los 40 circuitos seleccionados. Solo 2 de los 11 circuitos que no alcanzaron la meta del indicador SAIDI TOTAL, fueron incluidos dentro de los circuitos priorizados del año 2024.

Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 11 circuitos que no cumplieron con las metas establecidas, identificar las causas del incumplimiento y realizar las acciones requeridas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a sus usuarios, AFINIA deberá informar a la SSPD sobre las causas identificadas, las acciones a realizar y el resultado de la implementación de estas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no manifiesta dificultades para el cumplimiento de este indicador.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.3 Indicador Parcial 1.3. Mejora SAIDI por circuito

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{(SAIFICM_T - SAIFIC_T)}{SAIFICM_T} * 100$$

Donde:

SAIFICM_T: Frecuencia (cantidad total de los eventos que en promedio) perciben los usuarios en el circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones programadas y no programadas (META).

SAIFIC_T: Frecuencia (cantidad total de los eventos que en promedio) perciben los usuarios en el circuito evaluado del SDL, incluye interrupciones ocurridas programadas y no programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 29 - Evaluación del indicador parcial 1.1. mejora SAIFI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
>= 0%	Reducción del 41% y mejora del indicador SAIFI en el 79% del grupo de circuitos evaluados	CUMPLE

Beneficios:

- Este indicador evalúa la evolución en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos sobre los que se realizaron inversiones y labores de mantenimiento.

1.1.4 **Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito**

- Se evalúa la frecuencia promedio de las interrupciones programadas y no programadas, orientado a la disminución de estos eventos.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

Recursos asociados:

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

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa.
- Reporte de AFINIA sobre, evolución de SAIFI por circuito y listado interrupciones programadas y no programadas.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la SSPD.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

AFINIA reporta la siguiente información sobre el indicador de calidad SAIFI:

Tabla 30 Evolución del SAIFI primer semestre de 2024

CIRCUITO	META SAIFI P + NP	REAL SAIFI P + NP	VARIACIÓN SAIFI	META SAIFI NP	REAL SAIFI NP	VARIACIÓN SAIFI NP
BARRANCO DE LOBA 2	106,18	71,51	-33%	102,05	64,15	-37%
BAYUNCA 1	56,42	34,23	-39%	54,88	27,39	-50%
BAYUNCA 2	104,66	27,54	-74%	101,11	21,31	-79%



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

BAYUNCA 3	49,51	19,56	-60%	48,49	15,98	-67%
BOCAGRANDE 7	55,01	32,43	-41%	55,01	21,86	-60%
CALAMAR 2	76,16	8,49	-89%	73,06	7,07	-90%
CARRILLO	84,05	32,04	-62%	79,95	29,24	-63%
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	70,66	10,4	-85%	66,3	9,11	-86%
CERETE 3	50,06	16,61	-67%	46,66	14,59	-69%
CHAMBACU 1	17,47	18,44	6%	17,47	12,75	-27%
COTORRA	133,6	28,25	-79%	127,87	20,96	-84%
EL CARMEN 1	29,75	13,03	-56%	28,98	11,67	-60%
EL COPEY	51,1	25,98	-49%	51,1	23,84	-53%
GAMBOTE 4	66,8	32,59	-51%	64,59	30,71	-52%
GAMBOTE 5	30,24	15,89	-47%	30,24	10,74	-64%
LORICA 1	79,45	29,01	-63%	76,32	23,22	-70%
LORICA 2	105,41	55,1	-48%	102,56	49,96	-51%
LORICA 3	42,55	24,43	-43%	39,69	19,87	-50%
LOS CORDOBAS	82,18	47,19	-43%	79,41	39,77	-50%
MARIALABAJA 2	118,79	77,06	-35%	111,24	69,79	-37%
MONITOS 2	113,53	75,29	-34%	110,68	69,48	-37%
OLAYA (MAGANGUE)	41,59	9,16	-78%	37,86	8,48	-78%
PINILLOS	124,35	99,44	-20%	121,49	93,6	-23%
PUERTO ESCONDIDO	87,18	56,69	-35%	85,75	47,61	-44%
RIO SINU 3	49,89	41,6	-17%	49,17	39,99	-19%
SAHAGUN 1	53,6	36,32	-32%	53,6	32,71	-39%
SAN ANGEL	79,29	83,78	6%	78,58	80,43	2%
SAN PELAYITO	72,98	54,38	-25%	68,69	48,42	-30%
SAN SEBASTIAN	53,84	58,36	8%	51,78	54,1	4%
SANTA ANA (MAGANGUE)	44,16	25,78	-42%	43,12	22,8	-47%
SANTA LUCIA 2	96,02	46,91	-51%	93,87	42,14	-55%
SF3030	17,18	13,53	-21%	16,83	9,22	-45%
SM 3020	33,28	13,37	-60%	31,23	9,36	-70%
TERNERA 2	38,05	13,69	-64%	34,13	12,52	-63%
TERNERA 5	20,57	6,52	-68%	20,48	4,25	-79%
TERNERA 6	41,35	16,79	-59%	40,62	12,42	-69%
TERNERA 7	27,48	12,3	-55%	27,42	7,99	-71%
TERNERA 8	30,57	5,17	-83%	29,13	2,15	-93%
TIERRA ALTA 2	30,17	10,99	-64%	30,17	8,76	-71%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	73,43	24,27	-67%	72,66	19,5	-73%

Fuente: AFINIA

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

Análisis de la SSPD:

El SAIFI TOTAL para el primer semestre presenta una disminución promedio del 48% respecto a la meta establecida y una mejora en el 93% de los mismos, ya que 3 de los 40 circuitos no alcanzaron la meta de disminución en la frecuencia percibida por los usuarios por interrupciones Programadas – P y No Programadas – NP (Valores resaltados en rojo de la Tabla 31).

Para el grupo de circuitos evaluados el SAIFI NP presenta una disminución promedio del 53% y una mejora en el 100% de los mismos, ya que todos los circuitos evaluados alcanzaron o superaron la meta de disminución en la duración percibida por los usuarios por interrupciones No Programadas.

Tabla 31 Evolución del SAIFI primer semestre de 2024

CIRCUITO	META SAIFI P + NP	REAL SAIFI P + NP	VARIACIÓN SAIFI	META SAIFI NP	REAL SAIFI NP	VARIACIÓN SAIFI NP
BARRANCO DE LOBA 2	106,18	71,51	33%	102,05	64,15	37%
BAYUNCA 1	56,42	34,23	39%	54,88	27,39	50%
BAYUNCA 2	104,66	27,54	74%	101,11	21,31	79%
BAYUNCA 3	49,51	19,56	60%	48,49	15,98	67%
BOCAGRANDE 7	55,01	32,43	41%	55,01	21,86	60%
CALAMAR 2	76,16	8,49	89%	73,06	7,07	90%
CARRILLO	84,05	32,04	62%	79,95	29,24	63%
CENTRO (CIENAGA DE ORO)	70,66	10,4	85%	66,3	9,11	86%
CERETE 3	50,06	16,61	67%	46,66	14,59	69%
CHAMBACU 1	17,47	18,44	-6%	17,47	12,75	27%
COTORRA	133,6	28,25	79%	127,87	20,96	84%
EL CARMEN 1	29,75	13,03	56%	28,98	11,67	60%
EL COPEY	51,1	25,98	49%	51,1	23,84	53%
GAMBOTE 4	66,8	32,59	51%	64,59	30,71	52%
GAMBOTE 5	30,24	15,89	47%	30,24	10,74	64%
LORICA 1	79,45	29,01	63%	76,32	23,22	70%
LORICA 2	105,41	55,1	48%	102,56	49,96	51%
LORICA 3	42,55	24,43	43%	39,69	19,87	50%
LOS CORDOBAS	82,18	47,19	43%	79,41	39,77	50%
MARIALABAJA 2	118,79	77,06	35%	111,24	69,79	37%
MONITOS 2	113,53	75,29	34%	110,68	69,48	37%



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

OLAYA (MAGANGUE)	41,59	9,16	78%	37,86	8,48	78%
PINILLOS	124,35	99,44	20%	121,49	93,6	23%
PUERTO ESCONDIDO	87,18	56,69	35%	85,75	47,61	44%
RIO SINU 3	49,89	41,6	17%	49,17	39,99	19%
SAHAGUN 1	53,6	36,32	32%	53,6	32,71	39%
SAN ANGEL	79,29	83,78	-6%	78,58	80,43	-2%
SAN PELAYITO	72,98	54,38	25%	68,69	48,42	30%
SAN SEBASTIAN	53,84	58,36	-8%	51,78	54,1	-4%
SANTA ANA (MAGANGUE)	44,16	25,78	42%	43,12	22,8	47%
SANTA LUCIA 2	96,02	46,91	51%	93,87	42,14	55%
SF3030	17,18	13,53	21%	16,83	9,22	45%
SM 3020	33,28	13,37	60%	31,23	9,36	70%
TERNERA 2	38,05	13,69	64%	34,13	12,52	63%
TERNERA 5	20,57	6,52	68%	20,48	4,25	79%
TERNERA 6	41,35	16,79	59%	40,62	12,42	69%
TERNERA 7	27,48	12,3	55%	27,42	7,99	71%
TERNERA 8	30,57	5,17	83%	29,13	2,15	93%
TIERRA ALTA 2	30,17	10,99	64%	30,17	8,76	71%
TOLU VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	73,43	24,27	67%	72,66	19,5	73%

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

Aunque las inversiones realizadas en los circuitos pueden explicar la mejora en la disminución del indicador SAIFI en gran parte de ellos, las metas fijadas para el indicador en el primer semestre del 2024 no se alcanzaron en 3 circuitos. Estos se listan en la Tabla 32.

Tabla 32 Evolución del SAIFI de circuitos que no alcanzaron la meta de disminución

CIRCUITO	META SAIDI P + NP	REAL SAIDI P + NP	VARIACIÓN SAIDI	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN AÑO 2023 DENTRO DEL PGLP	CONTINUIDAD INVERSIONES AÑO 2024
CHAMBACU 1	17,47	18,44	-6%	84%	SI
SAN ANGEL	79,29	83,78	-6%	117%	NO
SAN SEBASTIAN	53,84	58,36	-8%	148%	NO

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

1.1.4 Indicador Parcial 1.4. Mejora SAIFI por circuito

De los 3 circuitos que no cumplieron la meta de mejora del SAIFI Total dos alcanzaron o superaron la meta de ejecución de inversiones de año 2023 dentro del desarrollo del indicador parcial 1.1.

El circuito CHAMBACU 1 tuvo un porcentaje de ejecución de inversiones del 84% en el año 2023; no obstante, este circuito no alcanza la meta establecida del SAIFI Total. Este circuito tampoco cumplió con la meta de reducción del SAIDI Total.

Los circuitos SAN ANGEL y SAN SEBASTIAN que no cumplieron con la meta de reducción del SAIFI Total, no fueron incluidos dentro de los circuitos priorizados del año 2024.

Se recomienda a AFINIA hacer seguimiento a los 3 circuitos que no cumplieron con las metas establecidas, identificar las causas del incumplimiento y realizar las acciones requeridas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a sus usuarios, AFINIA deberá informar a la SSPD sobre las causas identificadas, las acciones a realizar y el resultado de la implementación de estas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no manifiesta dificultades para el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

XhT = Eventos entre 4 y 6 horas de duración.

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

Resultado del indicador:

Tabla 33 - Evaluación del Indicador parcial 1.5. a, cobertura en medios de comunicación masivos

Meta	Evaluación	Resultado
≥78%	78,72	CUMPLE

Beneficios:

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

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

Recursos asociados:

AFINIA continua con las tareas que generan estabilidad y ayuda al indicador con seguimiento y análisis de asignación de la atención del primer aviso al ingreso de la jornada laboral.

Para el segundo trimestre se ha estabilizado el ingreso de la operativa con los contratos que se adjudicaron en el año 2024 y sus rampas de entrada, lo que permite tener una base estable en los cambios de turnos, asignaciones y salidas para la atención.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Respecto al plan de atención de daños AFINIA reporta la siguiente información.

Tabla 34 Cuadro resumen de duración y frecuencia de interrupciones no programadas

DURACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES [HORAS]	CANTIDAD DE INTERRUPCIONES	FRECUENCIA DE INTERRUPCIONES	FRECUENCIA ACUMULADA DE INTERRUPCIONES
0.001-2.001	5570	30,13%	30,13%
2.001-4.001	6078	32,88%	63,01%
4.001-6.001	2904	15,71%	78,72%
6.001-8.001	1510	8,17%	86,89%
8.001-10.001	824	4,46%	91,35%
10.001-12.001	472	2,55%	93,90%
12.001-14.001	296	1,60%	95,50%
14.001-16.001	211	1,14%	96,64%
16.001-18.001	149	0,81%	97,45%
18.001-20.001	100	0,54%	97,99%
20.001-22.001	81	0,44%	98,43%



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

22.001-24.001	64	0,35%	98,77%
24.001-26.001	46	0,25%	99,02%
26.001-28.001	44	0,24%	99,26%
28.001-30.001	17	0,09%	99,35%
30.001-32.001	19	0,10%	99,45%
32.001-34.001	13	0,07%	99,52%
34.001-36.001	4	0,02%	99,55%
36.001-38.001	7	0,04%	99,58%
38.001-40.001	3	0,02%	99,60%
40.001-42.001	3	0,02%	99,62%
42.001-44.001	4	0,02%	99,64%
44.001-46.001	8	0,04%	99,68%
46.001-48.001	5	0,03%	99,71%
48.001-50.001	6	0,03%	99,74%
50.001-52.001	4	0,02%	99,76%
52.001-54.001	5	0,03%	99,79%
54.001-56.001	3	0,02%	99,81%
56.001-58.001	3	0,02%	99,82%
58.001-60.001	1	0,01%	99,83%
62.001-64.001	1	0,01%	99,83%
64.001-66.001	2	0,01%	99,84%
68.001-70.001	1	0,01%	99,85%
72.001-74.001	1	0,01%	99,85%
74.001-76.001	2	0,01%	99,86%
76.001-78.001	2	0,01%	99,88%
78.001-80.001	2	0,01%	99,89%
82.001-84.001	1	0,01%	99,89%
84.001-86.001	1	0,01%	99,90%
86.001-88.001	1	0,01%	99,90%
88.001-90.001	1	0,01%	99,91%
94.001-96.001	1	0,01%	99,91%
96.001-98.001	1	0,01%	99,92%
102.001-104.001	1	0,01%	99,92%
106.001-108.001	1	0,01%	99,93%
112.001-114.001	1	0,01%	99,94%
114.001-116.001	1	0,01%	99,94%
128.001-130.001	1	0,01%	99,95%
136.001-138.001	1	0,01%	99,95%

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

142.001-144.001	1	0,01%	99,96%
150.001-152.001	1	0,01%	99,96%
174.001-176.001	1	0,01%	99,97%
186.001-188.001	1	0,01%	99,97%
200.001-202.001	1	0,01%	99,98%
248.001-250.001	1	0,01%	99,98%
314.001-316.001	1	0,01%	99,99%
368.001-370.001	1	0,01%	99,99%
504.001-506.001	1	0,01%	100,00%
Total general	18.486	100,00%	

Fuente: AFINIA

AFINIA filtró y retiró de la base de datos los eventos de duración inferior a 30 minutos, para eliminar los efectos de las interrupciones en las cuales no hay intervención del personal en el terreno. Así mismo, filtró y retiró de la base de datos las interrupciones asociadas a eventos programados, para poder procesar solamente las interrupciones no programadas.

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite evidenciar que AFINIA alcanzó un porcentaje del 78,72% en la evaluación del indicador durante el segundo trimestre de 2024.

Tabla 35 – Cálculo del indicador segundo trimestre 2024

DESCRIPCIÓN	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	ACUMULADO
Interrupciones no programadas	12.451	18.486	30.937
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	10.766	14.552	25.318
Porcentaje de interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	86.47%	78.72%	81.82%

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

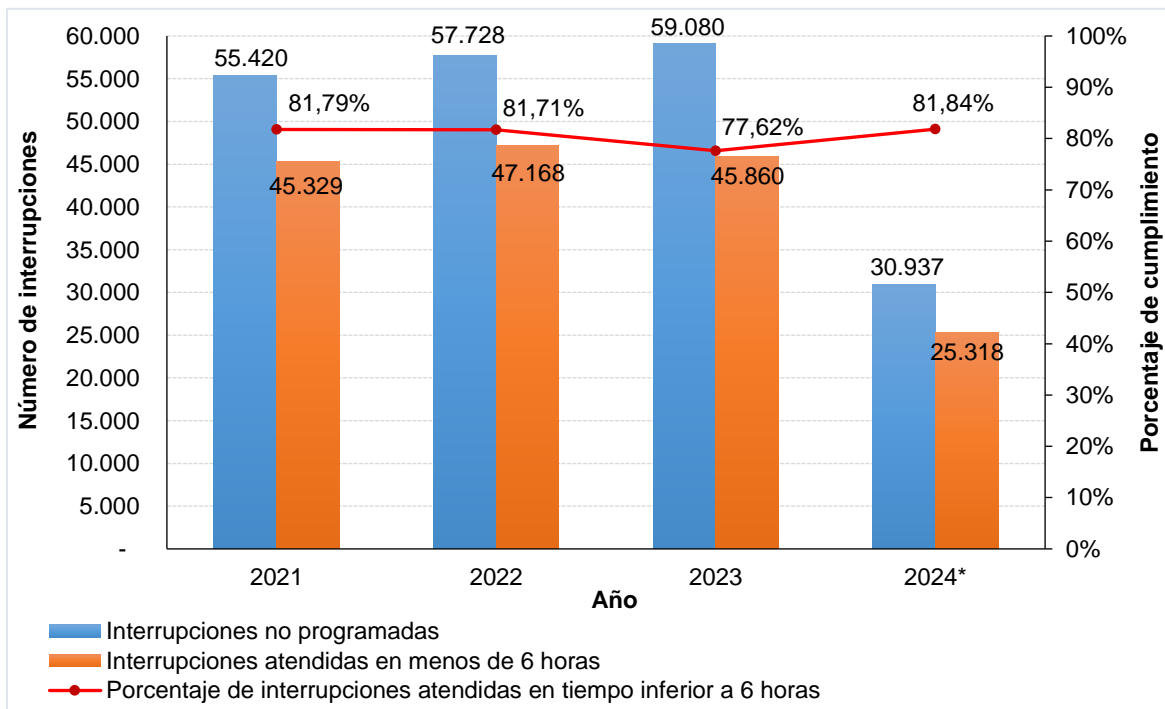
En la Tabla 35 se evidencia una disminución equivalente al 7.65% en el porcentaje de interrupciones atendidas en un tiempo inferior a 6 horas en el segundo trimestre con respecto al primer trimestre del año 2024.

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

Así mismo, durante el primer semestre de 2024 el número de interrupciones atendidas en menos de 6 horas alcanzó 25.318, el cual representa un incremento del 14.1% respecto del valor reportado durante el mismo periodo del año 2023, lo que implica una mejora en este indicador.

AFINIA reportó en el año 2021 55.420 interrupciones no programadas con 45.329 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,79%; en el año 2022 reportó 57.728 interrupciones no programadas con 47.168 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 81,71%; para el 2023 AFINIA reportó 59.080 interrupciones no programadas con 45.860 interrupciones atendidas en menos de 6 horas, para un porcentaje del 77.62%. La Gráfica 8 muestra la evolución de estas interrupciones desde el año 2021.

Gráfica 8 Evolución de interrupciones no programadas y porcentaje de cumplimiento



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

* Valores a corte del segundo trimestre de 2024.

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

A corte del segundo trimestre de 2024, el número de interrupciones no programadas correspondió a 30.937; es decir, un incremento del 10,3% respecto al mismo periodo del año 2023.

Tabla 36 Interrupciones reportadas en el primer semestre de los años 2022 a 2024

DESCRIPCIÓN	SEMESTRE I 2022	SEMESTRE I 2023	SEMESTRE I 2024
Interrupciones no programadas	28.531	28.039	30.937
Interrupciones atendidas en menos de 6 horas	23.927	22.187	25.318
Porcentaje de interrupciones atendidas en tiempo inferior a 6 horas	81.64%	79.13%	81.82%

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

A pesar de las inversiones realizadas por AFINIA en su sistema no se evidencia una disminución significativa en la ocurrencia de las interrupciones no programadas, más aún, se observa una tendencia creciente progresiva; por tanto, se recomienda a AFINIA identificar las causas del incremento de estas interrupciones, revisar el alcance y/o focalización de sus inversiones y tomar los correctivos pertinentes.

Tabla 37 Interrupciones no programadas con duración mayor a 30 minutos

Departamento	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			Eventos acumulados
	Cantidad de eventos	Duración total de eventos [Horas]	Tiempo promedio de atención de eventos [Horas]	Cantidad de eventos	Duración total de eventos [Horas]	Tiempo promedio de atención de eventos [Horas]	
Bolívar	2.957	11.809	3,99	4.753	22.718	4,77	7.710
Córdoba	4.974	18.609	3,74	7.347	37.233	5,06	12.321
Cesar	2.633	10.462	3,97	3.464	14.213	4,1	6.097
Sucre	1.887	5.950	3,15	2.922	13.232	4,52	4.809
Total	12.451	46.830	3,76	18.486	87.396	4,72	30.937

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

Durante el segundo trimestre de 2024, así como en las anteriores vigencias, el departamento de Córdoba sigue teniendo el mayor número de interrupciones programadas con el 40%,

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

seguido de los departamentos de Bolívar con el 25%, Cesar con 20% y Sucre con el 16%. Estos porcentajes son similares a los presentados durante la vigencia 2023 en el mismo periodo de evaluación.

En cuanto al tiempo promedio de atención de las interrupciones no programadas con duración mayor a 30 minutos, se observa un incremento en todos los departamentos durante el segundo trimestre de 2024 respecto al primer trimestre. Sucre presentó el mayor incremento con el 43%.

Se recomienda a AFINIA enfocar esfuerzos en los departamentos de Córdoba y Bolívar dirigidos a disminuir las interrupciones no programadas y avanzar en la disminución en los tiempos de atención de dichas interrupciones.

Las 44 interrupciones de mayor duración durante el segundo trimestre de 2024 estuvieron enmarcadas en el rango de tiempo de 52,75 y 505,43 horas (Ver Tabla 38).

Tabla 38 Lista de las 44 interrupciones de mayor duración, durante el segundo trimestre de 2024 en el sistema operado por AFINIA

PERIODO	No. DE INCIDENCIA	SECTOR	DURACIÓN [HORAS]
202406	6077174	CÓRDOBA SUR	505,43
202404	6034338	CÓRDOBA SUR	369,98
202405	6060712	CÓRDOBA SUR	315,00
202404	6019944	SUCRE	248,72
202405	6061507	CÓRDOBA SUR	200,62
202406	6078940	CÓRDOBA SUR	186,90
202404	6019895	SUCRE	175,82
202406	6076866	CÓRDOBA SUR	150,25
202405	6051786	CÓRDOBA SUR	143,83
202406	6076296	CÓRDOBA SUR	137,75
202405	6055924	CÓRDOBA SUR	128,65
202404	6033772	CÓRDOBA NORTE	114,87
202406	6070161	SUCRE	112,53
202404	6033703	CÓRDOBA SUR	107,05



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

202404	6026262	CESAR	102,28
202405	6054769	BOLÍVAR SUR	97,67
202404	6033828	BOLÍVAR SUR	94,78
202406	6076416	BOLÍVAR NORTE	89,30
202406	6074347	CESAR	87,87
202404	6030776	CÓRDOBA NORTE	84,30
202406	6070084	CÓRDOBA SUR	82,28
202406	6080287	CESAR	79,48
202406	6067069	CÓRDOBA SUR	78,73
202406	6076882	CÓRDOBA SUR	77,98
202406	6076384	CÓRDOBA SUR	76,63
202406	6067163	BOLÍVAR NORTE	75,22
202404	6038113	CÓRDOBA SUR	74,55
202404	6028795	CÓRDOBA SUR	73,93
202404	6036499	CÓRDOBA SUR	69,13
202406	6075230	BOLÍVAR NORTE	65,67
202404	6039732	CÓRDOBA SUR	64,40
202406	6069425	BOLÍVAR NORTE	63,35
202406	6070039	CÓRDOBA SUR	58,48
202404	6028336	CÓRDOBA SUR	56,98
202406	6071785	CÓRDOBA SUR	56,75
202405	6062126	CÓRDOBA NORTE	56,53
202404	6019039	CÓRDOBA SUR	55,45
202404	6036457	CÓRDOBA NORTE	55,40
202405	6050130	CÓRDOBA NORTE	54,30
202406	6079889	CÓRDOBA SUR	53,72
202404	6021711	CÓRDOBA NORTE	53,65
202404	6037566	BOLÍVAR NORTE	53,28
202405	6051282	CÓRDOBA SUR	53,15
202406	6070520	SUCRE	52,75
TOTAL			4.995,41

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

El departamento de Córdoba registró la mayor cantidad de interrupciones de mayor duración con un 68,2%, y con un 72% en la duración de estas. El departamento del Cesar registra la



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

menor cantidad de interrupciones de mayor duración con un 6,8% y un 5,4% en la duración total de las 44 interrupciones (Ver Tabla 39).

Tabla 39 Resumen de las 44 interrupciones de mayor duración, durante el segundo trimestre de 2024 en el sistema operado por AFINIA

DEPARTAMENTO	INTERRUPCIONES		DURACIÓN	
	CANTIDAD	% DEL TOTAL	HORAS	% DEL TOTAL
CÓRDOBA	30	68,2%	3.597	72,0%
BOLÍVAR	7	15,9%	539	10,8%
SUCRE	4	9,1%	590	11,8%
CESAR	3	6,8%	269	5,4%
TOTAL	44	100%	4.995	100%

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

Se recomienda a AFINIA mejorar la atención a las interrupciones no programadas en el departamento de Córdoba con la finalidad de evitar interrupciones de larga duración como las mostradas.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Las condiciones de vulnerabilidad por efectos climatológicos y de seguridad por influencia de grupos armados no han permitido una gestión oportuna en la atención de averías, principalmente en horas nocturnas.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

Municipios interr_programadas: Municipios con interrupciones programadas.

Municipios Cubiertos: Municipios con cobertura de comunicación por parte AFINIA.

Resultado del indicador:

Tabla 40 – Evaluación del Indicador parcial 1.5. b, notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	99%	CUMPLE

Beneficios:

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

Recursos asociados:

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- El material suministrado como evidencia por la empresa, comunicaciones a clientes industriales por medio de Correos electrónicos.
- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas del primer semestre de 2024.
- Soportes avisos clientes industriales, meses de enero a junio de 2024.
- Reporte y evidencias de AFINIA sobre clientes industriales afectados e informados.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta que cuenta con los siguientes medios de comunicación impresos para informar a sus usuarios sobre las interrupciones programadas en cada uno de los departamentos donde opera.

Tabla 41 – Lista de medios impresos por departamento

DEPARTAMENTO	MEDIO DE COMUNICACIÓN
BOLÍVAR	El Universal
CESAR	El Pílon
CÓRDOBA	El Meridiano de Córdoba
MAGDALENA	Hoy Diario del Magdalena
SUCRE	El Meridiano de Sucre

Fuente: AFINIA

La Tabla 42 describe la lista de municipios de operación de AFINIA, su cobertura en medios de comunicación tanto impresos como digitales y los trabajos programados durante el primer semestre de 2024.

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Tabla 42 Lista de municipios, medios de comunicación, cobertura y trabajos programados

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDIO DE PUBLICACIÓN	TIPO	COBERTURA	TRABAJO PROGRAMADO
Atlántico	Repelón	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Atlántico	Manatí	N/A	N/A	No	No
Bolívar	Achí	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Altos del Rosario	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Arenal del Sur	El Universal, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	Arjona	Frente a Frente, El Universal	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	Arroyohondo	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Barranco de Loba	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Calamar	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Cartagena	El Universal, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	Cicuco	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Clemencia	El Universal, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	Córdoba	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	El Carmen de Bolívar	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Bolívar	El Guamo	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	El Peñón	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Hatillo de Loba	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Magangué	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Mahates	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Margarita	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	María La Baja (Maríalabaja)	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Bolívar	Mompox (Mompós)	Frente a Frente	Digital, Radio	Sí	Sí
Bolívar	Montecristo	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Morales	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Norosí	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Pinillos	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Regidor	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Río Viejo	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	San Cristóbal	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Bolívar	San Estanislao (Arenal)	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Bolívar	San Fernando	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	San Jacinto	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Bolívar	San Jacinto del Cauca	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	San Juan Nepomuceno	El Universal, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	San Martín de Loba	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	San Pablo	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Santa Catalina	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Bolívar	Santa Rosa	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Bolívar	Santa Rosa del Sur	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Simití	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Soplaviento	El Universal, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	Talaigua Nuevo	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Tiquisio	Frente a Frente	Digital	Sí	Sí
Bolívar	Turbaco	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Bolívar	Turbana	El Universal, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	Villanueva	El Universal, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Bolívar	Zambrano	El Universal, Frente a Frente	Impreso, Digital	Sí	Sí
Cesar	Agustín Codazzi	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Astrea	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Becerril	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Bosconia	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Chimichagua	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Chiriguaná	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Curumaní	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	El Copey	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	El Paso	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	La Gloria	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	La Jagua de Ibirico	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	La Paz	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Manaure	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Pailitas	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Cesar	Pelaya	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Pueblo Bello	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	San Diego	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Tamalameque	Innovación ATL	Digital	Sí	Sí
Cesar	Valledupar	El Pilón, Innovación ATL	Impreso, digital	Sí	Sí
Córdoba	Ayapel	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Buenavista	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Canalete	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Cereté	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Chimá	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Chinú	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Ciénaga de Oro	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Cotorra	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	La Apartada	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Lorica	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Los Córdoba	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Momil	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Moñitos	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Montelíbano	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Montería	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Planeta Rica	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Pueblo Nuevo	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Puerto Escondido	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Puerto Libertador	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Purísima	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Sahagún	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	San Andrés de Sotavento	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	San Antero	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	San Bernardo del Viento	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	San Carlos	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	San José de Uré	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	San Pelayo	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Tierralta	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Tuchín	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí
Córdoba	Valencia	El Meridiano de Córdoba	Impreso	Sí	Sí



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Sucre	Buenavista	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Caimito	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Chalán	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Colosó	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Corozal	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Coveñas	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	El Roble	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Galeras	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Guaranda	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	La Unión	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Los Palmitos	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Majagual	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Morroa	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Ovejas	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Palmito	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Sampués	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	San Benito Abad	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	San Juan de Betulia	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	San Marcos	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	San Onofre	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	San Pedro	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Santiago de Tolú (Tolú)	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Sincé	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Sincelejo	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Sucre (Sucre)	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	Toluviejo	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Sucre	San Antonio de Palmito	El Meridiano de Sucre	Impreso	Sí	Sí
Magdalena	Algarrobo	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	Ariguaní	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	El Banco	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	Guamal	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	Nueva Granada	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	Pijiño del Carmen	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Magdalena	Sabanas de San Ángel	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	San Sebastián de Buenavista	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	San Zenón	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	Santa Ana	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí
Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente	Impreso, digital	Sí	Sí

Fuente: AFINIA

AFINIA manifiesta que, adicional a las difusiones de la programación de interrupciones por avisos de prensa, elabora boletines de prensa, los cuales son enviados a medios de comunicación, publicados en sala de prensa de AFINIA y divulgados a través de grupos de periodistas vía WhatsApp.

Así mismo, AFINIA señala que debido al crecimiento sostenido de usuarios que consultan e interactúan en sus redes sociales oficiales (Facebook, Instagram), ha reforzado la comunicación a través de estos medios con publicaciones relacionadas con las actividades de mejora y continuidad del servicio.

Adicionalmente, ha establecido alternativas de comunicación directa a los clientes dando apertura a canales de difusión a través de la aplicación “WhatsApp”. Estos canales están configurados por departamentos:

Bolívar y Sur de Magdalena: <https://www.whatsapp.com/channel/0029Va1OJI40LKZL8UVWrM00>

Cesar y Sur de Magdalena: <https://www.whatsapp.com/channel/0029Va6K51wHFxOu1z1OWD2i>

Córdoba: <https://www.whatsapp.com/channel/0029Va9B1uC5K3zViUBg4t25>

Sucre: <https://www.whatsapp.com/channel/0029Va1X70tG8l5MUwgEYK0G>



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.6 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5 a) Cobertura en medios de comunicación masivos.

Análisis de la SSPD:

La revisión de la información disponible permite evidenciar que AFINIA alcanzo una evaluación de un 99% en su programa de comunicación a sus clientes de las interrupciones programadas para el primer semestre de 2024.

Tabla 43 Cobertura de municipios y porcentaje de cumplimiento

TOTAL DE MUNICIPIOS DE OPERACIÓN AFINIA	TOTAL MUNICIPIOS CON COBERTURA	MUNICIPIOS CON TRABAJOS	MUNICIPIOS INFORMADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
134	133	134	133	99%

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica.

1.1.7 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

TotalUsuariosConMedio: Total usuarios cubiertos con medio de comunicaciones

UsuariosInfMedio: Total usuarios cubiertos con medio de comunicaciones informados.

Resultado del indicador:

Tabla 44 – Evaluación del Indicador Parcial 1.6.b, notificaciones a los usuarios industriales

Meta	Evaluación	Resultado
≥100%	96,1%	INCUMPLE

Beneficios:

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

1.1.7 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Recursos asociados:

No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte de AFINIA sobre interrupciones programadas
- Soportes avisos clientes industriales por email, meses de enero a junio de 2024.
- Reporte de AFINIA sobre clientes industriales afectados e informados.
- Reporte de interrupciones segundo semestre del 2024.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia durante la visita efectuada en el mes de octubre de 2024.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reporta la siguiente información:

Tabla 45 Relación de usuarios industriales con interrupciones e informados

MES	USUARIOS PROPIOS CON INTERRUPCIONES	USUARIOS PROPIOS INFORMADOS	USUARIOS MERCADO LIBERALIZADO CON INTERRUPCIONES	USUARIO MERCADO LIBERALIZADO INFORMADOS	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES CON INTERRUPCIONES	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES INFORMADOS
ENERO	22	22	2.209	2.169	118	118
FEBRERO	52	52	2.691	2.669	290	290
MARZO	36	36	1.836	1.670	123	123
ABRIL	56	56	1.948	1.832	150	150
MAYO	48	48	2.091	2.013	307	307
JUNIO	53	53	2.112	1.972	237	237
TOTAL	267	267	12.887	12.325	1.225	1.225

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

1.1.7 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

Análisis de la SSPD:

La revisión de la información disponible permite evidenciar que AFINIA alcanzó un 96,1% en la evaluación del indicador que mide el porcentaje de notificaciones a los usuarios industriales.

Tabla 46 Evaluación del indicador

USUARIOS PROPIOS CON INTERRUPCIONES	USUARIOS PROPIOS INFORMADOS	USUARIOS MERCADO LIBERALIZADO CON INTERRUPCIONES	USUARIO MERCADO LIBERALIZADO INFORMADOS	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES CON INTERRUPCIONES	USUARIOS OTROS COMERCIALIZADORES INFORMADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
22	22	2.209	2.169	118	118	96,1%

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA no reporta dificultades en el cumplimiento de este indicador.

Evidencias que soportan la ejecución:

AFINIA manifiesta:

A pesar de que seguimos presentando una mejora progresiva en los resultados del indicador comparado con reportes anteriores, seguimos presentando complejidad en la recolección de las evidencias, debido a la manualidad en la notificación vía correo, lo cual podría generar errores en la notificación y presentarse información omitida por la cantidad de datos en los reportes. Cabe mencionar que el incumplimiento de este indicador también es causado por la manualidad en los reportes entregados por la unidad de operaciones a cada una de las áreas, que en algunos casos reporta errores del amarre de los clientes, este reporte actualmente es entregado cada semana en un documento Excel. La organización viene adelantando reuniones para definir cuál sería la mejor opción para lograr el 100% de las notificaciones de las interrupciones. En el reporte anterior se mencionó la opción de desarrollar un aplicativo que permita notificar estas interrupciones de manera automática, sin embargo, dada la necesidad



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

1.1.7 Indicador Parcial 1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018 1.5b) Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

de mejoras y prioridades en la compañía este aplicativo no podrá desarrollarse en el año 2024, como se veía previsto. Desde la Subgerencia de Mercado y Ventas nos encontramos evaluando la alternativa del reporte masivo y otras alternativas para mitigar el riesgo en los próximos periodos.

1.2 Objetivo 2. Confiabilidad en el STR

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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 47 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%	105%	CUMPLE

Beneficios

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR, beneficiando a 54.284 clientes.

Recursos asociados

No se presentó información de recursos asociados a las cantidades ejecutadas.

Información utilizada para el seguimiento:

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

- 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 2do trimestre 2023 a SSPD / 2.1.1 Inversiones STR Informe.
- 2.1.1 Inversiones STR Informe.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión.

Actividades particulares reportadas por el Prestador:

A continuación, se presenta la ejecución de los proyectos donde se relacionan las dos (2) líneas del STR a intervenir y la proyección acumulada a corte del segundo trimestre del año 2024:

Tabla 48. Seguimiento Unidades Constructivas para el STR.

LINEA STR	TRAYECTO	CIMENTACIONES EJECUTADAS (UNIDAD)				
		TOTAL PROYECTO	MAR	JUN	SEP	DIC
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLIVAR	92	0	60	86	92
LN640	BOLIVAR - BAYUNCA	94	0	90	94	94

LINEA STR	TRAYECTO	ESTRUCTURAS INSTALADAS (UNIDAD)				
		TOTAL PROYECTO	MAR	JUN	SEP	DIC
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLIVAR	92	0	11	45	92
LN640	BOLIVAR - BAYUNCA	94	0	57	44	94

LINEA STR	TRAYECTO	TENDIDO DE CABLE DE GUARDA Y CONDUCTOR (km)				
		TOTAL PROYECTO	MAR	JUN	SEP	DIC
LN639	VILLA ESTRELLA - BOLIVAR	10	0	0	3	10
LN640	BOLIVAR - BAYUNCA	10	0	0	6	10

Fuente: AFINIA

La construcción de las líneas Villa Estrella – Bolívar y Bolívar – Bayunca, tiene como alcance ampliar la capacidad de transporte de potencia y atender el crecimiento de la demanda de la Zona Norte (Manzanillo) de Cartagena, mejorando la confiabilidad del STR y beneficiando a 54.284 clientes. Durante el segundo trimestre del año 2024 se avanza en la construcción de las cimentaciones con un rendimiento del 80% de la totalidad planificada. A nivel de montaje

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

electromecánico se avanza en la instalación de 68 postes con sus respectivos aisladores, y su respectivo sistema de puesta a tierra. En la Tabla 48 se pueden visualizar los avances en cimentaciones, hincado de postes y tendido de cable de fases y guarda para las líneas 639 y 640.

A la fecha, se ha logrado un avance de 66% con respecto a un 63% planificado, como se observa en la Tabla 49 de la cual se deriva la curva “S” proyectada:

Tabla 49. Avance segundo trimestre.

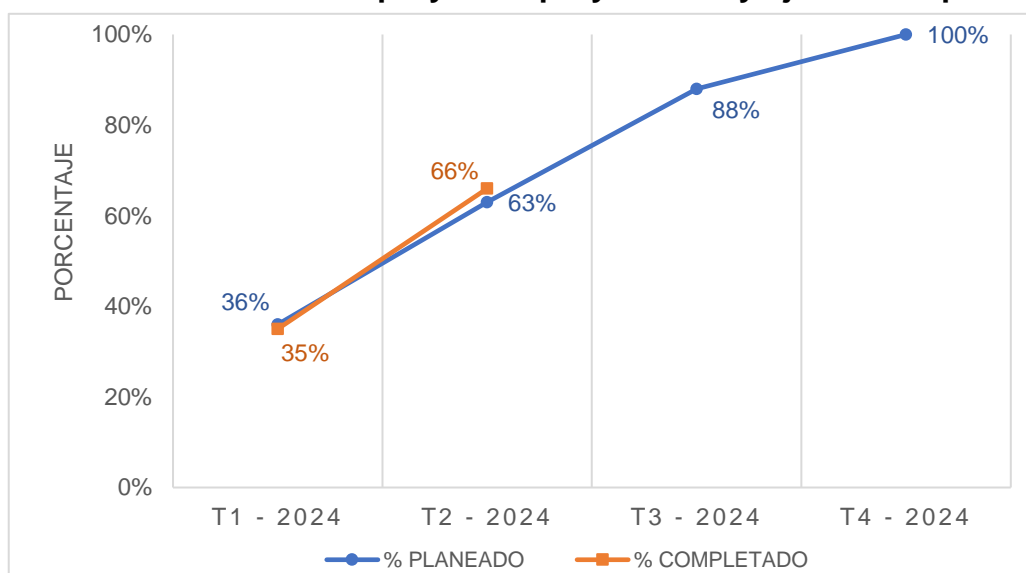
CONFIABILIDAD LÍNEAS STR	T1 - 2024	T2 - 2024	T3 - 2024	T4 - 2024
% PLANEADO	36%	63%	88%	100%
% EJECUTADO	35%	66%		

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

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

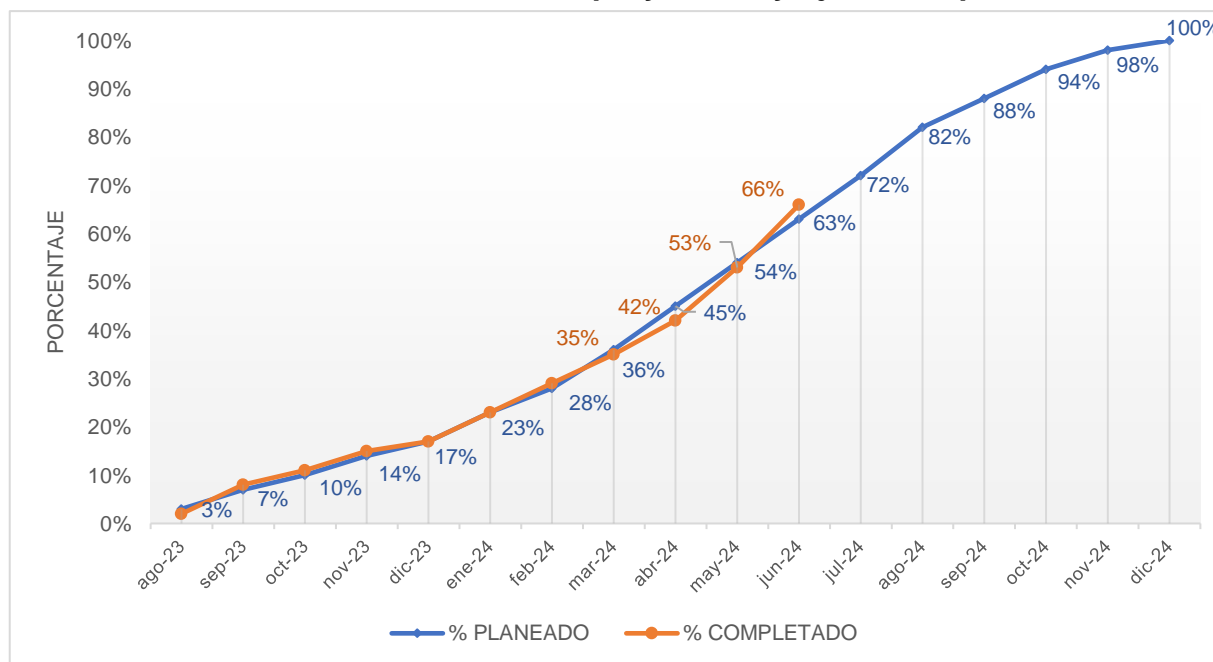
Gráfica 9 Curva S – Avance de proyectos proyectados y ejecutados por trimestre.



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

Fuente: AFINIA.

Gráfica 10 Curva S - Avance proyectado y ejecutado por mes.



Fuente: AFINIA.

Con la información disponible suministrada por AFINIA y lo evidenciado en la visita técnica de verificación al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre del año 2024 se concluye que, para el segundo trimestre de 2024 AFINIA ejecutó las actividades relacionadas en el cronograma generado para el año 2024, alcanzando un avance de ejecución acumulado de 66% (de 63% programado). El resultado de la evaluación del indicador Parcial 2.1 “Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión”, corresponde a un 105 % de las actividades programadas dando así cumplimiento a la meta de la evaluación del indicador definida para cada uno de los trimestres del año 2024.



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

La SSPD recomienda presentar información adicional a la información suministrada en los informes trimestrales de evaluación de los indicadores, específicamente los costos asociados a cantidades ejecutadas.

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 de AFINIA 2do trimestre 2024 a SSPD / 2.1.1 Inversiones STR Informe.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión verificación efectuada por el grupo PGLP – DTGE (seguimiento al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre de 2024, efectuada entre el 7 y 11 de octubre de 2024).



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 50 Evaluación Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimiento por activo.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	92.6%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre.
- Las acciones han tenido un impacto positivo significativo, beneficiando a más de 615.100 clientes que dependen de las subestaciones alimentadas por las 19 líneas de transmisión referenciadas.

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

Recursos asociados:

Los costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT por un valor de \$377.298.739,94 COP, a corte 30 de junio de 2024 (segundo trimestre).

Los costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT por un valor total de \$46.752.305,29 COP, a corte 30 de junio de 2024.

Los costos asociados a las actividades de lavado de aisladores por \$ 17.941.448,21 COP.

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 22Jul2024 V2- 2.1.2 PROGRAMA MANTENIMIENTO POR ACTIVO STR - 2024 22Jul2024 - 2.1.2 Soportes Programa de Mantenimientos por Activo.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión.

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 2do Trimestre del 2024 respecto a inspecciones termográficas, trabajos de podas en las servidumbres y lavado de estructuras:

- **Inspección termográfica**

Tabla 51. Avances de inspección termográfica – 2do Trimestre de 2024.

DPTO	LN STR	NOMBRE	Total 2024	META 2T	% META CUMPLIMIENTO 2T	% REAL CUMPLIMIENTO 2T	REAL 2T
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLIVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	1	0	0%	0%	0

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

BOLIVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	1	1	100%	100%	1
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	1	1	100%	100%	1
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
BOLIVAR	LN-614	CALAMAR - TCALAMAR 1 66 kV	1	1	100%	100%	1
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	1	1	100%	100%	1
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
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	0	0%	0%	0
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CORDOBA	LN-768	BOSTON - CHINU 2 110 kV	1	1	100%	100%	1
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CORDOBA	LN-758	RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
TOTAL		19 LÍNEAS	19	8	42,1%	42,1%	8

Fuente: AFINIA

El plan de inspecciones termográficas en líneas de alta tensión refleja un cumplimiento del 100% de la meta del segundo trimestre, tal como se proyectó. La actividad de termografía de la línea 620 fue programada para el segundo trimestre, pero su ejecución fue adelantada para el mes de febrero, por lo cual el soporte del informe tiene fecha de 28/feb/2024.

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

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.

El plan de poda y trocha en líneas de alta tensión refleja un cumplimiento del 99,46% correspondiente a la ejecución de 201,0 kilómetros para el segundo trimestre del año 2024. Se aprecia una leve desviación con respecto a lo proyectado debido una consignación

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

reprogramada en la línea LN-613 EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV, para atender solicitud de restricción del CND.

Tabla 52. Avance de actividades de poda y trocha en líneas de Alta Tensión.

DPTO	LN STR	NOMBRE	2024	META PODA 2T KM 2024	REAL PODA 2T KM 2024	% META CUMPLIMIENTO 2T 2024	% REAL CUMPLIMIENTO 2T 2024
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	2,98	1,19	1,19	40%	40%
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	13,3	4,66	4,66	35%	35%
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	30,9	8,93	8,93	29%	29%
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	45	14,75	14,75	33%	33%
BOLIVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	103	34,40	34,40	33%	33%
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	32,7	6,53	5,45	20%	17%
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	54,9	19,27	19,27	35%	35%
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	90,7	30,23	30,23	33%	33%
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	55,4	15,67	15,67	28%	28%
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR-CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	51	14,79	14,79	29%	29%
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	58,6	13,32	13,32	23%	23%
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	17,8	3,56	3,56	20%	20%
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	66	12,22	12,22	19%	19%
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	37,9	8,75	8,75	23%	23%
CORDOBA	LN-758	RIO SINU – TIERRALTA 1 110 KV	66,92	9,29	9,29	14%	14%
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	21,6	4,48	4,48	21%	21%
TOTAL		16 LINEAS	749	202,06	201,0	26,98%	26,84%

Fuente: AFINIA

- Avance de actividades de lavado en líneas de Alta Tensión**

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

Tabla 53 Avance de actividades de lavado en líneas de Alta Tensión

DPTO	LN STR	NOMBRE	2024	REAL 2T	% META CUMPLIMIENTO 2T	% REAL CUMPLIMIENTO 2T	META 2T
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	10	5	50%	100%	5
BOLIVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	10	5	50%	100%	5
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	10	5	50%	100%	5
BOLIVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	20	10	50%	100%	10
TOTAL		4 LINEAS	50	25	50%	100%	25

Fuente: AFINIA

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

Su ejecución se realiza anualmente en la estación de verano en las zonas de influencias de CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P, que presentan alta contaminación ambiental. Estas actividades fueron ejecutadas en lo transcurrido del segundo trimestre del año 2024, reflejando un avance total de un 100%, según lo proyectado para el segundo trimestre 2024.

- **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 inversión de \$ 377.298.739,94 COP:

Facturación del segundo trimestre a corte 30 de junio de 2024.

Tabla 54 Costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT – 2do Trimestre de 2024.

DEPARTAMENTO	LN STR	NOMBRE	VALOR POR LINEA
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	\$ 2.310.120,78
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	\$ 8.717.899,21
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	\$ 65.102.149,25
BOLIVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	\$ 36.416.406,38
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	\$ 5.139.130,66
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	\$ 54.967.483,00
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	\$ 41.884.487,00
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	\$ 32.414.890,00
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	\$ 46.232.518,00
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 5.983.499,00
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 7.180.198,00
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	\$ 11.990.997,00
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	\$ 16.680.068,00
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	\$ 9.573.597,00
CORDOBA	LN-758	RIO SINU-TIERRA ALTA 1 110KV	\$ 27.566.166,00
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	\$ 5.139.130,66
TOTAL		16 LINEAS	\$ 377.298.739,94

Fuente: AFINIA

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

- 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 total de inversión de \$ 46.752.305,29 COP:

Facturación a corte 30 de junio de 2024 (segundo trimestre).

Tabla 55 Costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT – 2do Trimestre de 2024.

DEPARTAMENTO	LN STR	NOMBRE	VALOR POR LN
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	-
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	-
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	\$ 2.632.448,72
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE - MOMPOX 1 110 kV	\$ 6.817.588,00
BOLIVAR	LN-614	CALAMAR -TCALAMAR 1 66 kV	\$ 8.806.234,57
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 KV	\$ 6.817.588,00
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	-
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	\$ 9.450.037,00
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	-
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	-
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	-
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	-
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	-
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	-
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	\$ 8.396.726,00
BOLIVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	-
BOLIVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	\$ 2,887,237.49
BOLIVAR	LN-758	RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	-
CORDOBA	LN-768	BOSTON - CHINU 2 110 kV	\$ 3.831.683,00
TOTAL		19 LINEAS	\$ 46.752.305,29

Fuente: AFINIA - SSPD

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

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

Los costos asociados a las actividades de lavado de aisladores se resumen a continuación, para llegar a un valor de inversión de \$ 17.941.448,21 COP:

Facturación a corte 30 de junio de 2024 (segundo trimestre).

Tabla 56 Costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT -2do Trimestre de 2024

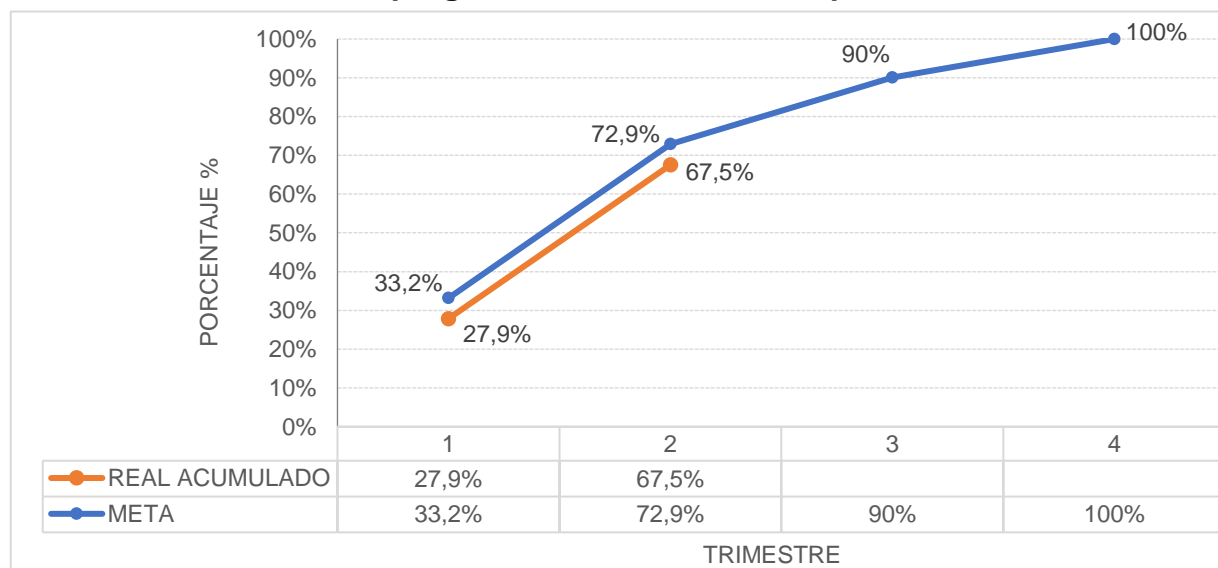
DEPARTAMENTO	LN STR	NOMBRE	VALOR POR LN
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	\$ 5.516.443,17
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 2.115.152,86
BOLIVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	\$ 2.853.088,55
BOLIVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	\$ 7.456.763,63
TOTAL			\$ 17.941.448,21

Fuente: AFINIA - SSPD

Análisis de la SSPD:

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

Gráfica 11 Curva S de programa de mantenimiento por activo STR – AFINIA



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

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

Tabla 57 Evolución de actividades programadas y ejecutadas a corte de 2do trimestre de 2024

PROGRAMADO					REAL				
ACTIVIDAD	1T	2T	3T	4T	ACTIVIDAD	1T	2T	3T	4T
PODA	33,7%	60,7%	86,0%	100%	PODA	32,8%	59,66%		
TERMOGRAFIA	15,8%	57,9%	84,2%	100%	TERMOGRAFIA	15,8%	57,9%		
LAVADO	50,0%	100%	100,0%	100%	LAVADO	35,0%	85,0%		
META ACUMULADO	33,2%	72,9%	90%	100%	REAL ACUMULADO	27,9%	67,5%		

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

Las actividades de mantenimiento programadas para el segundo trimestre de 2024 aun cuando no son ejecutadas en su totalidad según lo programado, cumplen con la meta definida en la matriz de indicadores para el segundo trimestre, con un resultado que supera la senda mínima de evaluación para el año 2024 (80%), logrando un 92.6% de lo programado.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

El comparativo de las actividades programadas frente a la ejecución del plan de lavado, demuestran desviación en el cumplimiento de esta actividad, los cuales son atribuibles a las restricciones logísticas presentadas en el mes de enero. Sin embargo, se implementó como plan de acción la ejecución de lavados en el segundo semestre del año.

Evidencias que soportan la ejecución:

- Ver Anexo 2 “Evidencias - Indicador parcial 2.1.2 Soportes Programa de Mantenimientos por Activo”.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión efectuada por el grupo PGLP – DTGE (Seguimiento al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre de 2024, efectuada entre el 7 y 11 de octubre de 2024).

1.3 Objetivo 3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2

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

Objetivo del Indicador:

Mejorar la calidad de potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2, suministrada a los usuarios del sistema operado por AFINIA.

Fórmula del indicador:

$$Indicador = 1 - \frac{\%EjecuciónProgramado - \%EjecucionReal}{\%EjecuciónProgramado} * 100$$

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 58 – Evaluación del Indicador Parcial 3.1. Calidad de la potencia eléctrica en los niveles de tensión 4, 3 y 2

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	103%	CUMPLE

Beneficios:

- Mejora en la calidad de la potencia eléctrica suministrada a los usuarios en los niveles de tensión 4, 3 y 2 del SDL.
- Usuarios beneficiados una vez se finalicen la totalidad de los trabajos: 5.802 usuarios.
- Departamentos beneficiados: Córdoba, Cesar.

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

Recursos asociados:

Los montos asociados a las inversiones ejecutadas por AFINIA durante el segundo trimestre de 2024 ascendieron a los 7.533,1 MCOP, para un total acumulado en el primer semestre por \$ 13.664,3 MCOP, tomando como base el avance reportado.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

Tabla 59 Listado de proyectos de inversión orientados a la calidad de la potencia planificados por AFINIA para el año 2024 (Valores en COP).

PROYECTO PLANIFICADO	VALOR TOTAL PROYECTO	PESO
2do TR SE Sahagún 34.5/13.8kV 12.5MVA	\$ 6.647.254.873	30%
2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA	\$ 4.044.587.324	19%
Nuevo circuito Corozal 4	\$ 1.889.245.714	9%
Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita	\$ 9.248.992.355	42%
Total	\$ 21.830.080.266	100%

Fuente: AFINIA

El valor de inversiones proyectadas para el año 2024 son similares a las reportadas en la vigencia 2023 (en 3 proyectos), superiores a las ejecutadas en 2022 (2 proyectos), pero

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

inferiores a las efectuadas en la vigencia 2021, año en el cual AFINIA desarrolló 10 proyectos con una inversión de \$ 63.5112 MCOP.

En la Tabla 60 se presenta el plan de ejecución de los proyectos en cada trimestre del 2024, indicando el porcentaje de avance en cada periodo.

Tabla 60 Planeación ejecución de los proyectos orientados a la calidad de la potencia año 2024

PROYECTO	PESO PROYECTO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4	
		% PLAN	% PLAN POR PESO DEL PROY.	% PLAN	% PLAN POR PESO DEL PROY.	% PLAN	% PLAN POR PESO DEL PROY.	% PLAN	% PLAN POR PESO DEL PROY.
2do TR SE Sahagun 34.5/13.8kV 12.5MVA	30%	23,0%	7,0%	34,0%	10,4%	37,0%	11,3%	6,0%	1,8%
2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA	19%	26,0%	4,8%	50,0%	9,3%	22,0%	4,1%	2,0%	0,4%
Nuevo circuito Corozal 4	9%	9,0%	0,8%	52,0%	4,5%	24,0%	2,1%	15,0%	1,3%
Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita	42%	26,6%	11,3%	30,1%	12,8%	24,3%	10,3%	18,9%	8,0%
TOTAL	100%		23,9%		36,9%		27,7%		11,5%

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

En la Tabla 61 se presentan las inversiones realizadas por AFINIA durante los dos primeros trimestres del 2024.

Tabla 61 Ejecución de proyectos orientados a mejorar la calidad y porcentajes de avance calculados respecto a los pesos de cada proyecto

PROYECTO	PESO PROYECTO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2	
		% EJEC.	% EJEC. POR PESO DEL PROYECTO.	% EJEC.	% EJEC. POR PESO DEL PROYECTO.
2do TR SE Sahagun 34.5/13.8kV 12.5MVA	30%	24%	7,31%	34%	10,35%
2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA	19%	25%	4,63%	49%	9,08%

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

Nuevo circuito Corozal 4	9%	7%	0,61%	40%	3,46%
Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita	42%	37%	15,54%	27%	11,61%
TOTAL	100%		28,09%		34,51%

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

Análisis de la SSPD:

La información disponible permite concluir que al finalizar el segundo trimestre de 2024 AFINIA alcanzó en este indicador una evaluación de 103% y cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 62 Programación VS Ejecución de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

PROYECTO	PESO PROYECTO	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2	
		% PLAN.	% EJEC.	% EJEC.	% EJEC.
2do TR SE Sahagun 34.5/13.8kV 12.5MVA	30%	7,0%	7,31%	10,4%	10,35%
2do TR SE Sampués 34.5/13.8kV 5MVA	19%	4,8%	4,63%	9,3%	9,08%
Nuevo circuito Corozal 4	9%	0,8%	0,61%	4,5%	3,46%
Confiabilidad Segunda LN Magangue-Panceguita	42%	11,3%	15,54%	12,8%	11,61%
TOTAL	100%	23,9%	28,09%	36,9%	34,51%

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

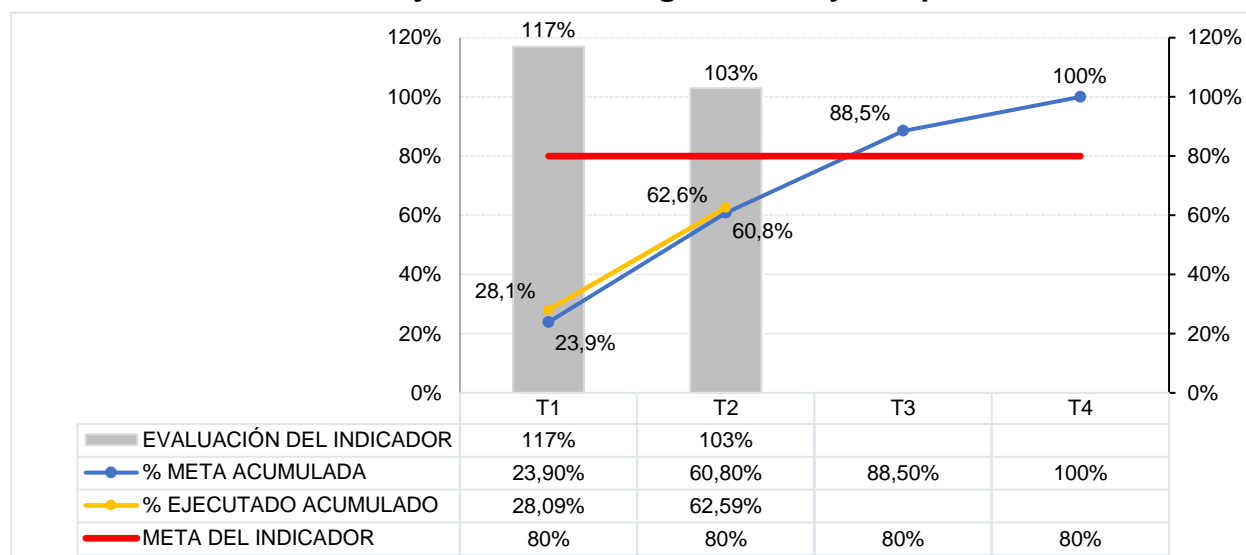
Tabla 63 Cálculo del indicador de los proyectos de orientados a mejorar la calidad

PROYECTO	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2
Porcentaje acumulado meta	23,9%	60,8%
Porcentaje acumulado ejecutado	28.1%	62.6%
Evaluación del indicador	117%	103%
Meta del indicador	80%	80%

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

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

Gráfica 12 CURVA S – Ejecución VS Programación y cumplimiento indicador



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

El monto total de las inversiones ejecutadas por AFINIA en cumplimiento de este indicador con corte 30 de junio de 2024, ascendieron a 13.664,3 MCOP, estimados tomando el valor total de los proyectos por su porcentaje de ejecución.

Se solicita a AFINIA suministrar información complementaria respecto a la totalidad de kilómetros de red programados a intervenir en la línea Magangué - Panceguita, de tal forma que se puede evidenciar el cumplimiento de las metas de construcción. Así mismo, suministrar mayor detalle del plan de ejecución del proyecto Nuevo circuito Corozal 4.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:



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

- Ver Anexo “Evidencias - Indicador parcial 3.1 Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversiones orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4,3 y 2”.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión efectuada por el grupo PGLP – DTGE (Seguimiento al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre de 2024, efectuada entre el 7 y 11 de octubre de 2024).

1.4 Objetivo 4 Pérdidas

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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 64. Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación perdidas

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	21%	NO CUMPLE

Beneficios:

- Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas.

Recursos asociados:

Los proyectos de aseguramiento de red e instalación de medida apalancados con recursos CONPES 3966, presentó una ejecución en inversión incurrida en el segundo trimestre de \$884.826.000 COP sobre \$5.660.352.000 COP programados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Curva S de las inversiones adelantadas.
- 4.1.1 Ejecución II trimestre - Programa CONPES 2024.
- Matriz Indicadores Pérdidas 1 SEMESTRE SSPD 2024 – AFINIA.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Uno de los Objetivos del PGLP está encaminado a “Reducir las pérdidas de energía”; y en sintonía con este se establece el indicador PARCIAL de ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019, que busca realizar el seguimiento a los proyectos orientados a la recuperación de perdidas contratados con recursos autorizados mediante el documento CONPES 3966 de 2019, con el fin de darle continuidad a la vigilancia que la SSPD viene realizando desde el Programa de Gestión a Largo Plazo.

El resumen de las inversiones proyectadas y acciones ejecutadas durante el segundo trimestre del 2024 se refleja en la Tabla 65.

Tabla 65 Recuperación de pérdidas CONPES 3966 segundo trimestre 2024.

Concepto		abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019	Inversión Proyectada (\$ MCOP)	\$943	\$2.358	\$2.358	\$5.659
	Acciones Proyectadas	698	1.744	1.744	4.186
	Inversión Ejecutada (\$ MCOP)	\$295	\$365	\$185	845
	Acciones Ejecutadas	239	436	251	926
	% de cumplimiento Inversión (\$ MCOP)	31%	15%	8%	15%
	% de cumplimiento Acciones	34%	25%	14%	22%

Fuente: AFINIA

Así mismo, en la Tabla 66 se muestra el resumen de los valores de inversión proyectados y ejecutados durante el primer semestre.

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

Tabla 66 Recuperación de pérdidas CONPES 3966 primer semestre 2024

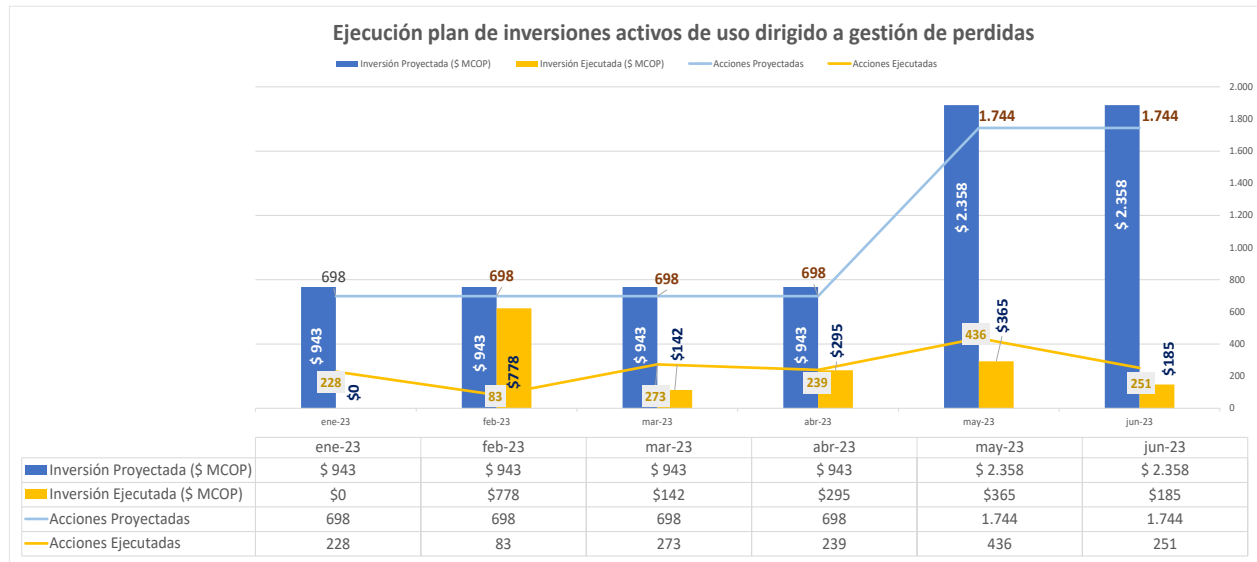
	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019	Inversión Proyectada (\$ MCOP)	\$943	\$943	\$943	\$943	\$2.358	\$2.358	\$8.488
	Acciones Proyectadas	698	698	698	698	1.744	1.744	6.280
	Inversión Ejecutada (\$ MCOP)		\$778	\$142	\$295	\$365	\$185	1.765
	Acciones Ejecutadas	228	83	273	239	436	251	1.510
	% de cumplimiento Inversión (\$ MCOP)	0%	82%	15%	31%	15%	8%	21%
	% de cumplimiento Acciones	33%	12%	39%	34%	25%	14%	24%

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Con la información presentada por el prestador del servicio y la curva S, se evidencia el comportamiento del indicador parcial recuperación de pérdidas CONPES 3966 para el primer y segundo trimestre del año 2024.

Gráfica 13 Curva S – Ejecución del plan de inversiones durante el primer semestre de 2024. CONPES



Fuente: AFINIA

Gráfica 14 Resumen de inversión a corte del primer semestre de 2024

Descripción	Valor de UUC MCOP
Ejecución programada	8.488
Ejecución real	1.765

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

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

Con la información analizada por la SSPD se concluye que la ejecución del plan de inversiones para el mejoramiento de redes e instalación de medidores tuvo una ejecución de 15% para el segundo trimestre de 2024 y una ejecución acumulada para el primer semestre de 21% respecto a lo programado para el periodo semestral, incumpliendo así la meta del indicador parcial “Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019”, al no superar la senda de ejecución para el año 2024, la cual corresponde a $\geq 90\%$.

El avance de ejecución de la inversión programada para el segundo trimestre de 2024 llego tan solo a un 15%, al igual que la cantidad de acciones ejecutadas respecto a las programadas para el mismo periodo que solamente alcanzo un 22,12%; lo anterior sumado a la baja ejecución del primer trimestre del mismo año impiden el cumplimiento de la meta acumulada para el primer semestre de 2024, razón por la cual, la SSPD recomienda generar urgentemente las estrategias que permitan llevar a cabo la ejecución de las acciones programadas en cada trimestre del año con el fin de lograr el cumplimiento acumulado para el año 2024.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

- Durante los primeros 6 meses persistió la problemática de orden público para la finalización y cierre de estos proyectos, lo que ha generado constante atraso en su ejecución planificada, los proyectos más relevantes siguen siendo ejecutados en la zona insular de Tierra Bomba en la ciudad de Cartagena y en menor medida, Astrea en el departamento del Cesar.
- Tanto para la ejecución presupuestal como en acciones se observa una subejecución significativa, esto radica en que las comunidades no se oponen a la construcción y mejoramiento de las redes en media y baja tensión, pero si a la normalización de la medida individual, esto impacta de manera directa la correcta evolución en la ejecución de lo planificado.



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

Evidencias que soportan la ejecución:

- Ver Anexo “Evidencias - Indicador parcial 4.1.1 Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019: El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia el aseguramiento de red.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión efectuada por el grupo PGLP – DTGE (seguimiento al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre de 2024, efectuada entre el 7 y 11 de octubre de 2024).

1.4.2 **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:

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

Donde:

% Actividades Programadas: Porcentaje de ejecución programado del cronograma de acciones del plan de control de pérdidas.

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

Resultado del indicador:

Tabla 67. Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución plan de control de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	150%	CUMPLE

Beneficios

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

Recursos asociados

No se incluyó por parte del prestador los recursos asociados a la ejecución del indicador.

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

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

El Prestador reportó que durante el segundo 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:

Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios

Estas campañas están dirigidas a la recuperación de energía, a través de la gestión inteligente de la información proveniente de diferentes fuentes, tales como, reportes de usuarios (internos o externos), análisis de información en bases de datos propias, análisis de escritorio, gestión de alarmas, información de balances de energía de macromedidores, etc. Esta gestión permite identificar y normalizar la medida de usuarios con anomalías en la medida y/o acometida que impidan el registro efectivo de la energía.

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.

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

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 macromedidas 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.

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.

Instalación de macromedida

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

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

a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

En la Tabla 68 se resume la ejecución y la energía aflorada por las acciones correspondientes al segundo trimestre de 2024.

Tabla 68 Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios 2do trimestre 2024.

4.2.a	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios	Acciones Proyectadas	8.337	9.424	8.337	26.098
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	2.124.425	2.742.942	3.206.105	8.073.473
	Acciones Ejecutadas	13.294	11.377	11.113	35.784
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	1.555.675	1.456.633	1.284.749	4.297.057
	% cumplimiento Ejecución	159%	121%	133%	137%
	% cumplimiento energía aflorada	73%	53%	40%	53%

Fuente: AFINIA

Para el segundo trimestre del 2024 la gestión de estas actividades lleva un cumplimiento de 137% respecto de las metas planteadas, lo que equivale a la ejecución de 35.784 acciones ejecutadas sobre 26.098 planificadas.

La sobre ejecución de las acciones siguen marcadas por la operativa que se tenía a principio de año, el promedio de acciones mes a mes se han mantenido sin desviaciones significativas acorde a los planes ejecutados y desde el mes de febrero se ha reducido paulatinamente las brigadas que ejecutan estas acciones en los diferentes territorios hasta los niveles necesarios.

Tabla 69 Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios primer semestre 2024

4.2.a	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios	Acciones Proyectadas	9.062	9.062	8.699	8.337	9.424	8.337	52.920
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	0	833.378	1.534.848	2.124.425	2.742.942	3.206.105	10.441.699
	Acciones Ejecutadas	16.910	13.695	11.668	13.294	11.377	11.113	78.057
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	0	783.119	1.341.474	1.555.675	1.456.633	1.284.749	6.421.650
	% cumplimiento Ejecución	187%	151%	134%	159%	121%	133%	147%
	% cumplimiento energía aflorada	0%	94%	87%	73%	53%	40%	62%

Fuente: AFINIA

Para el cierre del primer semestre, la gestión acumulada de estas actividades lleva un cumplimiento de 147% respecto de las metas planteadas, lo que equivale a la ejecución de

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

78.057 acciones ejecutadas sobre 52.920 planificadas. La energía aflorada para estos planes es de 6.4 GWh de 10.4 GWh planificados.

b) Gestión de grandes consumidores

En la siguiente tabla se resume la ejecución y la energía aflorada por las acciones correspondientes al segundo trimestre de 2024.

Tabla 70 Campañas grandes consumidores 2do trimestre 2024

4.2.b	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Gestión grandes consumidores	Acciones Proyectadas	364	433	467	1.263
	Acciones Ejecutadas	1.033	1.254	1.125	3.412
	% cumplimiento acciones	284%	290%	241%	270%

Fuente: AFINIA

En el segundo trimestre de 2024 las campañas en grandes consumidores muestran un avance de cumplimiento del 270%, estas corresponden a 3.412 acciones ejecutadas sobre 1.263 planificadas.

Tabla 71 Campañas grandes consumidores primer semestre 2024.

	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Gestión grandes consumidores	Acciones Proyectadas	207	241	329	364	433	467	2.040
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	235.340	393.610	598.230	889.295	1.256.171	1.765.811	5.138.458
	Acciones Ejecutadas	733	924	835	1.033	1.254	1.125	5.904
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	0	946.698	1.944.903	3.073.356	8.769.306	13.253.671	27.987.934
	% cumplimiento acciones	354%	383%	254%	284%	290%	241%	289%
	% cumplimiento Energía Aflorada (kWh/	0%	241%	325%	346%	698%	751%	545%

Fuente: AFINIA

Las acciones ejecutadas en el primer semestre tienen un cumplimiento acumulado de 289%, donde se proyectaron 2.040 acciones y se ejecutaron 5.904.

Para la energía aflorada se observa un cumplimiento del 545%, esto demuestra que los análisis estadísticos en los comportamientos de variables eléctricas y eventos generados por los sistemas de comunicación, análisis en el sistema de Centro de Gestión de Alarmas, lograron detectar y posteriormente enviar a normalizar usuarios con manipulaciones en el sistema de

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

medición, lo que conllevó a un panorama de afloramiento de energía muy significativo posterior a su normalización. (aumento de la facturación posterior a la normalización de la medida).

c) Instalación de Macromedidas

En la gestión de esta línea de acción se lograron instalar 1.992 macromedidores con respecto a los 1,720 proyectados para el segundo trimestre del 2024.

Tabla 72 Instalación de macromedida 2do trimestre 2024

4.2.c	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Instalación de Macromedida	Acciones Proyectadas	633	561	526	1.720
	Acciones Ejecutadas	809	683	500	1.992
	% Ejecución	128%	122%	95%	116%

Fuente: AFINIA

Estos macromedidores incluyen los instalados 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 macromedidores instalados en los transformadores de distribución tanto en las campañas de control como los de reducción de perdidas El cumplimiento del plan en el primer trimestre equivale a un 116%.

Tabla 73 Instalación de macromedida primer semestre 2024

4.2.c	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Instalación de Macromedida	Acciones Proyectadas	530	646	570	633	561	526	3.466
	Acciones Ejecutadas	671	428	531	809	683	500	3.622
	% Ejecución	127%	66%	93%	128%	122%	95%	105%

Fuente: AFINIA

En el seguimiento del primer semestre para esta línea de acción, el cumplimiento está en el 104.5%, donde se han instalado 3.622 macromedidas de 3.466 proyectadas.

Evolución en el período de medición

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

La suma de las magnitudes de cada línea de acción corresponde a la métrica del indicador en seguimiento. En la Tabla 74 se observan las acciones y la energía aflorada del segundo trimestre de 2024, donde se observa el cumplimiento con respecto a las metas proyectadas.

Tabla 74 Control de pérdidas segundo trimestre 2024

	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Total 4.2 Control de Pérdidas	Acciones Proyectadas	9.333	10.418	9.330	29.081
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	3.013.720	3.999.113	4.971.916	11.984.750
	Acciones Ejecutadas	15.136	13.314	12.738	41.188
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	4.629.031	10.225.939	14.538.420	29.393.390
	% cumplimiento de ejecución de acciones	162%	128%	137%	142%
	% cumplimiento de energía aflorada	154%	256%	292%	245%

Fuente: AFINIA

El porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Pérdidas en el segundo trimestre del 2024 es de 142%, con 41.188 acciones ejecutadas con respecto a 29.081 proyectadas y una energía aflorada acumulada de 29.393 GWh.

Tabla 75 Control de pérdidas primer semestre 2024

	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Total 4.2 Control de Pérdidas	Acciones Proyectadas	9.799	9.949	9.598	9.333	10.418	9.330	58.427
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	235.340	1.226.989	2.133.078	3.013.720	3.999.113	4.971.916	15.580.157
	Acciones Ejecutadas	18.314	15.047	13.034	15.136	13.314	12.738	87.583
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	0	1.729.817	3.286.377	4.629.031	10.225.939	14.538.420	34.409.584
	% cumplimiento de ejecución de acciones	187%	151%	136%	162%	128%	137%	150%
	% cumplimiento de energía aflorada	0%	141%	154%	154%	256%	292%	221%

Fuente: AFINIA

El porcentaje de cumplimiento del indicador de Control de Pérdidas en el primer semestre del 2024 corresponde al 150%, con 87.583 acciones ejecutadas con respecto a 58.427 proyectadas, el afloramiento acumulado de los planes aplicados en estas acciones asciende a los 34,4 GWh.

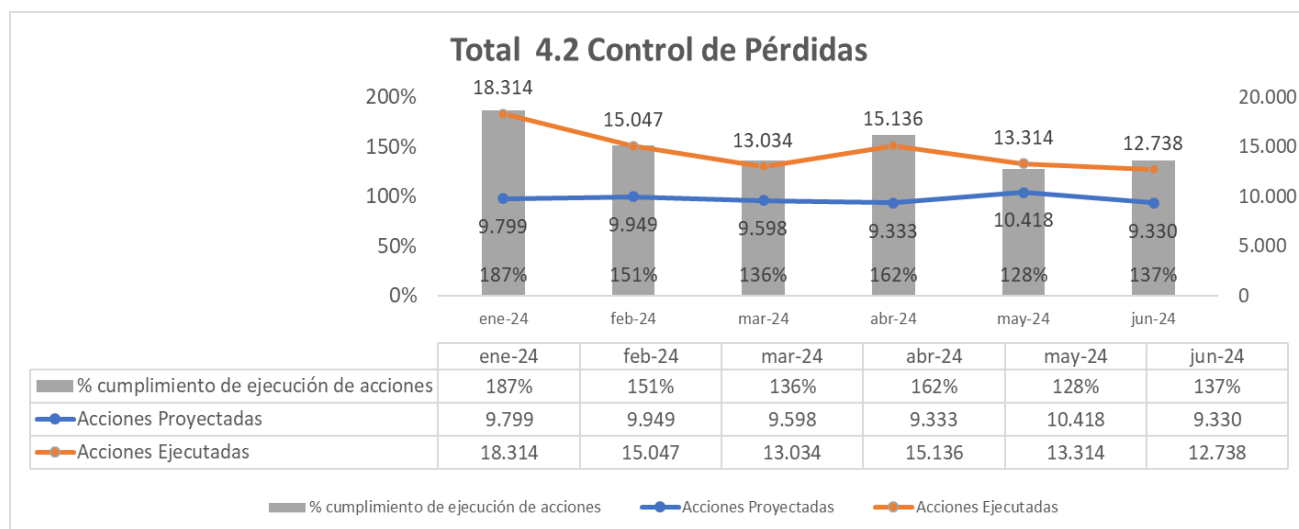
1.4.2 Indicador Parcial 4.2. Ejecución Plan de Control de Pérdidas de Energía.

Análisis de la SSPD:

Con la información presentada por el prestador del servicio y la curva S se evidencia el comportamiento del indicador parcial de control de pérdidas para el segundo trimestre y los 6 meses transcurridos del año 2024. (Ver Gráfica 15).

La SSPD concluye que las acciones del plan de control de pérdidas ejecutadas para el segundo trimestre 2024 es de 142% y la ejecución de las acciones del indicador de control de perdidas en el primer semestre del mismo año corresponde a 150%; semestre en el cual se ejecutaron 87.583 acciones con respecto a 58.427 proyectadas, cumpliendo así con la meta definida el indicador parcial “ejecución plan de control de pérdidas de energía” (resultado que es superior a la senda de la meta para el año: >80%).

Gráfica 15 Curva S, Ejecución del programa de control de pérdidas – primer semestre de 2024



Fuente: AFINIA

Las actividades del plan de pérdidas como campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, gestión de grandes consumidores e instalación de macromedida ejecutadas en el segundo trimestre de 2024 superó la meta de la senda del indicador parcial para el año 2024.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

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:

- Ver Anexo “Evidencias - Indicador parcial 4.1.2 Ejecución Programa Control Pérdidas 2024: 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.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión efectuada por el grupo PGLP – DTGE (seguimiento al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre de 2024, efectuada entre el 7 y 11 de octubre de 2024).

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 76 Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	94%	CUMPLE

Beneficios

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

Recursos asociados

- No se incluyó información de recursos asociados.

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

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 segundo trimestre del año 2024, presentado por AFINIA:
- 4.1.3 Ejecución II trimestre - Programa Reducción Pérdidas.
- 4.1.3 Ejecución II trimestre - Reducción Pérdidas 2024.
- Matriz Indicadores Pérdidas 1 semestre SSPD 2024 – AFINIA.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Uno de los Objetivos del Plan de Gestión está encaminado a “*Reducir las pérdidas de energía*” y en sintonía con este se establece el Indicador Parcial: “Ejecución programa de reducción de pérdidas de energía”, en el cual se realizará seguimiento al programa de reducción de pérdidas de energía del operador y que incluye las siguientes actividades:

Instalación de medidores a usuarios sin medición

La ejecución de esta línea de acción tiene como propósito reducir en 1 punto porcentual por año la proporción de clientes que se facturan sin equipo de medida instalado respecto del total de clientes de la compañía, siendo la meta disminuir esta proporción de clientes al 6.84% en 2024. Esto impactará directamente en la disminución de pérdidas de energía, así como indirectamente en otros indicadores de gestión comercial que son claves para la operación de la compañía.

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

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

comportamiento comercial y técnico de estos suministros a través de la tecnología mencionada.

Aseguramiento de la red

En relación con el punto anterior, 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 no técnicas de energía para la compañía.

a) Instalación de medidores a usuarios sin medición

Las actividades de normalización de suministros en el segundo trimestre del 2024 conectados directamente a la red de la empresa se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 77 Instalación de medidores a usuarios sin medidor 2do trimestre 2024

4.3.a	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Instalación de medidores a usuarios sin medición	Acciones Proyectadas	640	687	740	2.067
	Acciones Ejecutadas	382	241	218	841
	% Ejecución	60%	35%	29%	41%

Fuente: AFINIA

La ejecución de las acciones programadas fue del 41%, donde se ejecutaron 841 normalizaciones de 2.067 planificadas. Estas acciones siguen orientadas en los planes de reducción de pérdidas, enfocados principalmente en la normalización en redes y medida para corregir la situación de clientes en condiciones similares.

Tabla 78 Instalación de medidores a usuarios sin medidor primer semestre 2024

4.3.a	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Instalación de medidores a usuarios sin medición	Acciones Proyectadas	702	729	793	640	687	740	4.291
	Acciones Ejecutadas	789	588	623	382	241	218	2.841
	% Ejecución	112%	81%	79%	60%	35%	29%	66%

Fuente: AFINIA

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

Para cierre del primer semestre del 2024 el cumplimiento del plan acumulado corresponde al 66%, basado en 2.841 acciones ejecutadas de 4.291 proyectadas.

b) Sistema de medición centralizada

Esta línea de acción contempla la instalación de medida centralizada a usuarios ubicados dentro de las zonas con desarrollo de proyectos de aseguramiento de red, su finalidad es dificultar el acceso y manipulación 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.

El resumen de acciones del segundo trimestre del 2024 se muestra en la Tabla 79:

Tabla 79 Instalación de medición centralizada 2do trimestre 2024

4.3.b	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Sistema de medición centralizada	Acciones Proyectadas	617	961	915	2.493
	Acciones Ejecutadas	329	1.341	73	1.743
	% Ejecución	53%	140%	8%	70%

Fuente: AFINIA

La ejecución de las acciones proyectadas fue de 70%, donde se estableció la comunicación en 1.743 suministros de 2.493 planificados.

Tabla 80 Instalación de medición centralizada primer semestre 2024

4.3.b	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Sistema de medición centralizada	Acciones Proyectadas	78	229	393	617	961	915	3.193
	Acciones Ejecutadas	11	518	343	329	1.341	73	2.615
	% Ejecución	14%	227%	87%	53%	140%	8%	82%

Fuente: AFINIA

El cumplimiento acumulado del primer semestre asciende a 2.615 suministros con comunicación de 3.193 planificados, esto muestra un cumplimiento del 82%.

c) Aseguramiento de la red

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

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 segundo trimestre del 2024 se intervinieron un total de 14.147 clientes de 16.575 planificados, para un cumplimiento del 85%, con una energía aflorada de 2.6 GWh.

Tabla 81 Aseguramiento de red 2do trimestre 2024

4.3.c	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Aseguramiento de Red BT	Acciones Proyectadas	8.406	4.085	4.084	16.575
	Acciones Ejecutadas	4.710	5.239	4.198	14.147
	% Cumplimiento acciones	56%	128%	103%	85%

Fuente: AFINIA

Para el cierre del primer semestre el porcentaje de ejecución es del 99% donde se ejecutaron 34.266 de 34.567 proyectadas.

Tabla 82 Aseguramiento de red primer semestre 2024

4.3.c	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Aseguramiento de Red BT	Acciones Proyectadas	3.603	8.396	5.993	8.406	4.085	4.084	34.567
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	0	245.319	755.484	1.020.573	1.490.904	1.625.952	5.138.232
	Acciones Ejecutadas	8.121	5.940	6.058	4.710	5.239	4.198	34.266
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	0	265.951	474.534	349.388	1.052.036	1.216.979	3.358.888
	% Cumplimiento acciones	225%	71%	101%	56%	128%	103%	99%
	% Cumplimiento Energía Aflorada	0%	108%	63%	34%	71%	75%	65%

Fuente: AFINIA

La energía aflorada por las acciones efectuadas entre los meses de enero a mayo de 2024 corresponde a 3.3 GWh. Se toma este ciclo debido a que el cierre del ciclo de facturación para las acciones del mes de junio es el 31 de Julio; por lo tanto, la energía será calculada en el mes de agosto.

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

Por otro lado, AFINIA informa que continúan los rechazos a los proyectos propuestos por parte de las comunidades. Calamar sigue siendo un municipio en oposición a la intervención por parte de la empresa. El aumento en las tarifas aun es un tema que afecta directamente la ejecución de estos proyectos y profundiza el alto índice de hurto de energía en el municipio.

Adicionalmente, otras localidades en el departamento del Cesar que presentan las mismas dificultades de oposición de parte de la comunidad son: Astrea, Becerril, Valledupar y El paso. En el departamento de Córdoba se pueden mencionar proyectos paralizados en los municipios de Montería, Ayapel, El Cerrito y Pailitas.

Evolución en el período de medición

En la siguiente tabla se muestra las acciones evaluables del indicador para el segundo trimestre. Se observa que la ejecución de las acciones es del 79%, lo cual está muy cerca de lo planificado, donde se ejecutaron 21.135 acciones de 16.731; no obstante, la energía recuperada está por debajo de lo proyectado con un acumulado de 2.6 GWh.

Tabla 83 Reducción de pérdidas segundo trimestre 2024

TOTAL	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Total 4.3. Reducción de Pérdidas	Acciones Proyectadas	9.663	5.733	5.739	21.135
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	1.020.573	1.490.904	1.625.952	4.137.429
	Acciones Ejecutadas	5.421	6.821	4.489	16.731
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	349.388	1.052.036	1.216.979	2.618.403
	% Cumplimiento acciones	56%	119%	78%	79%
	% Cumplimiento Energía Aflorada	34%	71%	75%	63%

Fuente: AFINIA

Para el primer semestre se lleva un cumplimiento acumulado del 94%, con respecto a las acciones programadas, donde se han ejecutado 39.722 de 42.051 proyectados y con una energía recuperada acumulada de 3.3 GWh.

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

Tabla 84 Reducción de pérdidas primer semestre 2024

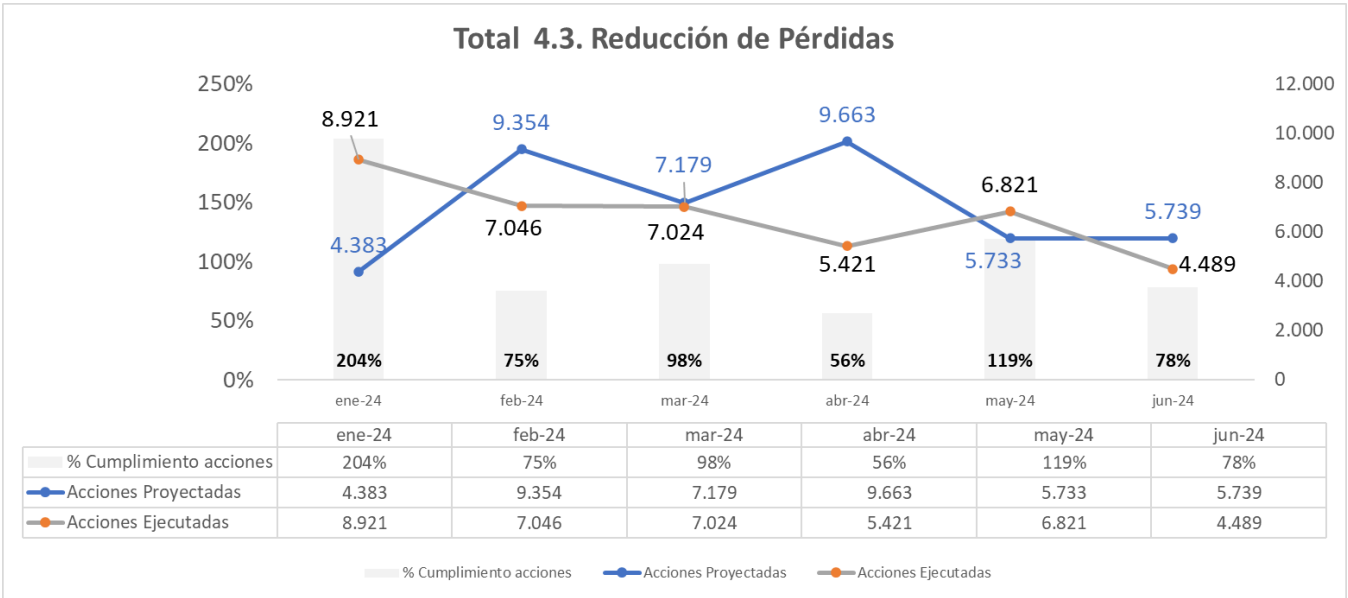
TOTAL	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
	Acciones Proyectadas	4.383	9.354	7.179	9.663	5.733	5.739	42.051
	Energía Aflorada Proyectada (kWh/mes)	0	245.319	755.484	1.020.573	1.490.904	1.625.952	5.138.232
Total 4.3. Reducción de Pérdidas	Acciones Ejecutadas	8.921	7.046	7.024	5.421	6.821	4.489	39.722
	Energía Aflorada Ejecutada (kWh/mes)	0	265.951	474.534	349.388	1.052.036	1.216.979	3.358.888
	% Cumplimiento acciones	204%	75%	98%	56%	119%	78%	94%
	% Cumplimiento Energía Aflorada	#iDIV/0!	108%	63%	34%	71%	75%	65%

Fuente: AFINIA

Análisis de la SSPD:

Con la información presentada por AFINIA y la curva S, se evidencia el comportamiento del indicador parcial de control de pérdidas para los primeros 6 meses del año 2024:

Gráfica 16 Curva S Ejecución del programa de reducción de pérdidas – primer semestre 2024



Fuente: AFINIA

Descripción	Unidades
Acciones proyectadas	42.041
Acciones ejecutadas	39.722

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

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

La SSPD concluye que las acciones del plan de reducción de pérdidas ejecutadas en el segundo trimestre de 2024 equivalen al 79.2 % de las programadas, realizándose tan solo 16.731 acciones de las 21.135 programadas; sin embargo, la ejecución de las acciones del indicador de reducción de pérdidas en el primer semestre de 2024 es de 94%; se ejecutaron 39.722 acciones con respecto a 42.041 programadas, cumpliendo así con la meta definida el indicador parcial “Ejecución del programa de reducción de pérdidas”, resultado que es superior a la senda de la meta para el año 2024:>80%.

Se evidencia una baja ejecución en la instalación de medidores a usuarios sin medición en el segundo trimestre de 2024, ejecución que apenas alcanzó el 41% de las acciones programadas para ese periodo, y un 66% de las acciones programadas para el primer trimestre de este año; situación que se presenta también en la ejecución de la medida centralizada con porcentajes de ejecución de 70% y 82%, respectivamente.

La SSPD reitera la recomendación de seguir buscando las estrategias que permitan la instalación de los medidores de energía, más aun cuando se cuenta con una importante inversión y ejecución de acciones en el aseguramiento de redes que en conjunto garantizan la reducción de pérdidas de energía.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

AFINIA informa que para la ejecución de las acciones del plan de reducción de pérdidas se han presentado las siguientes dificultades:

Continúan los rechazos a los proyectos propuestos por parte de las comunidades. Calamar sigue siendo un municipio en oposición a la intervención por parte de AFINIA. El aumento en las tarifas aun es un tema que afecta directamente la ejecución de estos proyectos y profundiza el alto índice de hurto de energía en el municipio.



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

Adicionalmente, otras localidades en el departamento del Cesar que presentan las mismas dificultades de oposición de parte de la comunidad son: Astrea, Becerril, Valledupar y El paso. En el departamento de Córdoba se pueden mencionar proyectos paralizados en los municipios de Montería, Ayapel, El Cerrito y Pailitas.

Evidencias que soportan la ejecución:

- Ver Anexo “Evidencias - Indicador parcial 4.1.3 Ejecución II trimestre - Programa Reducción Pérdidas. El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia la instalación medidores a usuarios sin medición y aseguramiento de la red.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión efectuada por el grupo PGLP – DTGE (seguimiento al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre de 2024, efectuada entre el 7 y 11 de octubre de 2024).

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 85. Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas.

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	101%	CUMPLE

Beneficios

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

Recursos asociados

Los recursos asociados a las cantidades de UCC ejecutadas para el segundo trimestre de 2024 corresponden a \$ 25.224 MCOP de 25.609 MCOP proyectados para ese periodo. En el primer semestre se han incurrido 44.708 MCOP de 44.130 MCOP proyectados.

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

Información utilizada para el seguimiento:

- Informe de seguimiento al segundo trimestre del año 2024, presentado por AFINIA:
- 4.1.4 Ejecución II trimestre -Ejecución Plan de Inversiones
- 4.1.4 Ejecución II trimestre -Ejecución Plan de Inversiones
- Matriz Indicadores Pérdidas 1 SEMESTRE SSPD 2024 - AFINIA

Actividades particulares reportadas por la empresa:

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

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

Tabla 86 Ejecución plan de inversiones segundo trimestre 2024.

ACTIVIDAD	Concepto	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de perdidas	Cantidad de la UUCC	3.206	4.808	4.579	12.593
	Valor en UUCC	\$6.518.714.225	\$9.778.071.337	\$9.312.448.893	25.609.234.455
	Ejecución Cantidad de la UUCC	6.013	9.877	8.458	24.348
	Ejecución Valor en UUCC	\$7.244.285.799	\$7.719.134.699	\$10.261.538.799	25.224.959.297
	% de cumplimiento de Valor en UUCC	111.13%	78.94%	110.19%	98.50%
	% de cumplimiento de Cantidad de la UUCC	187.55%	205.43%	184.71%	193.35%

Fuente: AFINIA

Para el segundo semestre, se refleja una ejecución cercana a la meta en valor de UUCC del 98.5%, donde se incurrieron \$ 25.224 MCOP de \$ 25.609 MCOP proyectados; por otro lado, se ejecutaron 24.348 acciones de 12.593 proyectadas lo que equivale al 193.35%,

En la Tabla 87 se muestra la ejecución acumulada del primer semestre, donde se muestra un cumplimiento de ambos indicadores de seguimiento en esta línea, para la línea de cumplimiento de valor UUCC se tiene un cumplimiento de 101.31% donde se han incurrido \$

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

44.708 MCOP de \$ 44.130 MCOP proyectados. Para el cumplimiento de la cantidad de UUCC se ejecutaron 41.934 de 21.701 Proyectadas.

Tabla 87 Ejecución plan de inversiones primer semestre 2024

ACTIVIDAD	Concepto	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL
Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas	Cantidad de la UUCC	2.137	3.053	3.918	3.206	4.808	4.579	21.701
	Valor en UUCC	\$4.345.809.483	\$6.208.299.261	\$7.967.317.386	\$6.518.714.225	\$9.778.071.337	\$9.312.448.893	\$44.130.660.585
	Ejecución Cantidad de la UUCC	16.780	621	185	6.013	9.877	8.458	41.934
	Ejecución Valor en UUCC	\$18.226.869.383	\$862.876.278	\$393.971.789	\$7.244.285.799	\$7.719.134.699	\$10.261.538.799	\$44.708.676.747
	% de cumplimiento de Valor en UUCC	420.20%	13.90%	4.90%	111.13%	78.94%	110.19%	101.31%
	% de cumplimiento de Cantidad de la UUCC	789.50%	20.50%	4.70%	187.55%	205.43%	184.71%	193.24%

Fuente: AFINIA

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

Análisis de la SSPD:

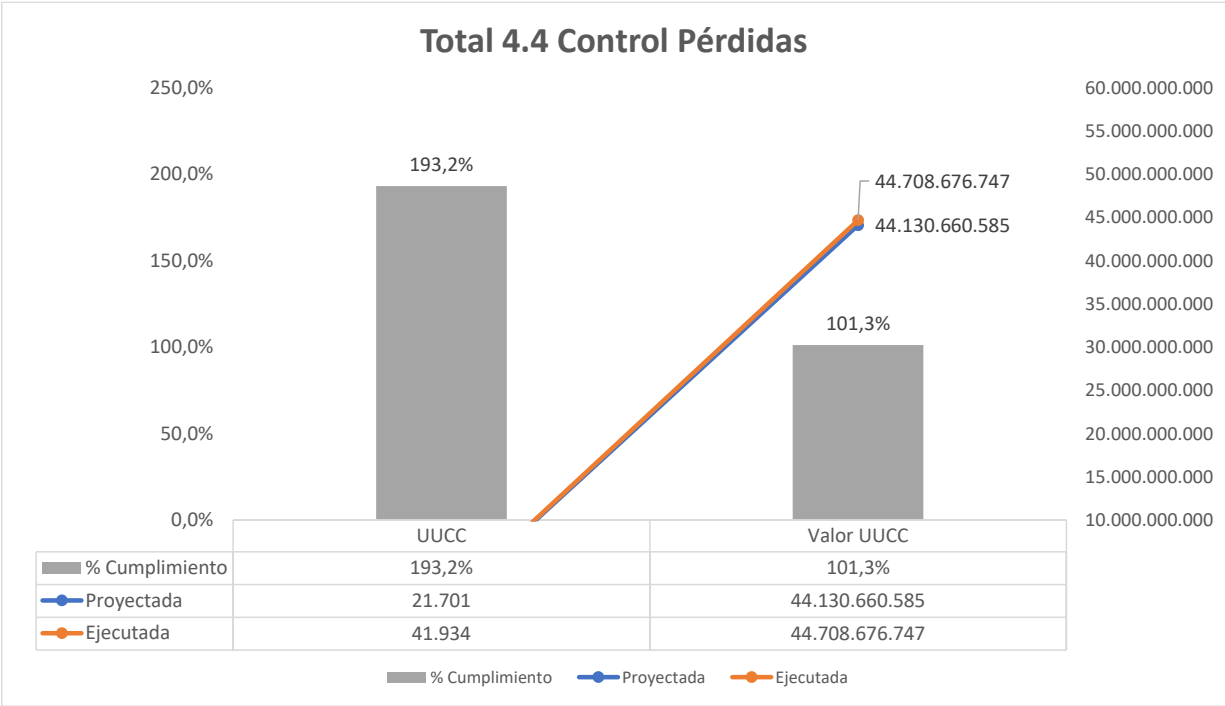
El análisis de la información presentada por el prestador del servicio permite verificar por parte de la SSPD la ejecución del plan de inversiones dirigidas a la gestión de pérdidas entre el primer y segundo trimestre de 2024.

El resultado de la evaluación del indicador parcial “Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas”, para el segundo trimestre y primer semestre (evaluada con el valor de las UUCC en MCOP) es del 98.5% y 101% de ejecución de las inversiones programadas, respectivamente; resultados que son superiores al valor porcentual de la meta

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

programada para año 2024 (senda: >80%), cumpliendo así con lo requerido en la meta de evaluación del indicador.

Gráfica 17 Curva S - Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas primer trimestre 2024



Fuente: AFINIA

Tabla 88 Resumen de las acciones ejecutadas frente a lo proyectado

Acciones/presupuesto	UCC	Valor UCC
Proyectada	21.701	44.130.660.585
Ejecutada	41.934	44.708.676.747
% Cumplimiento	193,2%	101,3%

Fuente: AFINIA

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:



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

Documentos con información reportada por el prestador del servicio:

- Ver Anexo “Evidencias - Indicador parcial 4.1.4 Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas / Soporte Fotográfico: El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia la instalación macromedida.
- Visita de seguimiento al desarrollo de las obras de inversión efectuada por el grupo PGLP – DTGE (seguimiento al desarrollo de las obras de inversión programadas para el segundo trimestre de 2024, efectuada entre el 7 y 11 de octubre de 2024).

1.5 Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 89 Evaluación del Indicador Parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico.

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	68%	NO CUMPLE

Beneficios y recursos asociados:

- Identificar los Riesgos de Origen Eléctrico en las redes del operador que permita implementar acciones para disminuir el riesgo en cada caso.



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

- 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:

- 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 segundo trimestre de 2024.

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el segundo 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 segundo trimestre de 2024, AFINIA reporta lo siguientes hitos:



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

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

- 1.1 Campaña antifraude, riesgo eléctrico y familia polo a tierra: Durante el segundo trimestre de 2024, el operador reporta el desarrollo de jornadas “*Afinia en tu barrio*”, en las cuales se integraron las iniciativas del área de Gestión Social. Estas incluyeron la distribución y promoción de la cartilla “*Conoce tus electrodomésticos*”, mediante la cual se brindó formación sobre el uso eficiente de la energía, el uso adecuado de electrodomésticos y recomendaciones para su manejo seguro. Por otra parte, en este trimestre nuevamente se informa que la campaña *Poloatierra* y *Antifraude*, reporta dificultades en su desarrollo, AFINIA indica que espera que sean programadas para el segundo semestre de 2024.
- 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 8.526 personas durante el segundo trimestre.
- 1.3 Comunicaciones periódicas: Durante el segundo trimestre de 2024 el operador publicó 24 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 segundo



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

trimestre se reportan las siguientes actividades relacionadas con la certificación de competencias laborales:

- Identificación del nuevo colectivo aspirante al proceso de certificación.
- Recolección de documentación para inscripción con el SENA y asignación del instructor.

2.2 Implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la resolución 5018 de 2019: Esta actividad inicio su fase de planificación en el segundo trimestre. El equipo de SST, para esta vigencia entrega un borrador del procedimiento de habilitación de la compañía. De acuerdo con lo reportado el documento será oficializado en el siguiente trimestre.

2.3 Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico: El operador reportó el desarrollo de capacitaciones para el personal de EMS, enfocadas en el riesgo biomecánico y la higiene postural, con el fin de prevenir accidentes relacionados con el riesgo eléctrico.

2.4 Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR: Durante este trimestre, se inició la planificación de actividades formativas con el apoyo de la caja de compensación. El operador indica que tiene proyectada la ejecución para el segundo semestre de 2024.

2.5 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: Se indica por parte del operador en el informe del segundo trimestre de 2024 la verificación del plan de formación a 5 de los 5 contratistas de Media Tensión con contrato vigente.



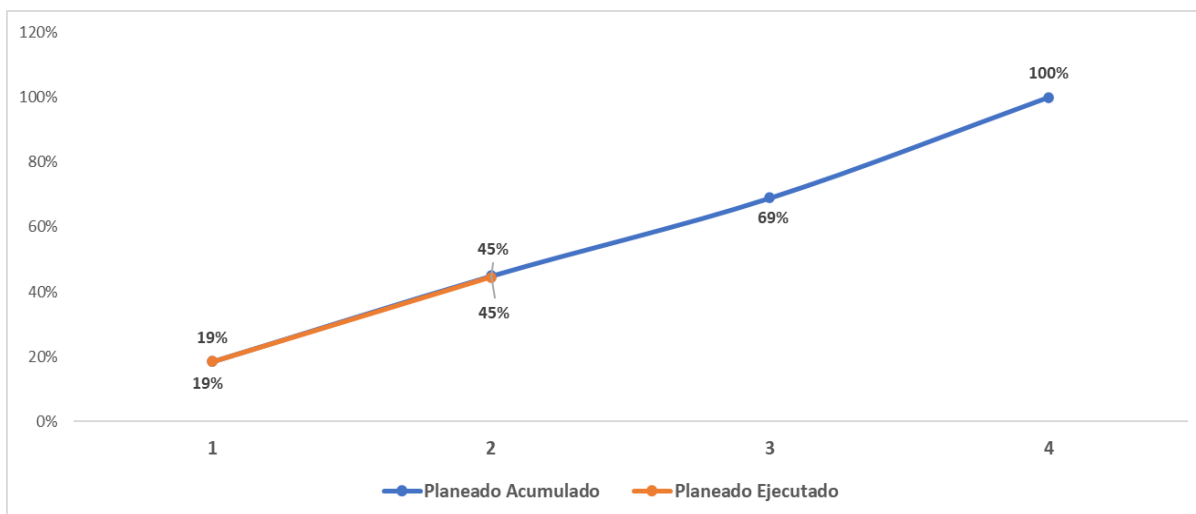
1.5.1 Indicador parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

- 2.6 Auditoria mensual de llamadas de centro de control de AFINIA: Para el segundo 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, con el objetivo de verificar aspectos como la identificación de los interlocutores, la instrucción operativa, la identificación de activos, el eco de la información y el acuse de recibo.
- 2.7 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 segundo trimestre reporta una ejecución de 45% sobre un 45% programado, en la Gráfica 18 se muestra lo anteriormente mencionado.

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

Gráfica 18 Curva S - Ejecución Plan Gestión Riesgo Eléctrico AFINIA 2T 2024



Fuente: Informe PGLP AFINIA 2T 2024

Análisis de la SSPD:

Con base en las evidencias y la información proporcionada por el operador, se observa para el segundo 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 Campaña antifraude, riesgo eléctrico y familia polo a tierra: Durante el segundo trimestre de 2024, el operador reporta que las jornadas *Poloatierra* y la *campaña antifraude* no pudieron gestionarse debido a temas de contratación, lo cual ha retrasado la implementación de estas estrategias. Aunque se reporta que las



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

actividades van a ser programadas para el segundo semestre, la falta de avances concretos refleja la persistencia de dificultades operativas que ya se habían identificado en la vigencia anterior (2023), cuando solo se ejecutó una de las tres actividades previstas para la campaña *Poloatierra* debido a restricciones presupuestales.

A pesar de las recomendaciones de la Superintendencia para establecer planes de contingencia y diversificar las estrategias educativas, no se evidencian acciones significativas en el segundo trimestre de 2024 que aborden estos aspectos. Se reitera la necesidad de agilizar la evaluación de las propuestas de la campaña antifraude y de reevaluar el enfoque de la campaña *Poloatierra*, considerando la adopción de nuevas herramientas o métodos de comunicación que permitan superar los obstáculos actuales. Además, se recomienda al operador estructurar un plan de contingencia efectivo para afrontar posibles situaciones de restricción presupuestal o dificultades operativas, con el objetivo de evitar retrasos en la ejecución de los programas.

Si bien el operador reportó la ejecución de jornadas *Afinia en tu barrio*, las evidencias presentadas no permiten corroborar que dichas actividades cumplieran con los objetivos establecidos en el plan de gestión de riesgo eléctrico. Aunque la Unidad de Marketing Comercial de AFINIA informó sobre la realización de 14 jornadas en municipios y barrios de los departamentos de Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre y el sur del Magdalena, con una cobertura de 9.144 usuarios, y la entrega de reconocimientos a buenos pagadores, no se aportaron soportes específicos que demuestren que se llevó a cabo la formación en *Uso seguro y racional de la energía, riesgo eléctrico y distancias de seguridad* para todos los asistentes, como se afirma. La falta de documentación que sustente estas actividades, hace que por parte de la

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

Superservicios no se pueda verificar el alcance real y el impacto de las acciones en materia de gestión del riesgo eléctrico.

Se recomienda implementar mecanismos de verificación que incluyan la recopilación de listas de asistencia, encuestas de percepción de los participantes y reportes detallados de las capacitaciones realizadas. Sin estos elementos, no es posible validar que las jornadas *Afinia en tu barrio* hayan contribuido de manera efectiva a la reducción de riesgos eléctricos y la promoción de prácticas seguras entre la comunidad. En conclusión, no es posible validar la ejecución de esta línea de acción.

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 en estos aspectos fue de 8.011 personas capacitadas en cuanto al uso seguro de la energía. En la Tabla 90 se muestran los datos consolidados de los diferentes talleres de uso seguro de la energía - Riesgo eléctrico desarrollados en el trimestre en evaluación:

Tabla 90 Consolidado trimestral - Talleres de formación uso seguro de la energía

LÍNEA DE ACCIÓN	PROGRAMAS	TEMAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
APRENDER DE ENERGÍA	FORMACIÓN USO SEGURO DE LA ENERGÍA	RECONOCE EL PELIGRO	126	156		282
		RIESGO ELÉCTRICO	1592	2036	2050	5678
		USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA	10		49	59
		USO SEGURO DE LA ENERGÍA	1554	182	256	1992
		TOTAL	3282	2374	2355	8011

Fuente: Elaboración SSPD Informe AFINIA 2T 2024

1.3 Comunicaciones periódicas: Durante el segundo trimestre de 2024, el operador cumplió con la actividad planificada en su Plan de Riesgo eléctrico, llevando a cabo



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

24 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 segundo trimestre de 2024, AFINIA continuó con el proceso de certificación por competencias laborales para su personal operativo, lo cual es esencial para garantizar que los trabajadores cumplan con los estándares y conocimientos requeridos. La certificación por competencias, es una iniciativa útil que asegura que el personal posea las habilidades y conocimientos necesarios para ejecutar maniobras y tareas complejas conforme a la normativa de seguridad, calidad y medioambiente, permitiendo así la correcta operación y el óptimo funcionamiento de los equipos y sistemas eléctricos de la empresa.

2.2 Implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019 Min Trabajo: Durante el segundo trimestre de 2024, AFINIA presentó un borrador del Procedimiento de Habilitación de Personal para Trabajos con Exposición a Riesgo Eléctrico. Este documento define los requisitos y medidas organizativas para la habilitación de los trabajadores que ejecutan labores con riesgo eléctrico, especificando los perfiles profesionales, los criterios de habilitación y los procesos de formación, reentrenamiento, control y auditoría. Se recomienda a AFINIA continuar con la validación y formalización de este procedimiento para garantizar la



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

seguridad de los trabajadores y el cumplimiento con las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2.3 Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico: Se reporta la realización de dos capacitaciones enfocada en la prevención de accidentes por riesgos biomecánicos, dirigida al personal de empresas contratistas. Las formaciones reportadas se centraron en la prevención de riesgo biomecánico, higiene postural y manipulación manual de carga. Por medio de un listado de asistencia el operador de red reporta la participación de 38 personas en sesiones de 1 hora.

2.4 Capacitación en seguridad operacional al personal del COR: AFINIA indica un avance del 50% en la ejecución para el segundo trimestre. Sin embargo, no se presentaron evidencias claras que respalden este progreso. Los correos electrónicos entregados como soporte se centran en la planificación y en solicitudes de cotización a una caja de compensación para programas de liderazgo y actividades formativas, sin proporcionar detalles concretos de las capacitaciones efectivamente realizadas ni de los resultados obtenidos. La información presentada indica que las actividades están proyectadas para el segundo semestre de 2024, lo que indica que, hasta el momento, la fase de implementación real de las capacitaciones no ha comenzado. Para soportar la ejecución de esta actividad es necesario que el operador de red proporcione evidencias como registros de asistencia, contenidos de las capacitaciones, evaluaciones de los participantes y reportes de avance detallados. Sin estos elementos, el avance del 50% reportado no es verificable, ya que no existen evidencias suficientes que demuestren el cumplimiento del alcance establecidos en el plan de gestión de riesgo eléctrico.



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

- 2.5 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: Los soportes presentados para el segundo trimestre de 2024 aún no permiten validar de manera adecuada el cumplimiento de los objetivos del plan de gestión de riesgo eléctrico. Aunque se evidencia un esfuerzo por documentar las capacitaciones mediante registros de asistencia y evaluaciones de eficacia, persiste la falta de directrices claras y procedimientos documentados que orienten el seguimiento y la verificación de estas actividades.
- 2.6 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. Las auditorías se realizaron de manera consistente, con una frecuencia mensual, lo que permite un seguimiento continuo del cumplimiento de los protocolos. En la mayoría de las auditorías realizadas, se observó que los equipos del centro de control (COR) cumplieron con los protocolos de comunicación establecidos, incluyendo la identificación de interlocutores, la identificación de activos, la instrucción operativa, el eco de la información y el acuse de recibo.
- 2.7 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

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

la meta programada de 30 grupos de trabajo a inspeccionar durante el segundo trimestre en el marco del programa de seguridad operacional.

Tabla 91 Control operacional 2T 2024 - AFINIA

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

Fuente: Informe PGLP AFINIA 2T 2024

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

Tabla 92 Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico 2T 2024 AFINIA

Ítem	Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Peso	Planeado/ Ejecutado	Trimestre 2		
				Abril	Mayo	Junio
1	Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana	40%				
1,1	AFINIA en Cercanía a las comunidades	20%	Planeado	5%	3%	12%
			Ejecutado	0%	0%	9%
1,1	Campaña Antifraude y riesgo eléctrico + Familia Polotierra: seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)	5%	Planeado	15%	10%	10%
			Ejecutado	0%	0%	0%
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	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)	20%	Planeado	8%	8%	8%
			Ejecutado	8%	8%	8%
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%
2	Fortalecimiento de la Seguridad Operacional	60%				
2.1	Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados	20%	Planeado	45%		
			Ejecutado	45%		

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

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	50%		
			Ejecutado	50%		
2.1.3	Formación en riesgos biomecánicos para la prevención de accidentes de riesgo eléctrico	4%	Planeado	50%	25%	
			Ejecutado	50%	25%	
2.1.4	Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR	4%	Planeado			50%
			Ejecutado			0%
2.1.5	Festival enfocado en la prevención del riesgo, dirigido a personal propio y aliados estratégicos.	4%	Planeado			
			Ejecutado			
2.2	Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (5 contratistas)	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	Aseguramiento de proceso	20%	Planeado	18%		
			Ejecutado	18%		
2.3.1.	Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas (10 subestaciones)	6%	Planeado			
			Ejecutado			
2.3.2	Realizar auditoria mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 5 llamadas, se entregará informe de los realizado.	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: AFINIA 2T 2024

El análisis del segundo trimestre de 2024 evidencia que, si bien el operador ha mostrado avances en algunas áreas, persisten desafíos en aspectos fundamentales del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico. Uno de los puntos críticos sigue siendo La campaña antifraude, riesgo eléctrico y familia polo a tierra, que nuevamente no logró ejecutarse según lo planificado.

En cuanto a las actividades de seguridad operacional para el personal del COR, aunque se reporta un avance en la planificación, hasta el momento no existen evidencias suficientes de su ejecución real. La ausencia de soportes que demuestren el cumplimiento de las capacitaciones proyectadas no permite validar por parte de la Superintendencia el avance reportado.

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

Por otro lado, en la línea de Seguimiento a la ejecución de formaciones en riesgo eléctrico para contratistas de MT, se observa un cambio positivo en la gestión de AFINIA. El operador ha comenzado a implementar ajustes y a desarrollar iniciativas para corregir las no conformidades detectadas en trimestres anteriores, lo cual representa un paso importante hacia el fortalecimiento del control y la trazabilidad de las capacitaciones. A pesar de estos avances iniciales, es esencial que AFINIA consolide estos esfuerzos con procedimientos y metodologías claras que garanticen la continuidad de la mejora en esta área crítica.

Es fundamental que el operador de red concentre sus esfuerzos en fortalecer los mecanismos de verificación y control en todas estas áreas, asegurando que las acciones emprendidas sean consistentes con los objetivos del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico y fomenten una cultura de seguridad.

Tabla 93 Resultados plan de gestión de Riesgo eléctrico - Segundo trimestre 2024

Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Planeado/ Ejecutado	Trimestre 2		
		Abr	May	Jun
Total Plan de Gestión por trimestre	Planeado	26,4%		
	Ejecutado	17,2%		
Total Plan de Gestión acumulado	Planeado	44,9%		
	Ejecutado	30,5%		
	Cumplimiento	67,9%		

Fuente: Elaboración SSPD 2T 2024

En conclusión, tras la revisión de los documentos y evidencias presentadas, se determina que el avance del segundo trimestre de 2024 no alcanza la meta establecida del 80%, logrando un porcentaje de cumplimiento del 68%. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios invita al operador a continuar fortaleciendo sus acciones y a dar continuidad a los esfuerzos



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

iniciados en el seguimiento a los contratistas, con el objetivo de alcanzar los estándares de seguridad y cumplimiento exigidos.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

Durante el segundo trimestre de 2024, el operador reporta que las jornadas de los *Poloatierra* y la *campana Antifraude* no han podido gestionarse debido a temas de contratación.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe del segundo trimestre del año 2024 remitido por AFINIA.

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

1.6 Objetivo 6. Atención al usuario

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

Objetivo del Indicador:

Fortalecer las respuestas al usuario en cuanto a calidad y oportunidad, generando reducciones en los trámites administrativos por silencio administrativo positivo – SAP y recursos de apelación, adicionalmente, para que 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 94 Evaluación del Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa

Meta	Evaluación	Resultado
Mayor o igual a 80%	100%	CUMPLE

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

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:

- 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 visita al operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) del día 07 al 11 de octubre de 2024, con el fin de validar y ampliar la información reportada esta

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

entidad durante el segundo 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 segundo trimestre de 2024 se avanzaron en los siguientes hitos:

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

El prestador informó que se avanzaron para el segundo trimestre de 2024 con las siguientes actividades:

1. Taller de visión: se realizó el Taller de Visión el 7 de mayo del 2024 donde se construyó con el equipo liderado por el Gerente General, la visión de la experiencia para definir la estrategia de relación con los clientes de Afinia e identificar los atributos por medio de una metodología teórico – practico, con base al Taller de Visión y con las conclusiones del mismo, la empresa informa que se construyó la visión de la experiencia con sus atributos y comportamientos.

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

Gráfica 19 Taller de Visión – AFINIA



Fuente: Informe Segundo Trimestre 2024 de AFINIA

2. Guía de la experiencia: la empresa informa que se construyó la Guía de la Experiencia, con el objetivo de tener un documento estratégico que ayude a comprender el mundo de la experiencia de los clientes, así como la definición de los lineamientos para la aplicación de las formaciones que se van a impartir en las diferentes territoriales.

Gráfica 20 Presentación Guía de la Experiencia - AFINIA



Fuente: Informe Segundo Trimestre 2024 de AFINIA

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

3. Diseño de contenidos de Formación - Formación en desarrollo de habilidades para los agentes comerciales: La empresa informó que durante el mes de junio se seleccionó el personal para la actividad “Train de trainers” para poder dar inicio al proceso de formación. Este programa inició con una convocatoria de la compañía en el mes de abril para motivar a los colaboradores con habilidades de formación y capacitación. el programa "train the trainers" es una estrategia eficiente y efectiva para diseminar conocimientos y habilidades dentro de una organización, aprovechando los recursos y talentos internos.

Gráfica 21 Correo por el cual se realiza convocatoria para la actividad “Train de trainers”

De: Comunicaciones Internas AFINIA
Enviado el: jueves 25 de abril de 2024 3:57 PM
Asunto: 📎 ¡Se acerca la fecha límite! Haz parte del equipo de entrenadores extraordinarios en Train the Trainers



Si tu pasión es compartir conocimientos y capacitar a otros, este es tu lugar. Estamos buscando a personas como tú para que se unan a nuestro exclusivo programa **Train the Trainers**.

¿Qué debes hacer?

Realizar un video de 1 minuto y medio, respondiendo las siguientes preguntas:

1. ¿Qué te impulsa a querer formar parte de este programa de capacitación?
2. ¿Has tenido alguna experiencia previa en capacitación o enseñanza? Descríbela brevemente.
3. ¿Qué habilidades o cualidades crees que te hacen adecuado para convertirte en un entrenador?

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

Fuente: Informe Segundo Trimestre 2024 de AFINIA

2. Proceso formativo (Normativa de Atención al Cliente)

2.1 Elaboración de contenidos de formación

Esta actividad se desarrolló de acuerdo a cronograma en primer trimestre de 2024.

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 de acuerdo al cronograma presentado en varias reuniones con el equipo de Talento Humano y servicio al cliente su implementación iniciara a partir de Julio de 2024, de acuerdo al informe anterior.

2.3 1º. Fase de Formación

Se informó por parte de AFINIA que en el proceso formativo de Atención al cliente se iniciaron las acciones formativas para el uso del gestor de contenidos y auto aprendizaje SAVIA donde se hizo énfasis en las guías de cada transacción y en las habilidades de refacturación de consumos.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

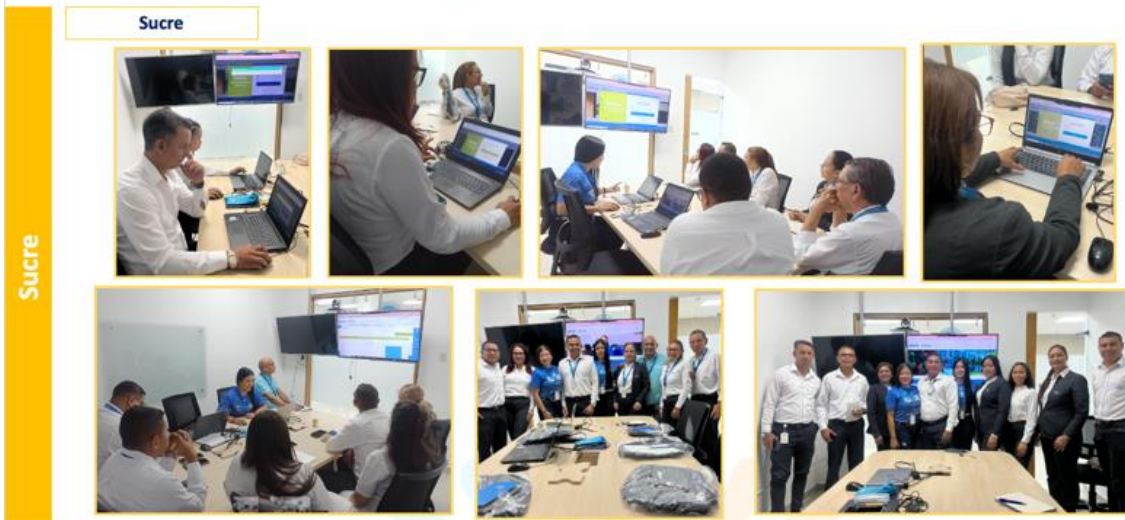
Iniciando las formaciones a partir del 10 de mayo hasta el 18 de junio para los canales presenciales y escritos, por lo que se adjuntaron los formatos de asistencia para formación de nuevo gestor de contenidos SAVIA para las oficinas Valledupar, Bolívar sur, Cartagena, Córdoba norte, Córdoba sur y Sucre.

Gráfica 22 Formación Nuevo gestor de contenidos SAVIA – Sucre

ID	Nombre de Mito	Nombre de Formación	Código de Formación	Nombre Completo	Trayectoria	Unidad (Serv)	Nombre Empresa	Califica su nivel de A	Califica su nivel de B	Califica su nivel de C	Califica su nivel de D	Califica su nivel de E	Comentarios de Mayor	Nombre de la última sesión
1	5/21/24 9:07:31	5/21/24 9:09:17	anonymous	Elvira Cárdenas Martínez	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	9	9	9	9	9	¿Qué las expectativas?	9
2	5/21/24 9:09:29	5/21/24 9:10:54	anonymous	William Chamorro	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	9	9	9	9	9	¿Qué las expectativas?	9
3	5/21/24 9:11:06	5/21/24 9:12:11	anonymous	Doraly Aguilar Vargas	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	¿Qué las expectativas?	10
4	5/21/24 9:09:53	5/21/24 9:13:16	anonymous		Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Servicio al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	Realizar estas formaciones cada vez que se haga un cambio o un evento o realizar	10
5	5/21/24 9:09:15	5/21/24 9:14:43	anonymous	Diana María Muñoz Bello	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	Excelente	10
6	5/21/24 9:07:37	5/21/24 9:17:00	anonymous	José Fernando Ruiz Rodríguez	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Agencia sac comercial	Afinsa	10	10	10	10	10	10	10
7	5/21/24 11:39:08	5/21/24 11:40:17	anonymous	Dina Isabel Mejía Mejía	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	Afinsa	10	10	10	10	10	10	Ninguna
8	5/21/24 11:39:08	5/21/24 11:40:55	anonymous	Orlando Galván Díaz	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	Afinsa	8	9	9	9	9	10	10
9	5/21/24 11:39:40	5/21/24 11:41:03	anonymous	Alba Elena Páez Escobar	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	Afinsa	9	9	9	9	9	9	Bien
10	5/21/24 11:39:29	5/21/24 11:41:50	anonymous	Diego Orlando Pérez Casti	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	AFINSA CARIBE MAR DE LA	10	10	9	10	10	Hasta el momento	10
11	5/21/24 11:39:39	5/21/24 11:41:56	anonymous	Rogelio del Cristo García	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	CARIBENAR DE LA COSTA	9	9	9	9	10	Continuidad en las	9
12	5/21/24 11:44:48	5/21/24 11:46:30	anonymous	Aljafío del Rosario Olivero	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	10	9	9	9	9	10	10
13	5/21/24 11:46:35	5/21/24 11:48:37	anonymous	Martín José Arroyo Soto	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	10	10
14	5/21/24 11:48:55	5/21/24 11:50:21	anonymous	Wilson Daniel Palomera	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Servicio al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	10	OK
15	5/21/24 18:43:30	5/21/24 18:44:33	anonymous	Javier Enrique Cande Mar	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	10	10
16	5/21/24 18:43:40	5/21/24 18:45:06	anonymous	Randy Martínez Bravo	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	Afinsa	10	10	10	10	10	10	Excelente espacio de
17	5/21/24 18:45:16	5/21/24 18:45:18	anonymous	Cristian David Jarama Reta	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	AFINCO SAS	10	10	10	10	10	Excelente espacio de	10
18	5/21/24 18:44:31	5/21/24 18:45:43	anonymous	carmen amalia aguado diaz	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	10	10
19	5/21/24 18:44:11	5/21/24 18:46:20	anonymous	Carlos acosta mesa	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	Afinsa	10	10	10	10	10	10	Excelente
20	5/21/24 18:43:40	5/21/24 18:47:24	anonymous	Yagaira Isabel Pérez Pérez	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	Afinsa	10	10	10	10	10	10	10
21	5/21/24 18:46:03	5/21/24 18:48:09	anonymous	María del Socorro Arrieta	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Atención al cliente	Afinsa	10	10	10	10	10	10	Ninguna
22	5/21/24 18:48:25	5/21/24 18:49:45	anonymous	Carlos acosta mesa	Trabajador directo Afinsa (Plantilla)	Comercial	Afinsa	10	10	10	10	10	10	Excelente

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

4. Evidencias Fotográficas



Fuente: Informe Segundo Trimestre 2024 de AFINIA

4. Posicionamiento del Asistente Virtual Alix

4.1 Campaña de Marketin Digital

Esta actividad se desarrolló de acuerdo a cronograma en primer trimestre de 2024.

4.2 Nuevas Funcionalidades – Consulta por NIC de Mantenimientos en el Chat virtual ALIX

La empresa informó que esta nueva funcionalidad de consulta por NIC de mantenimientos, está diseñada para proporcionar a los clientes una información detallada sobre los mantenimientos programados, a través del chat virtual ALIX, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Informando que sus clientes solo necesitan acceder al chat de ALIX, seleccionar la opción de “Otras solicitudes”, hacer clic en “Consulta de mantenimiento”, y luego ingresar su NIC, de esta forma el sistema generará automáticamente una consulta y mostrará si dicho NIC está en uno

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

de los circuitos con mantenimiento programado, indicando la fecha y hora de inicio y fin del mantenimiento.

Gráfica 23 Consulta por NIC de Mantenimientos en el Chat virtual ALIX



Fuente: Segundo Trimestre 2024 de AFINIA

Resaltando que esta funcionalidad permite a sus clientes obtener información inmediata y detallada sobre los mantenimientos preventivos que realizamos, facilitando así la planificación y reduciendo la incertidumbre sobre la disponibilidad del servicio.

Análisis de la SSPD:

- Se informa que el 7 de octubre de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina de AFINIA en el Municipio de San Diego, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

Gráfica 24 Oficina Principal de Atención al cliente San Diego - Cesar.



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 7 al 11 octubre de 2024.

- Se informa que el 7 de octubre de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina de AFINIA en el Municipio de Agustín Codazzi, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

Gráfica 25 Oficina Principal de Atención al cliente Agustín Codazzi - Cesar



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 7 al 11 octubre de 2024.

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

- Se informa que el 7 de octubre de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina de AFINIA en Valledupar, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

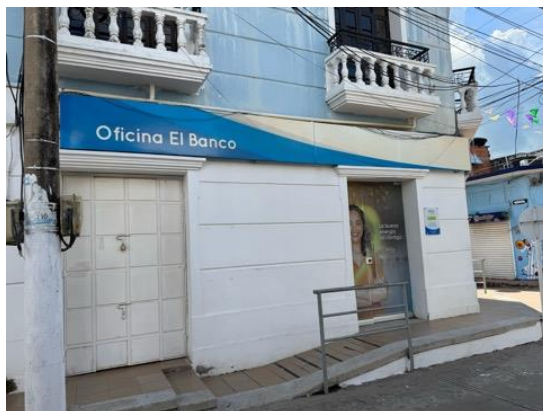
Gráfica 26 Oficina Principal de Atención al cliente Valledupar - Cesar



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 7 al 11 octubre de 2024.

- Se informa que el 8 de octubre de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina de AFINIA el Banco, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

Gráfica 27 Oficina Principal de Atención al cliente El Banco



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 7 al 11 octubre de 2024.

- Se informa que el 9 de octubre de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina de AFINIA el Mompós, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

Gráfica 28 Oficina Principal de Atención al cliente Mompós



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 7 al 11 octubre de 2024.

- Se informa que el 10 de octubre de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina de AFINIA el Moñitos, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

Gráfica 29 Oficina Principal de Atención al cliente Moñitos



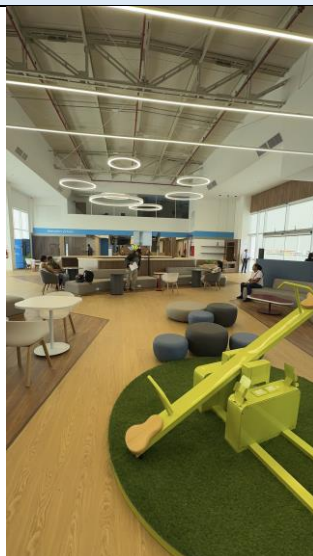
Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 7 al 11 octubre de 2024.

- Se informa que el 11 de octubre de 2024, la DTGE realizó visita al Centro de experiencia nueva oficina de AFINIA en Montería, se observó la implementación de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de las herramientas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente.

La Gráfica 30 muestra el registro fotográfico de la oficina principal de atención al cliente en la ciudad de Montería.

Gráfica 30 Oficina Principal de Atención al cliente Centro de experiencia nueva oficina de AFINIA en Montería

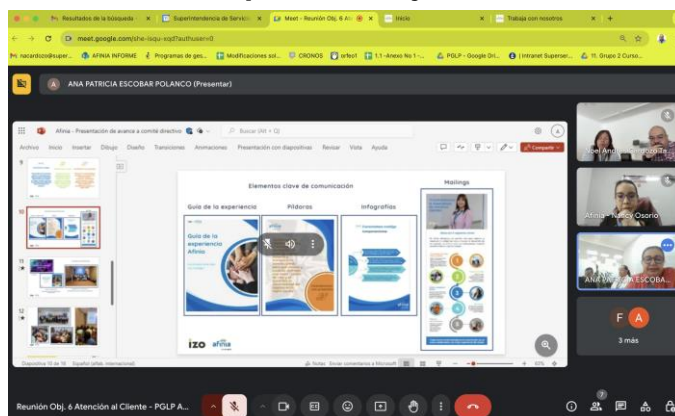
1.6.1 Indicador parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 7 al 11 octubre de 2024.

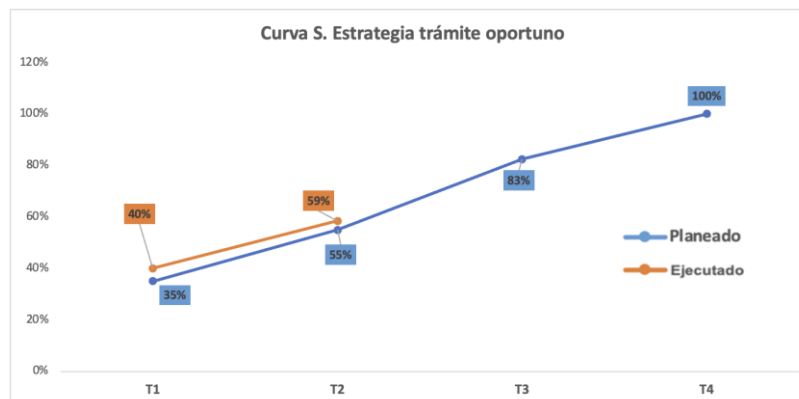
- Se informa que el 20 agosto de 2024, la DTGE se realizó una reunión virtual, en donde la Gerencia Atención al Cliente de la empresa AFINIA presentó las Acciones implementadas dentro del plan de trabajo propuesto por el prestador ejecutadas en el segundo trimestre de 2024.

Gráfica 31 Presentación de las Acciones Implementadas por AFINIA en el segundo trimestre de 2024 en plan de mejora Atención al Cliente



Fuente: Mesa de trabajo SSPD y AFINIA del 11 de octubre de 2024.

Gráfica 32 Curva S Plan de Trabajo Atención al Cliente – AFINIA.



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

Tabla 95 Ejecución del cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos para el Segundo Trimestre de 2024

ACTIVIDAD	EJECUCIÓN
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 2do Trimestre
Posicionamiento del Asistente Virtual Alix	100%
Promedio de cumplimiento	100%

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del segundo 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 segundo 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)*.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

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.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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 96 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
Mayor o igual a 0%	30,16%	CUMPLE

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

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 visita al operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) del día 7 al 11 de octubre de 2024, con el fin de validar y ampliar la información reportada esta entidad durante el segundo trimestre de 2024, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

Actividades particulares reportadas por la empresa

La empresa reporto un resultado obtenido en el Segundo Trimestre del año 2024 del **77,33 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

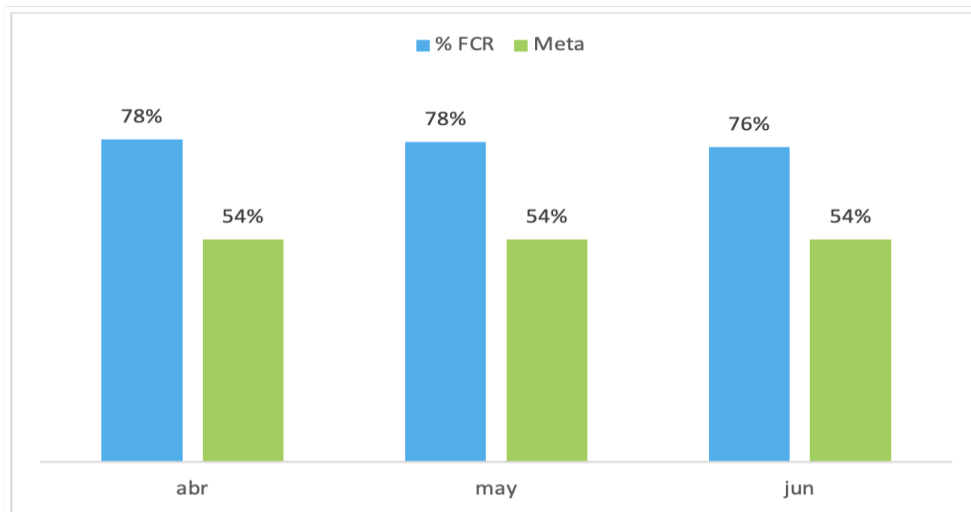
Tabla 97 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Abril	40.592	78%	54%	11.235	22%	51.827
Mayo	35.638	78%	54%	10.259	22%	45.897
Junio	29.179	76%	54%	8.982	24%	38.161
Acumulado Segundo trimestre 2024	105.409	78%	54%	30.476	22%	135.885

Fuente: Informe Segundo Trimestre 2024 de AFINIA.

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

Gráfica 33 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA



Fuente: Informe Segundo Trimestre 2024 de AFINIA.

La empresa informó que se brindó apoyo a la oficina el Rubí en Cartagena, enviando la oficina móvil de la delegación Bolívar Norte para establecer una presencia efectiva.

Se manifestó por la empresa que esta estrategia tuvo como objetivo principal mejorar la experiencia del usuario al proporcionar una atención más rápida y eficiente. Las oficinas móviles permitieron aumentar la capacidad de atención y ofrecer soluciones inmediatas a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de los usuarios.

La empresa informó que mejoró la atención en la oficina presencial del Ruby, en el mes de abril donde se amplió la capacidad del Front office de 13 a 17 taquillas. Es decir, 4 asesores más, lo que permite atender a un mayor número de usuarios de manera más eficiente.

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

Gráfica 34 Front Office oficina el Ruby – Cartagena



Fuente: Informe Segundo Trimestre 2024 de AFINIA.

Análisis de la SSPD:

Durante el periodo de abril a junio de 2024:

1. Se registró un total de 135.885 atenciones al cliente en primer contacto.
2. Se resolvieron un total de 105.409 atenciones al cliente en primer contacto.
3. No se resolvieron un total de 30.476 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el segundo trimestre del año 2024 la empresa alcanzó un porcentaje del 77,33%, es decir, un 23,33% más de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019 la cual



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

corresponde a un porcentaje del 54%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

$$= \left(\frac{77,33\% - 54\%}{77,33\%} \right) * 100$$

$$= \left(\frac{23,33\%}{77,33\%} \right) * 100$$

$$= (0.3016) * 100$$

$$= 30,16\%$$

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del segundo 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

1.7.1 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:

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

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 98 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.

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

- 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:

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 segundo 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.

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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 segundo trimestre de 2022 y hasta diciembre de 2025. La evaluación se realizará trimestralmente.

Resultado del indicador:

Tabla 99 Evaluación indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	100%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Mantener el seguimiento sobre las acciones realizadas por el operador para mejorar el Programa de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador, durante los años 2022 a 2025.

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

- 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 segundo 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 segundo trimestre de 2024 se encuentra:

1. Elaboración Informe de Sostenibilidad 2023 incorporando elementos de estándares GRI y articulación con los ODS.

AFINIA reportó la realización del Informe de Sostenibilidad 2023, el cual incorpora elementos de los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) y se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Según AFINIA, este informe constituye una práctica de responsabilidad y transparencia que facilita la divulgación pública de los impactos económicos, sociales y ambientales generados en la región de operación. Adicionalmente, permite visibilizar la gestión de la empresa y su contribución al cumplimiento de los ODS, y actúa como un mecanismo para socializar aspectos clave con los distintos grupos de interés.

AFINIA informa que el informe de sostenibilidad se elabora de acuerdo con los estándares GRI, los cuales establecen métricas para evaluar el impacto empresarial en dimensiones sociales, medioambientales y económicas, incluyendo el respeto a los derechos humanos y el desarrollo sostenible. Estos estándares tienen como objetivo proporcionar una herramienta para que las organizaciones publiquen sus impactos más relevantes en la economía, el medio ambiente y la

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

sociedad. En el documento, se destaca la contribución de AFINIA a los ODS mediante el desarrollo de sus distintas iniciativas.

El proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2023 reportado por AFINIA se dividió en las siguientes fases:

→ Recolección y Consolidación de Información

- Solicitud de información a las gerencias implicadas mediante correo electrónico.
- Seguimiento con los interlocutores de cada gerencia para asegurar la entrega de la información.
- Consolidación, revisión, análisis y validación de la información suministrada por las distintas gerencias.

→ Desarrollo de Contenidos

- Revisión de contenidos por capítulos de acuerdo con lo reportado por cada gerencia (cifras, estilo y redacción).
- Ajustes de estilo y redacción en la carta del gerente.
- Validación del avance del documento del informe con la Gerencia de Planeación y Sostenibilidad.
- Validación adicional con las áreas responsables, según sea necesario.
- Consolidación final de la información validada.
- Revisión del documento preliminar del Informe de Sostenibilidad 2023.
- Presentación del documento preliminar para su aprobación en la Junta Directiva.

→ Diseño y Diagramación del Informe

- Envío del documento preliminar a la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas para revisión de estilo, diagramación y diseño.

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

- Aplicación de ajustes con retroalimentación entre la Gerencia de Comunicaciones y la Gerencia de Planeación y Sostenibilidad.

→ Publicación

- Una vez finalizado el documento del Informe de Sostenibilidad 2023, AFINIA procedió con su publicación en el sitio web corporativo, disponible públicamente desde el 28 de junio de 2024. Asimismo, el informe se cargó en la intranet (Conecta) el 27 de junio de 2024 para su consulta interna por los colaboradores.

El documento se encuentra disponible para consulta pública a través del portal de transparencia en su página web oficial, accesible mediante el siguiente enlace:

<https://afinia.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

- 2. Realizar evento de presentación de informe de sostenibilidad (rendición de cuentas) con grupos de interés (clientes/usuarios, proveedores y contratistas, comunidad, medios de comunicación, gente Afinia).**

AFINIA reportó la realización de un evento de socialización del Informe de Sostenibilidad 2023, dirigido a sus grupos de interés, incluyendo clientes/usuarios, proveedores y contratistas, comunidad, medios de comunicación y colaboradores de la empresa (Gente Afinia). De acuerdo con AFINIA, este evento forma parte de sus prácticas de responsabilidad y transparencia, permitiendo divulgar públicamente los impactos económicos, sociales y ambientales generados en la región en la cual opera, así como su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La empresa sostiene que, mediante este tipo de espacios, se fortalecen los mecanismos de divulgación e información de los logros y resultados alcanzados, en un ejercicio de rendición de cuentas hacia la ciudadanía que incluye tanto los resultados del año anterior como las metas y proyecciones futuras para mejorar la prestación del servicio.

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

Fecha y Lugar del Evento: El evento se realizó el 25 de junio de 2024 en el Hotel Intercontinental, salón Aguamarina, en la ciudad de Cartagena, en el horario de 8:00 a 10:00 a.m. Para la adecuada realización de este evento, se desarrollaron las siguientes etapas:

→ Pre-evento

- **Alistamiento:** Se definieron el guion del evento (incluyendo bloques temáticos, ponentes y ayudas audiovisuales), los invitados representativos de cada grupo de interés, y se diseñaron las piezas de comunicación necesarias para la convocatoria. Adicionalmente, AFINIA informó que, a través de sus redes sociales, se realizó una consulta a los grupos de interés para identificar los temas de valor a abordar durante el evento de socialización.
- **Convocatoria:** AFINIA reporta que la convocatoria se llevó a cabo mediante publicaciones en redes sociales y comunicados internos enviados a sus colaboradores. La campaña de motivación incluyó publicaciones en redes sociales.

→ Evento

- **Registro de Participantes:** El evento se desarrolló de manera presencial, con una asistencia aproximada de 60 personas, entre las cuales se contaban representantes de los principales grupos de interés de la empresa: vocales de control, líderes comunitarios, medios de comunicación, gremios, proveedores, contratistas, grandes clientes y colaboradores de AFINIA.
- **Desarrollo del Evento:** AFINIA organizó la presentación en bloques temáticos, detallados a continuación:
 - **Bloque Introductorio:** Contexto de la elaboración del Informe de Sostenibilidad y temas materiales, incluyendo aspectos regulatorios y tarifarios, a cargo del Gerente General, Jhon Jairo Granada.

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

- **Bloque Temático I:** "Acceso y Asequibilidad al Servicio de Energía Eléctrica." En este bloque, se socializaron las inversiones realizadas en 2023, los principales proyectos y la proyección de inversiones para 2024, a cargo de Alberto Falquez, Gerente (e) de Proyectos de Infraestructura. Además, se presentó el programa de Habilitación de Vivienda y la estrategia de servicio prepago.
- **Bloque Temático II:** "Calidad y Seguridad en Productos y Servicios." En este bloque, se presentaron temas como la calidad del suministro (SAIDI y SAIFI), IPOR, y atención al cliente, bajo la dirección de Javier Restom, Gerente de Distribución de Energía, Iván Pineda, Gerente de Control Pérdidas, y Liliana Barrios, Subgerente de Territorios.
- **Bloque Temático III:** "Vinculación con las Comunidades." Se socializaron las principales líneas de acción de la Gerencia de Gestión Social, logros y retos, presentados por Eder Buelvas, Gerente (e) de la Gerencia Ambiental y Social.
- **Bloque Temático IV:** "Protección del Medio Ambiente." Laura Restrepo, profesional senior de Planificación Ambiental y Social, abordó los impactos de la operación de AFINIA y las acciones de mitigación implementadas desde el área ambiental.
- **Transmisión en VIVO:** Con el objetivo de ampliar el alcance del evento, AFINIA transmitió en vivo a través de sus redes sociales (YouTube y Facebook) y el Canal Cartagena, permitiendo la visualización en las áreas de influencia de la empresa. Enlace de transmisión del evento:

<https://www.youtube.com/live/2Rxx3UmVK68?si=nmCvdw9ek0Zj0HhQ>

Preguntas y Respuestas: Al finalizar la presentación, se dispuso de un espacio para responder a las preguntas del público, facilitado mediante un código QR asignado para recibir las consultas.

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

Evaluación del Evento: AFINIA informó que se realizó una evaluación del evento por medio de un código QR, para conocer la percepción de los asistentes presenciales y virtuales respecto al desarrollo del evento.

3. Diseñar e implementar estrategias que permitan contribuir a generar una cultura empresarial basada en la sostenibilidad. Reestructuración Campaña: El Valor de ser sostenibles como herramienta para generar apropiación en los colaboradores de Afinia.

AFINIA reportó el diseño y la implementación de estrategias orientadas a fortalecer una cultura empresarial basada en la sostenibilidad, mediante la reestructuración de su campaña interna titulada *El Valor de ser sostenible*. Para 2024, el operador informó que la campaña ha sido reestructurada manteniendo su nombre original, aprovechando el reconocimiento adquirido entre los colaboradores. El propósito de esta reestructuración es darle a la campaña un enfoque más dinámico y completo, que permita no solo reforzar el conocimiento en sostenibilidad, sino también implementar acciones concretas que contribuyan a la creación de una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad. La empresa subraya que la sostenibilidad no solo está relacionada con los impactos de su operación, sino también con su permanencia y relevancia en el tiempo.

AFINIA indicó que la reestructuración de la campaña ya ha sido documentada y está lista para su aplicación durante el segundo semestre del año. Se espera que la campaña tenga una mayor visibilidad y alcance especialmente en el marco de la Semana de la Sostenibilidad, evento en el cual se hará énfasis en la reactivación y fortalecimiento de esta iniciativa.

4. Definir los Planes de tratamiento a riesgos priorizados

El operador de red reportó la definición de *planes de tratamiento para los riesgos priorizados* como parte de su compromiso con la adopción de una política de derechos humanos en la

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

empresa. Una vez concluida la etapa de identificación y análisis de la matriz de riesgos, AFINIA estableció planes de acción y recomendaciones específicas dirigidas a mitigar aquellos riesgos de derechos humanos considerados prioritarios debido a su impacto en las personas.

Los principales riesgos identificados, según lo reportado por AFINIA, abarcan temas como: derechos humanos, impacto en comunidades, impactos ambientales, seguridad física, cadena de suministros, infraestructura y mantenimiento de activos, clientes y usuarios finales, así como ética y transparencia.

Para facilitar la aplicación práctica de estas medidas y permitir un seguimiento adecuado de las acciones recomendadas, AFINIA realizó una socialización del plan de acción con las gerencias clave que tienen injerencia en cada temática, específicamente la Gerencia Ambiental y Social, Gerencia de Servicios Empresariales, Gerencia de Infraestructura, Gerencia de Talento Humano y la Gerencia Comercial. En este sentido, se llevaron a cabo reuniones con los gerentes y líderes de procesos de cada área involucrada, con el fin de presentar el plan de acción y las recomendaciones desarrolladas. De esta manera, AFINIA busca facilitar la visibilización de las medidas adoptadas y fortalecer el respeto y la protección de los derechos humanos, en conformidad con las disposiciones del marco constitucional e internacional en esta materia.

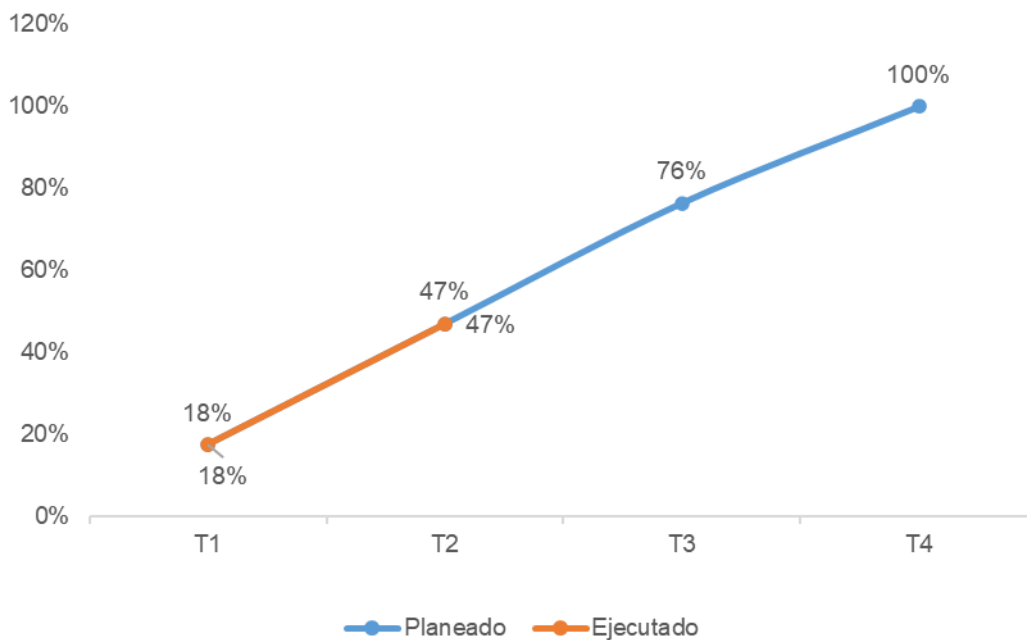
5. Realización del I Foro Inclusión, Diversidad y Empresa en articulación con Pacto Global Red Colombia

AFINIA reportó su participación en la organización y desarrollo del I Foro sobre Inclusión, Diversidad y Empresa, en colaboración con el Nodo Bolívar de Pacto Global Red Colombia. Este evento tuvo como propósito ofrecer una perspectiva actual sobre el estado de la inclusión y la diversidad en el ámbito empresarial en Colombia, además de socializar buenas prácticas que algunas empresas han implementado en estos temas, promoviendo la exploración de

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

acciones para aquellas empresas que aún no han iniciado procesos en pro de la diversidad e inclusión.

Gráfica 35 Curva S Ejecución Acumulada Plan RSE - Segundo trimestre 2024



Fuente: Informe Segundo 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 segundo trimestre del año 2024, dando cumplimiento a los cinco (5) hitos programados para este periodo.

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

Tabla 100 Cronograma de actividades plan de mejoras RSE 2T 2024 AFINIA

Trimestre 2024	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito
TRIMESTRE II	1	1	100%	30%	Elaboración Informe de Sostenibilidad 2023 incorporando elementos de estándares GRI y articulación con los ODS.
	1	1	100%	20%	Realizar evento de presentación de informe de sostenibilidad (rendición de cuentas) con grupos de interés (Clientes/Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Medios de Comunicación, Gente Afinia)
	1	1	100%	10%	Diseñar e implementar estrategias que permitan contribuir a generar una cultura empresarial basada en la sostenibilidad. Reestructuración Campaña: El Valor de ser sostenibles como herramienta para generar apropiación en los colaboradores de Afinia.
	1	1	100%	20%	Definir los Planes de tratamiento a riesgos priorizados
	1	1	100%	20%	Realización del I Foro Inclusión, Diversidad y Empresa en articulación con Pacto Global Red Colombia
TOTAL	5	5		29%	

Fuente: AFINIA 2T 2024

Para el segundo trimestre de 2024, AFINIA ha reportado varias actividades en el marco de su Plan de Mejoras y Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Estas actividades se enfocan en promover la sostenibilidad y en cumplir los compromisos adquiridos. Los hitos desarrollados incluyen la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2023, la realización de un evento de socialización del informe con sus grupos de interés, la reestructuración de su campaña interna “El Valor de ser Sostenible”, la definición de planes de tratamiento para riesgos priorizados en

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

derechos humanos, y la organización del *I Foro de Inclusión, Diversidad y Empresa* en colaboración con Pacto Global Red Colombia. A continuación, se presenta un análisis de la gestión realizada por AFINIA, basada en las actividades reportadas en el cronograma:

- Elaboración del Informe de Sostenibilidad 2023: Se completó el Informe de Sostenibilidad 2023 conforme a los estándares GRI y los ODS, cumpliendo con los requerimientos de divulgación pública de su gestión económica, social y ambiental. Este informe se estructuró a través de fases de recolección, validación y publicación.
- Presentación del Informe a Grupos de Interés: Se realizó un evento de socialización del informe, dirigido a sus principales grupos de interés. En esta actividad, la empresa presentó los resultados del periodo y respondió a las inquietudes de los asistentes en temas de servicio, inversión y sostenibilidad.
- Se reestructuro la Campaña "El Valor de ser Sostenible": con el fin de fortalecer su alcance entre los colaboradores. El objetivo es impulsar una cultura de sostenibilidad dentro de la organización, especialmente a través de actividades y contenidos internos.
- Definición de Planes de Tratamiento para Riesgos Priorizados: El operador definió y socializó planes de tratamiento para riesgos en derechos humanos, medio ambiente y seguridad con las gerencias de la organización.
- I Foro de Inclusión, Diversidad y Empresa: En articulación con Pacto Global Red Colombia, AFINIA participó en el I Foro sobre Inclusión, Diversidad y Empresa. El evento incluyó a varias empresas y abordó buenas prácticas en inclusión y diversidad, con un enfoque particular en las pymes en su jornada de la tarde.

El operador de red muestra el cumplimiento de los cinco hitos programados en el trimestre, evidenciando esfuerzos en sostenibilidad, inclusión y derechos humanos en su operación.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe segundo trimestre 2024 AFINIA:

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

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

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

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 101 Evaluación indicador parcial 8.1. Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social.

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	120%	CUMPLE

Beneficios y recursos asociados.

- Reducción en el número de Usuarios en Áreas Especiales ZDG y BSN.

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

- 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 33.660 personas educadas y socializadas en las actividades desarrolladas por el operador en el informe del segundo 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:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

En el informe correspondiente al segundo 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:

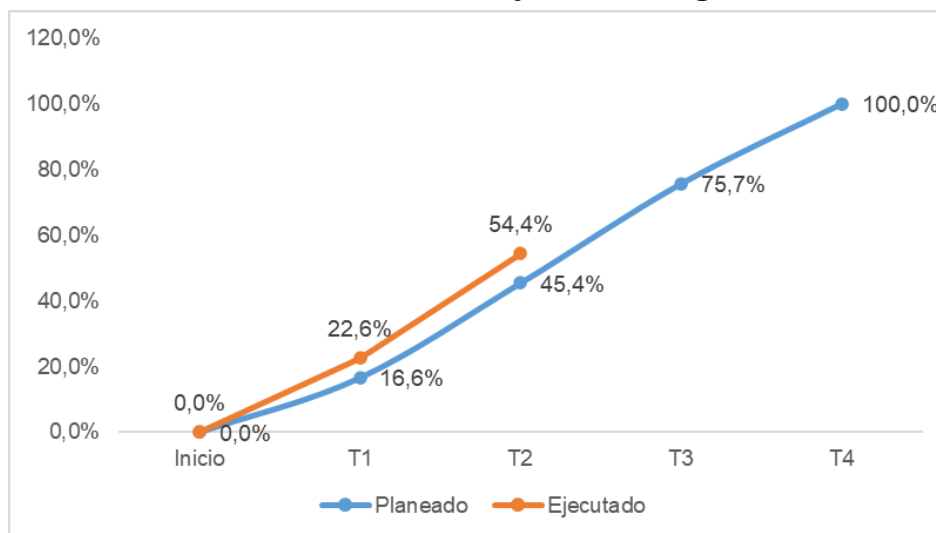
1. Taller Uso Responsable de la Energía. Número de personas educadas en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Áreas Rurales de Menor Desarrollo ARMD.

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

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 segundo 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 36 Curva S Gestión Social – Ejecución Segundo trimestre 2024



Fuente: Informe AFINIA Segundo trimestre de 2024

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

En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, se reporta por parte de AFINIA una ejecución 54,4% sobre un 45,4% esperado para cierre del segundo trimestre del año 2024. Impactando a un total de 33.660 personas a través de las diferentes líneas de acción implementadas por la empresa. Estos resultados se observan en la Gráfica 36 Curva S del proyecto.

Análisis de la SSPD:

En este apartado presenta un análisis de la gestión de AFINIA en el segundo trimestre de 2024, basado en los resultados obtenidos según el cronograma y los soportes proporcionados por el operador de red. En la Tabla 102 se muestra el detalle en relación con las diferentes líneas de acción.

Tabla 102 Personas Educadas programa de acompañamiento social 2T 2024

LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL AFINIA	META	EJECUTADO	Meta Acum. 2024	Real Acum. T2	% Acumulado T2
			T2	T2			
Aprender De Energía	No personas educadas en taller URE en ZDG -ARMD	29.064	8.416	9.064	29.064	14.188	49%
Aprender De Energía	No de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE	31.970	9.494	9.752	31.970	14.617	46%
Aprender De Energía	No de personas socializados en normas y leyes ZDG - ARMD	21.798	6.388	6.688	21.798	10.296	47%
Energizando Soluciones	No de personas socializadas en proyectos comerciales	8.400	2.555	3.274	8.400	6.706	80%
Socialización Proyecto De Inversión Técnica	No de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL)	14.479	3.633	4.882	14.479	11.713	81%
TOTAL		105.711		33.660	105.711	57.520	54%

Fuente: Informe AFINIA Segundo trimestre de 2024

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

- 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 9.064 personas educadas sobre una meta acumulada para el segundo trimestre de 2024 de 8.416 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 108% en este periodo tal como se observa en la Tabla 103.

Tabla 103 Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 2T 2024

Territorial	Abril		Mayo		Junio	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	106%		115%		102%	
	2.702	2.862	2.966	3.410	2.748	2.792
Bolívar Norte	660	664	660	668	660	666
Bolívar Sur	411	415	411	752	411	413
Cesar	340	440	604	683	604	613
Córdoba Norte	528	528	528	537	310	327
Córdoba Sur	294	327	294	294	294	298
Sucre	469	488	469	476	469	475

Fuente: Informe AFINIA Segundo trimestre de 2024

Una de las estrategias implementadas para alcanzar a los usuarios del servicio de energía en zonas de difícil gestión y áreas rurales de menor desarrollo ha sido a través de recomendaciones sobre el uso responsable de la energía. AFINIA reporta que, para estos grupos sociales, se busca emplear mensajes asertivos acompañados de imágenes impactantes, con el objetivo de fomentar la recordación y promover cambios de hábitos hacia un consumo energético más consciente.

La divulgación de estos mensajes ha sido complementada con convocatorias en espacios como colegios, centros de salud y hogares del ICBF, además de las jornadas integrales de

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

atención comunitaria, donde se incluyen actividades comerciales, recreativas, lúdicas y formativas.

Durante los meses de abril, mayo y junio, AFINIA ha enfrentado dificultades para realizar convocatorias abiertas, debido a la persistente inconformidad en la región Caribe respecto a los altos costos de la tarifa de energía. Esto ha generado un entorno retador para promover las recomendaciones de ahorro de energía, situación que se ha visto agravada por la circulación de mensajes en redes sociales que, según AFINIA, distorsionan la información y aumentan la desconfianza de los usuarios. Muchos usuarios expresan que el valor del kilovatio no les permite observar reflejos inmediatos de los ahorros sugeridos en los talleres de formación.

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

El operador reporta un total de 9.752 personas educadas sobre una meta planteada para el segundo trimestre de 2024 de 9.494 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 103% en este periodo, la gestión trimestral se presenta en la Tabla 104.

Tabla 104 Taller de Uso Responsable BSN. Personas Educadas 2T 2024

Territorial	Abril		Mayo		Junio	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	102%		100%		106%	
	3.056	3.132	3.347	3.338	3.091	3.282
Bolívar Norte	760	809	760	772	760	774
Bolívar Sur	452	452	452	458	452	455
Cesar	392	398	684	644	684	718
Córdoba Norte	613	615	612	618	356	369
Córdoba Sur	323	335	323	326	323	395
Sucre	516	523	516	520	516	571

Fuente: Informe AFINIA Segundo trimestre de 2024

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

Durante los meses de abril, mayo y junio, AFINIA ha desarrollado procesos educativos enfocados en concientizar a las familias de barrios eléctricamente subnormales sobre la importancia del ahorro energético y de ajustar sus pagos a sus hábitos de consumo. Las actividades incluyeron jornadas integrales en las que los usuarios podían acceder a puntos de atención, participar en talleres grupales sobre el uso de la energía, o recibir orientación mediante visitas personalizadas. Estos espacios formativos se diseñaron con mensajes persuasivos que buscan crear recordación y promover un uso de la energía más eficiente y amigable con el medio ambiente.

Los espacios de formación y atención han sido también escenarios para la recepción de quejas relacionadas con el alto costo de la tarifa de energía en la región. Este contexto ha generado un ambiente de tensión en las reuniones comunitarias, con manifestaciones de inconformidad expresadas de manera enérgica.

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

El operador reporta un total de 6.688 personas educadas sobre una meta planteada para el segundo trimestre de 2024 de 6.388 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 105% en este periodo. La gestión trimestral se presenta en la Tabla 105.

AFINIA ha continuado implementando la estrategia de reuniones y visitas personalizadas, enfocadas en resaltar la importancia de conservar los aportes del Fondo de Energía Social. Estas socializaciones incluyen explicaciones sobre los antecedentes legales y los decretos reglamentarios, además de las características de las áreas especiales y los esquemas diferenciales de prestación del servicio de energía.

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

Tabla 105 Socialización de normas y leyes vigentes ZDG y ARMD. Personas Educadas 2T 2024

Territorial	Abril		Mayo		Junio	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	102%		103%		109%	
	2.053	2.099	2.261	2.328	2.074	2.261
Bolívar Norte	508	508	508	516	508	515
Bolívar Sur	304	308	304	296	304	307
Cesar	254	290	462	466	462	478
Córdoba Norte	415	416	415	463	228	382
Córdoba Sur	220	225	220	223	220	225
Sucre	352	352	352	364	352	354

Fuente: Informe AFINIA Segundo trimestre de 2024

Asimismo, el operador reporta que este año deben renovarse todos los acuerdos de prestación del servicio de energía para zonas especiales y áreas rurales de menor desarrollo. Este proceso requiere validar las socializaciones en cada comunidad, obtener la firma de los alcaldes municipales y distritales, y realizar la elección de un representante del suscriptor comunitario, quien asumirá responsabilidades específicas en la gestión.

- Socialización de personas en medición prepagada – Áreas Especiales

El operador reporta un total de 3.274 personas educadas sobre una meta planteada para el segundo trimestre de 2.555 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 128% en este periodo.

En las obras de inversión donde se implementará la oferta comercial de medición prepagada, AFINIA ha enfocado sus esfuerzos en sensibilizar a los usuarios sobre los beneficios de este

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

modelo. La estrategia busca que las familias puedan acceder al servicio conforme a su presupuesto, promoviendo una distribución más eficiente de sus recursos económicos.

Tabla 106 Socialización de personas en medición prepagada – Personas Educadas 2T 2024

Territorial	Abril		Mayo		Junio	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	168%		104%		116%	
	796	1.338	880	918	879	1.018
Bolívar Norte	198	539	198	217	198	200
Bolívar Sur	117	123	117	-	117	170
Cesar	98	114	181	152	181	242
Córdoba Norte	162	326	164	322	162	173
Córdoba Sur	85	90	85	86	85	90
Sucre	136	146	135	141	136	143

Fuente: Informe AFINIA Segundo trimestre de 2024

El operador reporta una experiencia piloto en la territorial Bolívar Norte, la cual ha tenido resultados positivos y ha servido como modelo para otras comunidades de los estratos 1 y 2. Los testimonios de los usuarios de esta experiencia piloto se están difundiendo para generar confianza en la modalidad de medición prepagada, y así impulsar nuevas inversiones en este esquema comercial.

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

El operador reporta un total de 4.882 personas educadas sobre una meta planteada para el segundo trimestre de 2024 de 3.633 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 134% en este periodo.

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

Tabla 107 Socialización proyectos técnicos – Personas Educadas 2T 2024

Territorial	Abril		Mayo		Junio	
	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
	124%		176%		101%	
	1.292	1.598	1.238	2.175	1.103	1.109
Bolívar Norte	381	97	365	944	326	18
Bolívar Sur	129	246	124	347	110	408
Cesar	299	382	286	402	255	256
Córdoba Norte	248	631	238	244	212	208
Córdoba Sur	120	122	115	117	102	117
Sucre	115	120	110	121	98	102

Fuente: Informe AFINIA Segundo trimestre de 2024

Durante este trimestre, persisten las dificultades en el desarrollo de las obras de inversión en los departamentos de Cesar y Bolívar Norte, especialmente en el Distrito de Cartagena. Los altos costos de la tarifa de energía y han afectado el cumplimiento de los tiempos definidos para estas intervenciones. AFINIA indica que ha recurrido a estrategias de socialización, como la creación de mesas de trabajo con apoyo interinstitucional, para obtener respaldo de las gobernanzas locales y regionales.

La empresa reporta que, en algunas comunidades, los usuarios perciben los equipos de medición como poco confiables. Esta situación ha generado resistencia en ciertos barrios a la revisión o cambio de estos equipos, lo cual ha facilitado el uso no autorizado del servicio de energía. En consecuencia, las pérdidas de energía en estas áreas no han mejorado, y la imposibilidad de avanzar en la planificación y ejecución de las obras es motivo de preocupación.

En las territoriales Bolívar Sur, Córdoba y Sucre, las obras de inversión avanzan según lo planificado. Estas actividades incluyen el acompañamiento de las obras, la socialización de

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

descargos, el cambio de equipos de medición, y la expansión y reposición de la red de distribución.

La ejecución de las acciones del programa de acompañamiento social ha avanzado conforme a los objetivos planteados. Sin embargo, factores externos como el descontento generalizado por los altos costos de las tarifas de energía han afectado la receptividad de los usuarios, dificultando la implementación efectiva de algunas actividades. Aunque AFINIA ha logrado cumplir con sus metas en términos de alcance, la percepción negativa de los usuarios y la falta de confianza en los equipos de medición continúan siendo retos que impactan la efectividad de las intervenciones.

Se recomienda a AFINIA reforzar su estrategia de comunicación para aclarar dudas y contrarrestar la información distorsionada en redes sociales, utilizando canales directos que faciliten la comunicación transparente con las comunidades. Además, se sugiere realizar un seguimiento más detallado del impacto de las actividades, permitiendo ajustes en las metodologías y estrategias según las dinámicas territoriales.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

En territorios, como Cesar, Bolívar Norte y Córdoba Sur, AFINIA reporta resistencia de las comunidades hacia la ejecución de obras de inversión y la instalación de nuevos equipos de medición, lo cual ha resultado en bloqueos y retrasos en los proyectos. En algunos casos, la resistencia se intensifica debido a la percepción negativa sobre los equipos de medida y la influencia de grupos locales que promueven la oposición a estos cambios.

El operador indica que movimientos organizados, como la Liga de Usuarios en Valledupar, utilizan estrategias publicitarias y reuniones comunitarias para oponerse al cambio de equipos,

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

lo cual afecta las actividades de socialización y las metas de normalización en barrios eléctricamente subnormales.

La firma de acuerdos comunitarios y otros documentos administrativos ha enfrentado demoras por factores como la negativa de alcaldes a firmar, condiciones adicionales impuestas por autoridades locales, y la falta de consenso sobre la elección de representantes de suscriptores comunitarios. Estos retrasos limitan el avance en la formalización del servicio en áreas especiales.

En algunos municipios como Montelíbano, se reportan dificultades en la toma de lectura de los equipos de medida han requerido intervenciones especiales y el apoyo de la Policía Nacional para asegurar el ciclo comercial. Las protestas por las tarifas y la calidad del servicio también afectan el recaudo en varias zonas, particularmente en áreas rurales de Córdoba y Sucre.

El orden público en territorios como Montelíbano, San José de Uré y Ayapel ha generado un entorno desafiante para la ejecución de obras y el acceso a las comunidades. En estos municipios, se han requerido consejos de seguridad y mesas de trabajo para coordinar las acciones a seguir y mitigar los riesgos para el personal de AFINIA.

Evidencias que soportan la ejecución:

Informe segundo trimestre 2024 AFINIA:

- 8.1.1 Programa de Acompañamiento Social
- 8.1.1 Registro Fotográfico
- 8.1.1 Seguimiento Curva S Segundo trimestre 2024
- 8.1.1 Evidencias

2 INDICADORES DE RESULTADO

2.1 Objetivo 1. Continuidad en el SDL

2.1.1 Indicador Resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 108 – Evaluación del Indicador de Resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	42.58%	CUMPLE

Beneficios:

- Este indicador mide la calidad del servicio de energía suministrada a los usuarios vinculados al sistema operado por AFINIA.
- Disminuir la duración de las interrupciones no programadas.

2.1.1 Indicador Resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.

- Departamentos beneficiados: Córdoba, Bolívar, Cesar y Sucre.

Recursos asociados:

No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reportó la evolución del indicador SAIDI NP para el año 2024, la cual se muestra en la Tabla 109.

Tabla 109 Evolución del SAIDI NP y meta para el 2024

MES	SAIDI NP 2024	SAIDI NP ACUMULADO 2024	SAIDI NP 2019 BASE	SAIDI NP META 2023	META SAIDI NP ACUMULADO 2023
Enero	1,89	1,89	4,69	3,36	3,36
Febrero	2,63	4,52	5,15	3,69	7,05
Marzo	3,00	7,52	6,72	4,81	11,87
Abril	4,52	12,03	10,87	7,79	19,66
Mayo	5,31	17,34	11,66	8,36	28,01
Junio	3,87	21,21	12,46	8,93	36,94
Julio			11,09	7,95	44,89
Agosto			11,57	8,29	53,18
Septiembre			10,82	7,75	60,94
Octubre			8,12	5,82	66,75
Noviembre			6,84	4,90	71,65
Diciembre			4,96	3,56	75,21
Acumulado	21,21	64,50	104,98	75,21	

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

2.1.1 Indicador Resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.

La línea base establecida en la matriz de indicadores que hace parte integral del programa de gestión suscrito entre AFINIA y la SSPD y modificada mediante la adenda suscrita por las partes el día 13 de julio de 2022, es la del 2019 con un valor de 105,26 horas, línea base con la cual fue evaluado este indicador en el cuarto trimestre del año 2022; A partir de la evaluación efectuada del segundo trimestre del año 2023 AFINIA presentó una propuesta de un nuevo valor de línea Base año 2019 ligeramente menor, correspondiente a 104,98 horas, siendo esta de mayor exigencia para la evaluación de la calidad del servicio, la cual ha sido aceptada para realizar la evaluación de este indicador a partir de tal periodo.

Para la evaluación se establece la meta para cada mes, tomando la línea base, la cual corresponde a valores de SAIDI año 2019, en este caso el SAIDI mensualizado de enero a junio del 2019 y a esos valores se le aplica la senda regulatoria establecida por la resolución CREG 025 de 2021 modificada por la resolución CREG 079 de 2021, mediante la cual se aplica una reducción del 8% para el 2021, 8% para el año 2022, 8% para el año 2023 y un 8% para el año 2024.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la SSPD permite concluir que al finalizar el segundo trimestre de 2024 AFINIA alcanza una evaluación de 42,58% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 110 Evolución SAIDI_NP 2024 Meta vs Real acumulado [Horas].

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
SAIDI NP 2024 Meta Acumulado	3,36	7,05	11,87	19,66	28,01	36,94	44,89	53,18	60,94	66,75	71,65	75,21
SAIDI NP 2024 Real Acumulado	1,89	4,52	7,52	12,03	17,34	21,21						

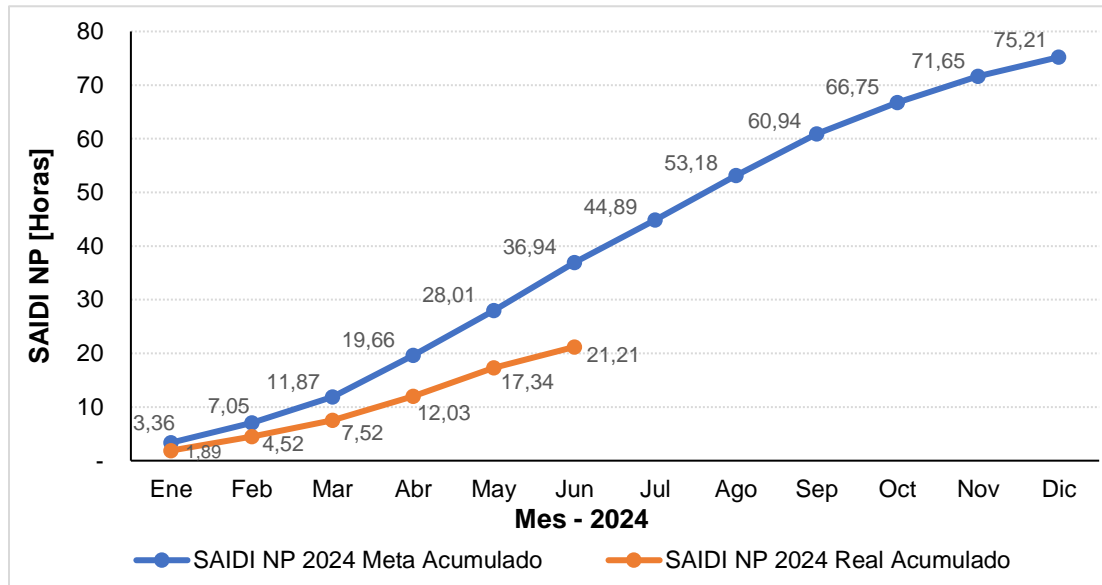
Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AFINIA

Tabla 111 Cálculo del indicador SAIDI NP a junio de 2024 [Horas]

Meta a junio de 2024	Real a junio de 2024	Evaluación
36,94	21,21	42,58

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

Gráfica 37 Curva S SAIDI NP primer semestre 2024



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

Afinia cumple con la meta propuesta disminuyendo el valor de SAIDI NP de 39,94 horas establecidas como meta a 21,21 horas alcanzadas en el semestre en evaluación.

Tabla 112 Evolución SAIDI NP en el primer semestre de los años 2021 a 2024 [Horas]

DESCRIPCIÓN	SAIDI NP
SAIDI NP Semestre I año 2021	29,26
SAIDI NP Semestre I año 2022	20,33
SAIDI NP Semestre I año 2023	23,55
SAIDI NP Semestre I año 2024	21,21

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

Aunque AFINIA ha cumplido con las metas establecidas en su programa de gestión de reducción del indicador SAIDI NP, se evidencia una oscilación en los últimos 3 años, donde en

2.1.1 Indicador Resultado 1.1.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas.

la vigencia del 2023 se incrementó respecto al año 2022 (comparando el mismo periodo: semestre 1) y en la vigencia del 2024 volvió a disminuir, pero no fue menor al alcanzado en el año 2022.

Los resultados de la evolución del SAIDI NP en los años de operación de AFINIA son congruentes con el resultado de la evaluación del Indicador Parcial 1.5. “*Reducir los tiempos de atención de interrupciones no programadas a los usuarios del mercado Caribe Mar*”, donde a pesar del cumplimiento por parte de AFINIA, se observa un aumento sostenido en la cantidad de interrupciones no programadas mayores de 30 minutos y un incremento en los tiempos de atención de dichas interrupciones.

De acuerdo con la tendencia creciente de la duración de interrupciones no programadas en el primer semestre de 2024, comparado con las anteriores vigencias, es posible que el indicador SAIDI NP al final del año 2024 sea mayor al registrado en el año 2023.

Se recomienda a AFINIA tomar los correctivos pertinentes para garantizar una mejora continua durante el segundo semestre en la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios.

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

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

Objetivo del Indicador:

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

Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

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

Resultado del indicador:

Tabla 113 – Evaluación del Indicador de Resultado 1.2.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas

Meta	Evaluación	Resultado
≥ 0%	25,05%	CUMPLE

Beneficios:

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

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

Recursos asociados:

No reporta.

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

AFINIA reportó la evolución del indicador SAIFI NP para el año 2024, la cual se muestra en la Tabla 114.

Tabla 114 Evolución del SAIFI NP y meta para el 2024 [Veces]

MES	SAIFI NP 2024	SAIFI NP ACUMULADO 2024	SAIFI NP 2019 BASE	SAIFI NP META 2024	META SAIFI NP ACUMULADO 2024
Enero	2,48	2,48	4,81	3,45	3,45
Febrero	2,88	5,36	4,65	3,33	6,77
Marzo	2,98	8,34	5,69	4,08	10,85
Abril	4,04	12,38	7,09	5,08	15,93
Mayo	4,17	16,54	8,01	5,74	21,67
Junio	3,83	20,38	7,70	5,52	27,19
Julio			7,88	5,65	32,84
Agosto			7,75	5,55	38,39
Septiembre			7,65	5,48	43,87
Octubre			6,93	4,96	48,83
Noviembre			6,16	4,41	53,25
Diciembre			5,42	3,88	57,13
Acumulado	21,21		79,74	57,13	

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

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

La línea base establecida en la matriz de indicadores que hace parte integral del programa de gestión suscrito entre AFINIA y la SSPD y modificada mediante la adenda suscrita por las partes el día 13 de julio de 2022, es la del 2019 con un valor de 93,41 veces, línea base con la cual fue evaluado este indicador en el cuarto trimestre del año 2022; A partir de la evaluación efectuada del segundo trimestre del año 2023 AFINIA presentó una propuesta de un nuevo valor de línea Base año 2019 ligeramente menor, correspondiente a 79,74 veces, siendo esta de mayor exigencia para la evaluación de la calidad del servicio, la cual ha sido aceptada para realizar la evaluación de este indicador a partir de tal periodo.

Para la evaluación se establece la meta para cada mes, tomando la línea base, la cual corresponde a valores de SAIFI año 2019, en este caso el SAIDI mensualizado de enero a junio del 2019 y a esos valores se le aplica la senda regulatoria establecida por la resolución CREG 025 de 2021 modificada por la resolución CREG 079 de 2021, mediante la cual se aplica una reducción del 8% para el 2021, 8% para el año 2022, 8% para el año 2023 y un 8% para el año 2024.

Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la SSPD permite concluir que al finalizar el segundo trimestre de 2024 AFINIA alcanza una evaluación de 25% en este indicador y cumple la meta prevista en el PGLP.

Tabla 115 Evolución SAIFI_NP 2024 Meta vs Real acumulado [Veces].

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
SAIFI NP 2024 Meta Acumulado	3,45	6,77	10,85	15,93	21,67	27,19	32,84	38,39	43,87	48,83	53,25	57,13
SAIFI NP 2024 Real Acumulado	2,48	5,36	8,34	12,38	16,54	20,38						

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

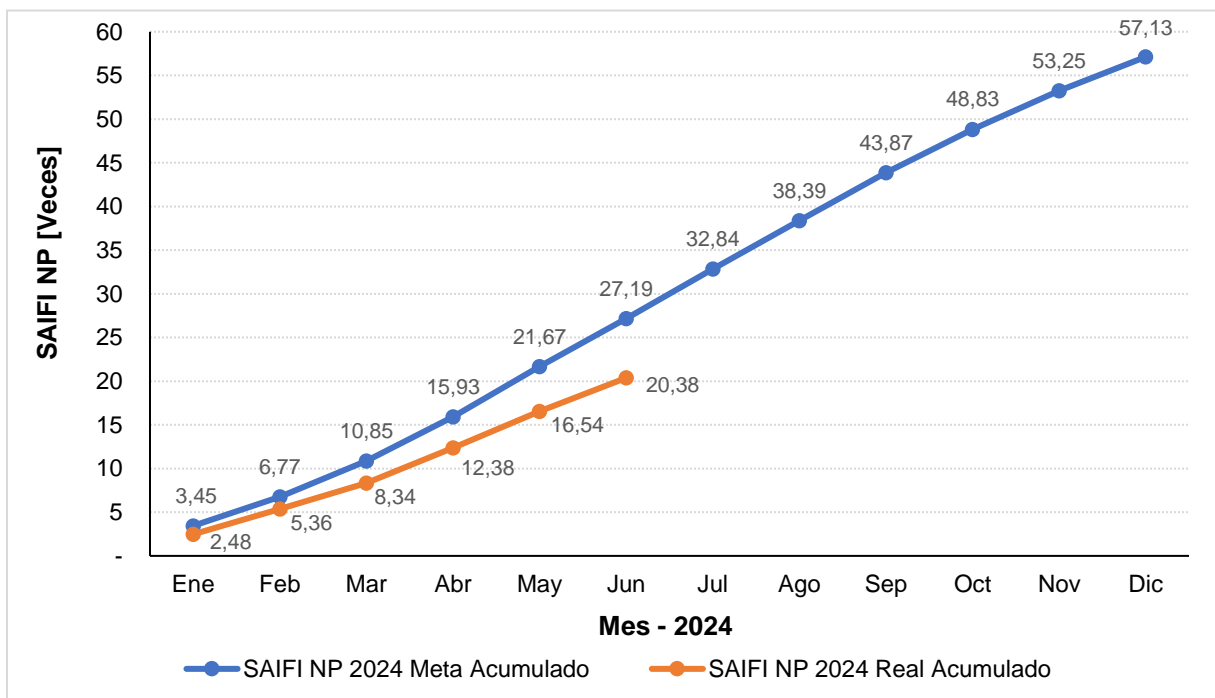
2.1.2 Indicador Resultado 1.2.b Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas.

Tabla 116 Cálculo del indicador SAIFI NP a junio de 2024 [Veces]

Meta a junio de 2024	Real a junio de 2024	Evaluación
27,19	20,38	25,05

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

Gráfica 38 Curva S – SAIFI NP primer semestre 2024 [Veces].



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

Afinia cumple con la meta propuesta disminuyendo el valor de SAIFI NP de 27,19 veces establecidas como meta a 20,38 veces alcanzadas en el semestre en evaluación.

Aunque AFINIA ha cumplido con las metas establecidas en su programa de gestión de reducción del indicador SAIFI NP, se evidencia una menor disminución interanual comparado con las vigencias anteriores.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

Tabla 117 Evolución SAIFI NP en el primer semestre de los años 2021 a 2024

DESCRIPCIÓN	SAIFI NP
SAIFI NP Semestre I año 2021	36,5
SAIFI NP Semestre I año 2022	22,01
SAIFI NP Semestre I año 2023	21,09
SAIFI NP Semestre I año 2024	20,38

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica

2.1.3 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Objetivo del Indicador:

Evaluar y mejorar la comunicación del operador con sus usuarios sobre las interrupciones programadas.

Fórmula del indicador:

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

Donde:

EventosProgramadosInformados: Interrupciones programadas informadas a los usuarios.

TotalEventosProgramados: Total de interrupciones programadas.

Resultado del indicador:

Tabla 118 – Evaluación del Indicador de Resultado 1.3 Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Meta	Evaluación	Resultado
100% +/- 10%	100%	CUMPLE

Beneficios:

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

Recursos asociados:

No reporta.

2.1.3 **Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.**

Información utilizada para el seguimiento:

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

Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el cumplimiento de este indicador AFINIA reportó que las interrupciones programadas son difundidas a través de avisos de prensa donde se especifica la programación de mantenimientos de cada departamento semanalmente. Los medios impresos usados para tal propósito se listan en la Tabla 119.

Tabla 119 Relación de medios impresos utilizados

DEPARTAMENTO	MEDIO DE COMUNICACIÓN
BOLÍVAR	EL UNIVERSAL
CESAR	EL PILON
CÓRDOBA	EL MERIDIANO DE CÓRDOBA
MAGDALENA	EL INFORMADOR Y HOY DIARIO DEL MAGDALENA
SUCRE	EL MERIDIANO DE SUCRE

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

Adicionalmente, AFINIA reporta que cuenta con pauta mensual con los periodistas independientes relacionados a continuación, quienes ofrecen como valor agregado comunicar a sus audiencias la información de los trabajos de mantenimiento que adelanta la empresa a través de las siguientes emisoras.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Tabla 120 Relación de otros medios de divulgación

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDIO DE PUBLICACIÓN
Atlántico	Repelón	Frente a Frente
Bolívar	Achí	Frente a Frente
Bolívar	Altos del Rosario	Frente a Frente
Bolívar	Arenal del Sur	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Arjona	Frente a Frente, El Universal
Bolívar	Arroyohondo	Frente a Frente
Bolívar	Barranco de Loba	Frente a Frente
Bolívar	Calamar	Frente a Frente
Bolívar	Cartagena	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Cicuco	Frente a Frente
Bolívar	Clemencia	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Córdoba	Frente a Frente
Bolívar	El Carmen de Bolívar	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	El Guamo	Frente a Frente
Bolívar	El Peñón	Frente a Frente
Bolívar	Hatillo de Loba	Frente a Frente
Bolívar	Magangué	Frente a Frente
Bolívar	Mahates	Frente a Frente
Bolívar	Margarita	Frente a Frente
Bolívar	María La Baja (Maríalabaja)	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Mompox (Mompós)	Frente a Frente
Bolívar	Montecristo	Frente a Frente
Bolívar	Morales	Frente a Frente
Bolívar	Norosí	Frente a Frente
Bolívar	Pinillos	Frente a Frente
Bolívar	Regidor	Frente a Frente
Bolívar	Río Viejo	Frente a Frente
Bolívar	San Cristóbal	Frente a Frente
Bolívar	San Estanislao (Arenal)	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	San Fernando	Frente a Frente
Bolívar	San Jacinto	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	San Jacinto del Cauca	Frente a Frente
Bolívar	San Juan Nepomuceno	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	San Martín de Loba	Frente a Frente
Bolívar	San Pablo	Frente a Frente
Bolívar	Santa Catalina	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Santa Rosa	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Santa Rosa del Sur	Frente a Frente
Bolívar	Simití	Frente a Frente
Bolívar	Soplaviento	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Talaigua Nuevo	Frente a Frente
Bolívar	Tiquisio	Frente a Frente



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

2.1.3 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Bolívar	Turbaco	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Turbana	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Villanueva	El Universal, Frente a Frente
Bolívar	Zambrano	El Universal, Frente a Frente
Cesar	Agustín Codazzi	Innovación ATL
Cesar	Astrea	Innovación ATL
Cesar	Becerril	Innovación ATL
Cesar	Bosconia	Innovación ATL
Cesar	Chimichagua	Innovación ATL
Cesar	Chiriguaná	Innovación ATL
Cesar	Curumaní	Innovación ATL
Cesar	El Copey	Innovación ATL
Cesar	El Paso	Innovación ATL
Cesar	La Gloria	Innovación ATL
Cesar	La Jagua de Ibirico	Innovación ATL
Cesar	La Paz	Innovación ATL
Cesar	Manaure	Innovación ATL
Cesar	Pailitas	Innovación ATL
Cesar	Pelaya	Innovación ATL
Cesar	Pueblo Bello	Innovación ATL
Cesar	San Diego	Innovación ATL
Cesar	Tamalameque	Innovación ATL
Cesar	Valledupar	El Pílon, Innovación ATL
Córdoba	Ayapel	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Buenavista	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Canalete	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Cereté	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Chimá	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Chinú	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Ciénaga de Oro	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Cotorra	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	La Apartada	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Lorica	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Los Córdoba	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Momil	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Moñitos	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Montelíbano	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Montería	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Planeta Rica	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Pueblo Nuevo	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Puerto Escondido	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Puerto Libertador	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Purísima	El Meridiano de Córdoba



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

2.1.3 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

Córdoba	Sahagún	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	San Andrés de Sotavento	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	San Antero	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	San Bernardo del Viento	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	San Carlos	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	San José de Uré	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	San Pelayo	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Tierralta	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Tuchín	El Meridiano de Córdoba
Córdoba	Valencia	El Meridiano de Córdoba
Sucre	Buenavista	El Meridiano de Sucre
Sucre	Caimito	El Meridiano de Sucre
Sucre	Chalán	El Meridiano de Sucre
Sucre	Colosó	El Meridiano de Sucre
Sucre	Corozal	El Meridiano de Sucre
Sucre	Coveñas	El Meridiano de Sucre
Sucre	El Roble	El Meridiano de Sucre
Sucre	Galeras	El Meridiano de Sucre
Sucre	Guaranda	El Meridiano de Sucre
Sucre	La Unión	El Meridiano de Sucre
Sucre	Los Palmitos	El Meridiano de Sucre
Sucre	Majagual	El Meridiano de Sucre
Sucre	Morroa	El Meridiano de Sucre
Sucre	Ovejas	El Meridiano de Sucre
Sucre	Palmito	El Meridiano de Sucre
Sucre	Sampués	El Meridiano de Sucre
Sucre	San Benito Abad	El Meridiano de Sucre
Sucre	San Juan de Betulia	El Meridiano de Sucre
Sucre	San Marcos	El Meridiano de Sucre
Sucre	San Onofre	El Meridiano de Sucre
Sucre	San Pedro	El Meridiano de Sucre
Sucre	Santiago de Tolú (Tolú)	El Meridiano de Sucre
Sucre	Sincé	El Meridiano de Sucre
Sucre	Sincelejo	El Meridiano de Sucre
Sucre	Sucre (Sucre)	El Meridiano de Sucre
Sucre	Toluviejo	El Meridiano de Sucre
Sucre	San Antonio de Palmito	El Meridiano de Sucre
Magdalena	Algarrobo	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	Ariguaní	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	El Banco	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente

2.1.3 **Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.**

Magdalena	Guamal	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	Nueva Granada	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	Pijiño del Carmen	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	Sabanas de San Ángel	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	San Sebastián de Buenavista	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	San Zenón	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	Santa Ana	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente
Magdalena	Santa Bárbara de Pinto	Hoy Diario Magdalena, Frente a Frente

Fuente: AFINIA

AFINIA indica que ha implementado una campaña de pauta digital georreferenciada en sus cuentas oficiales de Facebook e Instagram, informando los trabajos programados a la comunidad de los cinco departamentos donde opera.

Así mismo, AFINIA reporta que publica semanalmente la programación de mantenimiento en la página web: <https://afinia.com.co/inicio/trabajos-programados>, así como en sus redes sociales oficiales.

AFINIA informa que, durante el primer semestre de 2024 se programaron un total de 5.775 interrupciones en el sistema (descargos), de los cuales el 100% fueron informados a través de los medios anteriormente mencionados.

Análisis de la SSPD:



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

2.1.3 Indicador Resultado 1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas.

A partir de la información disponible y analizada se concluye que en el primer semestre del 2024 AFINIA alcanzó una evaluación del 100% en su programa de comunicación a sus clientes de las interrupciones programadas.

Tabla 121 Resumen interrupciones programadas e informadas segundo semestre de 2024

TOTAL DE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS PRIMER SEMESTRE 2024	TOTAL DE INTERRUPCIONES INFORMADAS PRIMER SEMESTRE 2024
5.775	5.775

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

Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:

No reporta.

Evidencias que soportan la ejecución:

No aplica



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

**ANEXO 2. EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
EVALUADAS CON LOS INDICADORES.**