



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AFINIA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 12  
CUARTO TRIMESTRE 2023**

**ANEXO 1  
SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES CUARTO TRIMESTRE 2023**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INDICADORES PARCIALES .....	3
Objetivo 2. Confiabilidad en el STR .....	3
Objetivo 4 Pérdidas .....	13
Objetivo 5 Riesgo Eléctrico .....	26
Objetivo 6. Atención al usuario .....	37
Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.....	55
Objetivo 8. Programa de normalización, gestión perdidas eléctricas y cartera .....	63
2. INDICADORES DE RESULTADO .....	72
Objetivo 2 Confiabilidad en el STR.....	72
Objetivo 4. Pérdidas .....	80
Objetivo 5. Riesgo Eléctrico .....	86
Objetivo 6. Atención al cliente.....	97
Objetivo 7. Responsabilidad Social Empresarial .....	102
Objetivo 8. Programa de normalización, gestión pérdidas eléctricas y cartera .....	118

## 1. INDICADORES PARCIALES

### Objetivo 2. Confiabilidad en el STR

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

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

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

##### **Fórmula del indicador:**

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	97%	CUMPLE

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

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

- Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio a nivel de STR.
- Líneas de Transmisión Regional (15)  
Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar y Córdoba.

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

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por el Prestador a cerca de los trabajos ejecutados.
- Reporte Cuarto Trimestre 2023 a SSPD / informe general periódico estado indicadores plan de gestión AFINIA – SSPD / 2.1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

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

Con relación a las actividades del plan de inversión para el STR, para el Cuarto Trimestre se intervinieron las líneas LN 614 (un (1) apoyo reemplazado); LN 615 (siete (7) apoyos reemplazados, cuatro (4) kilómetros de reposición de cable de conductor, seis (6) kilómetros de reposición de cable de guarda) y LN 758 (diez (10) sistemas de puesta a tierra reemplazadas).

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

En las líneas LN 717 Ternera – Toluviejo y LN 614 El Carmen – San Jacinto – Calamar – Gambote no se pudo realizar la totalidad de actividades programadas para el cuarto trimestre, dejándose de reemplazar dos (2) apoyos (060 y 237 respectivamente), se presentó oposición por parte de algunos propietarios de predios que reclaman servidumbre y por tal razón no permitieron la ejecución de las actividades en las líneas; sin embargo, las demás estructuras si se instalaron. En diciembre de 2022 se habían instalado 4 estructuras, las cuales no fueron reportadas para ese trimestre y año, estas corresponden a la línea LN749(P160 y P239), línea LN 750 (P048 y P011)) sumando así un total de 45 apoyos instalados en el acumulado del año 2023.

**Tabla 2 Actividades de inversiones en el STR – Cuarto Trimestre 2023**

Departamento	Línea STR	Trayecto	Apoyos Reemplazados (Unidades)	Cable de Conductor Reemplazado (Km)	Cable de Guarda Reemplazado (Km)	Sistema de Puesta a Tierra Reemplazados (Unidades)
CÓRDOBA	LN758	TIERRA ALTA - RIO SINÚ 110 kV	-	-	-	10
BOLÍVAR	LN614	CARMEN BOL. – SAN JACINTO – CALAMAR – GAMBOTE 66 kV	1	-	-	-
BOLÍVAR	LN615	TERNERA – GAMBOTE 66 kV	7	4	6	-
<b>TOTAL</b>		<b>3 LÍNEAS DEL STR</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

Fuente: AFINIA – Elaboración PGLP

Con la intervención en las líneas LN 614, LN 615 y LN 758 en el Cuarto Trimestre de 2023 se ha completado un total de 45 apoyos instalados, 150 sistemas de puesta a tierra reemplazados, 4 kilómetros de reemplazo de cable de conductor y 6 kilómetros de cable de guarda según lo planificado para el año 2023

**Tabla 3 Resumen de inversiones en el STR 2023**

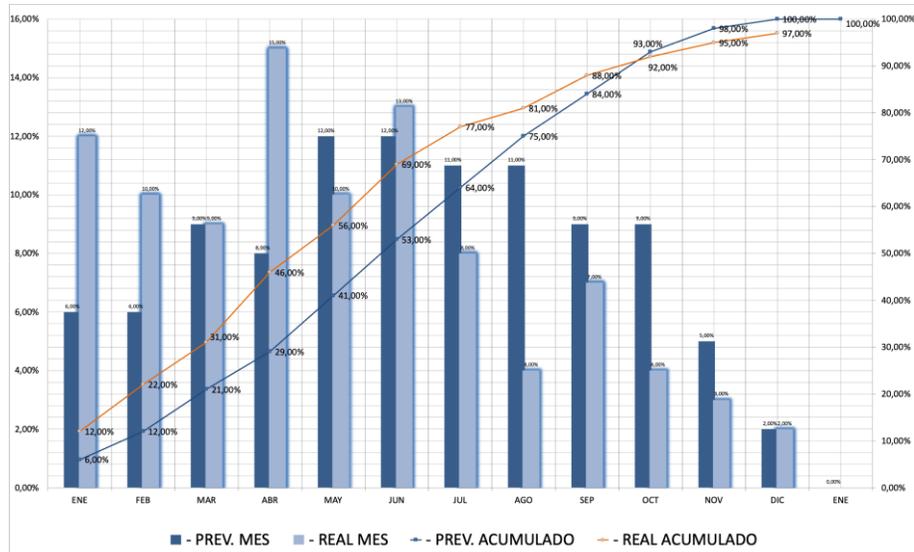
Departamento	Línea STR	Trayecto	Apoyos Reemplazados (Unidades)	Cable de Conductor Reemplazado (Km)	Cable de Guarda Reemplazado (Km)	Sistema de Puesta a Tierra Reemplazados (Unidades)
CÓRDOBA	LN714	CHINÚ - CERETÉ 110 kV	6	-	-	-
CESAR	LN748	VALLEDUPAR - SAN JUAN 110 kV	2	-	-	-
CESAR	LN750	EL COPEY - EL PASO 110 kV	2	-	-	-
CESAR	LN752	EL PASO - EL BANCO 110 kV	2	-	-	40
CÓRDOBA	LN758	TIERRA ALTA - RIO SINÚ 110 kV	-	-	-	85
CÓRDOBA	LN774	NUEVA MONTERÍA - MONTERIA 110kV	1	-	-	-
BOLÍVAR	LN717	TERNERA – TOLUVIEJO 110 kV	5	-	-	-
BOLÍVAR	LN614	CARMEN BOL. – SAN JACINTO – CALAMAR – GAMBOTE 66 kV	11	-	-	-
BOLÍVAR	LN615	TERNERA – GAMBOTE 66 kV	12	4	6	25
<b>TOTAL</b>		<b>9 LÍNEAS DEL STR</b>	<b>41*</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>150</b>

\* En diciembre de 2022 se instalaron 4 estructuras para un total de 45 apoyos instalados

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

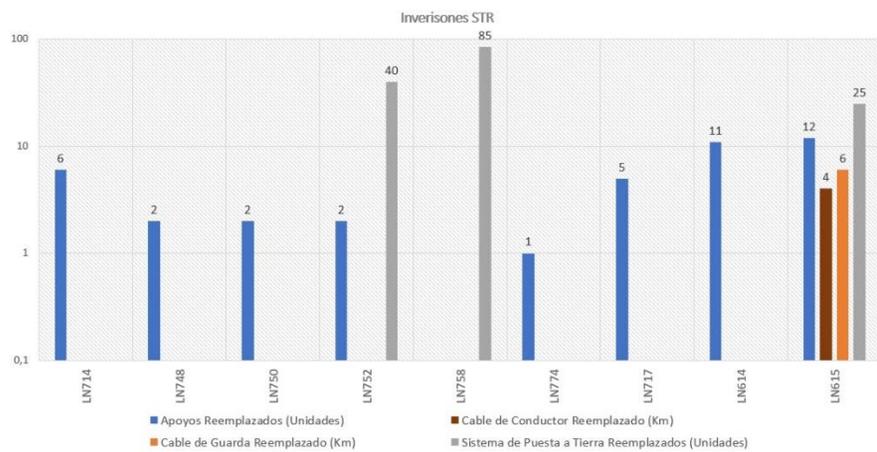
Fuente: AFINIA – Elaboración PGLP

**Gráfica 1 Curva S de Inversiones STR - AFINIA**



Fuente: AFINIA

**Gráfica 2 Resumen ejecución inversiones en el STR 2023 – cantidades**



Fuente: AFINIA – Elaboración PGLP

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

**Análisis de la SSPD:**

Con la información suministrada por el prestador del servicio y la visita técnica efectuada por la SSPD – DTGE, con el fin de verificar la ejecución de las actividades y cantidades programadas en el plan de inversión para el año 2023, la SSPD constató que la ejecución de las inversiones corresponden a las inversiones planificadas, por tanto una vez evaluado el indicador parcial "Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de servicio" este CUMPLE con la meta definida para este indicador para el año 2023.

La evaluación del indicador y la verificación en sitio permiten concluir en el análisis de la SSPD que para el Cuarto Trimestre de 2023 se realizó intervención en la línea LN615 con la reposición de cable de conductor y cable de guarda (cuatro y seis kilómetros respectivamente); que se completó lo planificado para el año 2023 con el reemplazo de 150 unidades de sistema de puesta a tierra (se intervino la línea LN758 con 10 unidades), y un total de 45 apoyos instalados (en el Cuarto Trimestre se intervino las líneas LN614 con un (1) apoyo y la línea LN 615 con siete (7) apoyos). Estas actividades permiten garantizar una mejor calidad en el servicio del sistema de transmisión regional.

De lo planificado por la empresa sobre la inversión en su STR para el año 2023 (43 apoyos a reemplazar, 6 kilómetros de reposición de cable de guarda, 4 kilómetros de cable conductor y 150 puestas a tierra), con base en la curva S se observa que la ejecución de las inversiones en el STR de AFINIA para el año 2023 fue del 97%.

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

El Prestador manifestó:

"Durante el desarrollo de estos proyectos se presentó en algunos puntos oposiciones por parte de algunos propietarios de predios que reclaman servidumbre y por tal razón no permitieron la ejecución de las actividades en las líneas LN717 Ternera – Tolviejo y LN614 El Carmen – San Jacinto – Calamar – Gambote. No se tuvo respuestas oportunas por parte de las entidades municipales, por lo que no fue posible cumplir con el alcance total del proyecto, presentando una desviación desfavorable de 3%."

**Evidencias que soportan la ejecución:**

En el documento 2.1.1 Inversiones STR informe.doc. numeral 4 y el documento "registro fotográfico" se muestra la ejecución de actividades para reposición de sistemas de puesta a tierra LN 758 Rio Sinú – Tierra Alta 110 kV y reposición de estructura LN 614 El Carme de Bolívar – San Jacinto – Calamar – Gambote 66 kV.

En la visita técnica de verificación efectuada por el grupo de profesionales del SSPD - PGLP se evidenció la ejecución de actividades reportadas por el prestador del servicio en el plan de inversión para el STR AFINIA, y en el informe (2.1.1 Inversiones STR informe.doc) La SSPD constató la ejecución actividades de una muestra seleccionada en el departamento de Bolívar, específicamente para las líneas LN614 (Calamar – San Jacinto – El Carmen de Bolívar) y LN 615 (Ternera – Gambote – Calamar).

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

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

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	99,9 %	CUMPLE

**Beneficios y recursos asociados.**

**1. Beneficios:**

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

**2. Recursos asociados:**

El prestador relaciona costos asociados a las actividades de termografía para el Cuarto Trimestre 2023 por un valor de \$ 17.199.532,96 COP y un acumulado de \$ 186.355.614 para el año de costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT para el Cuarto Trimestre del año 2023 corresponden a un valor de \$235.857.553,66 COP para un acumulado en el año de \$ 973.955.143.

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

#### Información utilizada para el seguimiento:

- El Cronograma y Curva S de todos los mantenimientos adelantadas en el STR.
- El material suministrado como evidencia por el prestador acerca de los trabajos.  
Reporte Cuarto Trimestre 2023 a SSPD / informe general periódico estado indicadores plan de gestión AFINIA – SSPD / 2.1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

#### Actividades particulares reportadas por la empresa:

Para el programa de mantenimientos por activo, AFINIA reportó actividades relacionadas con trabajos ejecutados en las líneas de transmisión durante el IV Trimestre del 2023 respecto a inspecciones termográficas y trabajos de podas en las servidumbres en 19 y 16 líneas de STR respectivamente:

- **Inspección termográfica**

**Tabla 5 Avances de inspección termográfica - IV Trimestre de 2023**

DPTO.	LN STR	Nombre	Total 2023	META 4T	% META CUMPLIMIENTO 4T	% REAL CUMPLIMIENTO 4T	REAL 4T
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-715	MAGANGUÉ - MOMPOX 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-614	CALAMAR -TCALAMAR 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
BOLÍVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CÓRDOBA	LN-768	BOSTON - CHINÚ 2 110 kV	1	0	0%	0%	0
CÓRDOBA	LN-713	CHINÚ - SINCÉ 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
CÓRDOBA	LN-758	RIO SINU - TIERRA ALTA 1 110 kV	1	1	100%	100%	1
CÓRDOBA	LN-731	BOSTON - CHINÚ 1 110 kV	1	0	0%	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>19 LÍNEAS</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>10,5%</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>

Fuente: AFINIA

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

**Tabla 6 Avance de actividades de poda y trocha de Alta Tensión - IV Trimestre 2023**

DPTO	LN STR	Nombre	2023	META 4T KM	REAL 4T KM	% META CUMPLIMIENTO 4T	% REAL CUMPLIMIENTO 4T
BOLIVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	2,98	0,75	0,00	25%	0%
BOLIVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	13,3	1,33	1,33	10%	10%
BOLIVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	30,9	1,10	1,10	4%	4%
BOLIVAR	LN-715	MAGANGUE MOMPOX 1 110 kV	45	0,00	0,00	0%	0%

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

BOLIVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	103	8,60	34,40	8%	33%
BOLIVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	32,7	2,72	10,89	8%	33%
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	54,9	14,90	14,90	27%	27%
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	90,7	22,87	22,87	25%	25%
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	55,4	13,28	13,28	24%	24%
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	51	12,50	12,50	25%	25%
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	58,6	21,70	21,70	37%	37%
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	17,8	6,99	6,99	39%	39%
CORDOBA	LN-730	CHINU - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	66	25,03	25,03	38%	38%
CORDOBA	LN-713	CHINU - SINCE 1 110 kV	37,9	10,97	10,97	29%	29%
CORDOBA	LN-758	RIO SINU - TIERRALTA 1 110 kV	66,92	0,00	0,00	0%	0%
CORDOBA	LN-731	BOSTON - CHINU 1 110 kV	21,6	3,16	3,16	15%	15%
<b>TOTAL</b>	<b>16 LINEAS</b>		<b>749</b>	<b>145,9</b>	<b>179,14</b>	<b>19%</b>	<b>122,8%</b>

Fuente: AFINIA

**Costos asociados a las actividades**

**Tabla 7 Costos asociados a las actividades de poda y trocha de líneas AT - IV Trimestre de 2023.**

DEPARTAMENTO	LN STR	Nombre	Costo Asociado 4T
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	\$ -
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 Kv	\$ 10.304.045,32
BOLÍVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	\$ 17.768.553,21
BOLÍVAR	LN-614	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kV	\$ 2.429.860,11
BOLÍVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	\$ 9.351.629,02
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	\$ 45.028.220,00
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	\$ 45.426.228,00
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	\$ 39.572.737,00
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	\$ 29.682.801,00
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 1.068.483,00
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	\$ 2.136.964,00
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	\$ 12.812.460,00
CÓRDOBA	LN-713	CHINÚ - SINCE 1 110 kV	\$ 1.094.620,00
CÓRDOBA	LN-731	BOSTON - CHINÚ 1 110 kV	\$ 19.180.953,00
CÓRDOBA	LN-758	RIO SINÚ-TIERRA ALTA 1 110 kV	\$ -
BOLÍVAR	LN-715	MAGANGUÉ - MOMPOX 1 110 kV	\$ -

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

<b>TOTAL</b>	<b>16 LINEAS</b>	<b>\$ 235.857.553,66</b>
--------------	------------------	--------------------------

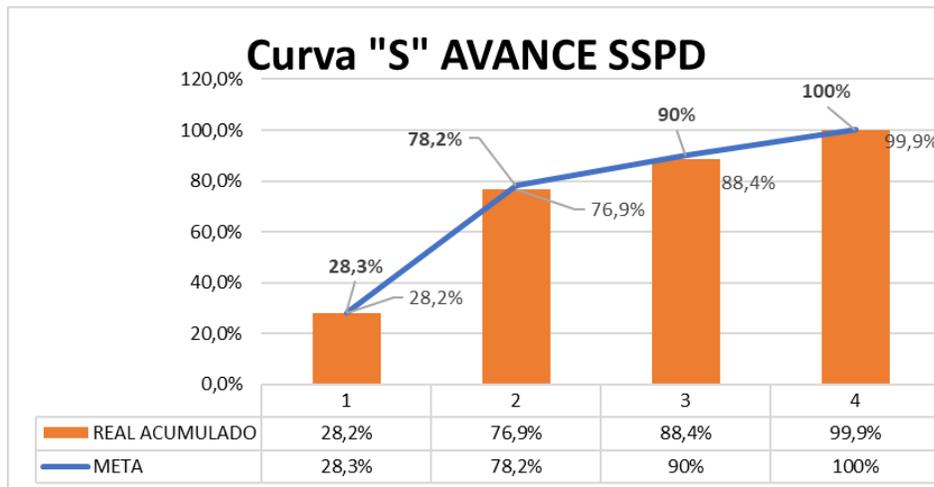
Fuente: AFINIA

**Tabla 8 Costos asociados a las actividades de termografía a líneas AT - IV Trimestre de 2023**

DEPARTAMENTO	LN STR	Nombre	Costo Asociado 4T
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	<b>\$ 8.599.766,48</b>
BOLÍVAR	LN-758	RIO SINÚ - TIERRA ALTA 1 110 kV	<b>\$ 8.599.766,48</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2/19 LINEAS</b>	<b>\$ 17.199.532,96</b>

Fuente: AFINIA

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



Fuente: AFINIA

**Tabla 9 Actividades programadas y ejecutadas**

ACTIVIDAD	PROGRAMADO				REAL				ACTIVIDAD
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
PODA	16,7%	55,6%	80,5%	100%	16,4%	51,69%	75,87%	99,79%	PODA
TERMOGRAFIA	21,1%	78,9%	89,5%	100%	21,1%	78,9%	89,5%	100,0%	TERMOGRAFIA
LAVADO	47,1%	100%	100,0%	100%	47,1%	100,0%	100%	100,0%	LAVADO
META	28,3%	78,2%	90%	100%	28,2%	76,9%	88,4%	99,9%	REAL ACUMULADO

Fuente: AFINIA

**Impacto de plan de Inversión.**

Las actividades del plan de mantenimiento benefician a los clientes dependientes de las subestaciones alimentadas por las 19 líneas referenciadas, constituyéndose en más 615.100 clientes.

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

**Tabla 10 Usuarios beneficiados por actividades**

DEPARTAMENTO	LN STR	NOMBRE	CLIENTES
BOLÍVAR	LN-628	BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kV	13687
BOLÍVAR	LN-624	PROELECTRICA - MAMONAL 1 66 kV	6022
BOLÍVAR	LN-612	TERNERA - MAMONAL 1 66 kV	6022
BOLÍVAR	LN-620	BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kV	9661
BOLÍVAR	LN-615	TERNERA - GAMBOTE 1 66 kV	38317
BOLÍVAR	LN-715	MAGANGUÉ - MOMPOX 1 110 kV	31224
BOLÍVAR	LN-614	CALAMAR -TCALAMAR 1 66 kV	30790
BOLÍVAR	LN-613	EL CARMEN - ZAMBRANO 1 66 kV	4487
CESAR	LN-745	CODAZZI (CESAR) - LA JAGUA 1 110 kV	9938
CESAR	LN-752	EL PASO - EL BANCO 1 110 kV	43023
CESAR	LN-750	EL PASO - EL COPEY 1 110 kV	3237
CESAR	LN-749	VALLEDUPAR - CODAZZI (CESAR) 1 110 kV	18274
SUCRE	LN-761	EL CARMEN - TOLUVIEJO 1 110 kV	15895
SUCRE	LN-737	SIERRA FLOR - TOLUVIEJO 1 110 kV	13256
CÓRDOBA	LN-730	CHINÚ - SAN MARCOS (SUCRE) 1 110 kV	17605
CÓRDOBA	LN-768	BOSTON - CHINÚ 2 110 kV	91248
CÓRDOBA	LN-713	CHINÚ - SINCÉ 1 110 kV	82792
CÓRDOBA	LN-758	RIO SINÚ - TIERRA ALTA 1 110 kV	95572
CÓRDOBA	LN-731	BOSTON - CHINÚ 1 110 kV	84083
<b>TOTAL</b>		<b>19 LÍNEAS</b>	<b>418725</b>

Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

El prestador realizó 2 inspecciones termográficas en 2 líneas del STR en el Cuarto Trimestre de 2023 para un total de 19 en el transcurso del año. Las inspecciones se realizaron en las líneas LN-737 – SIERRA FLOR – TOLUVIEJO 1 110 kV (Sucre) y LN-758 – RIO SINÚ – TIERRA ALTA 1 110 kV (Córdoba).

El plan de poda y trocha en líneas de alta tensión refleja un cumplimiento del 122,8% correspondiente a la ejecución de 179,14 kilómetros para el Cuarto Trimestre del año 2023. Se aprecia una sobre ejecución en este trimestre para dar cumplimiento al indicador acumulado.

El plan de mantenimiento relacionado con actividades del STR a corte diciembre 2023 presenta un cumplimiento en las actividades de termografía, lavado, poda y trocha según lo planificado en el año, tal como se evidencia en las tablas 50 y 51.

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

Las sendas programadas para termografía, poda y lavado para las líneas del STR (ejecución del 99.9%) en los trimestres del año 2023, generaron costos asociados a su ejecución, en el Cuarto Trimestre para la poda y trocha se invirtieron \$235.857.553,66 y un acumulado del año 2023 de \$ 973.955.143; los costos asociados a las actividades de termografía para el Cuarto Trimestre a un valor de \$ 17.199.533 y un acumulado del año 2023 de \$186.355.614; para la actividad de lavado el acumulado en el año 2023 es de \$ 69.971.184. Las actividades benefician a los clientes dependientes de las subestaciones alimentadas por las 19 líneas del STR, los cuales corresponden a 615.133 clientes.

La ejecución alcanzada en el Cuarto Trimestre de 2023 en el programa de mantenimiento es de 11.5 % totalizando 99.9 % para final del año 2023 dando así cumplimiento a la meta programada para el indicador parcial.

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

El prestador no reportó dificultades para el cumplimiento de este indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Ver evidencias en:

Registro fotográfico.

- Documento 2.1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo Soporte Fotográfico.docx: Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo STR - Termografía
- Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo STR - Poda.

## Objetivo 4 Pérdidas

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

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

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

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

**Tabla 11 Evaluación del Indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación pérdidas**

Meta	Evaluación	Resultado
>=90%	11,43 %	<b>NO CUMPLE</b>

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

Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas

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

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

- El Cronograma y Curva S de las inversiones adelantadas.
- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2023, presentado por AFINIA, anexo 4.1.1 Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de perdidas documento CONPES 3966 DE 2019.

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

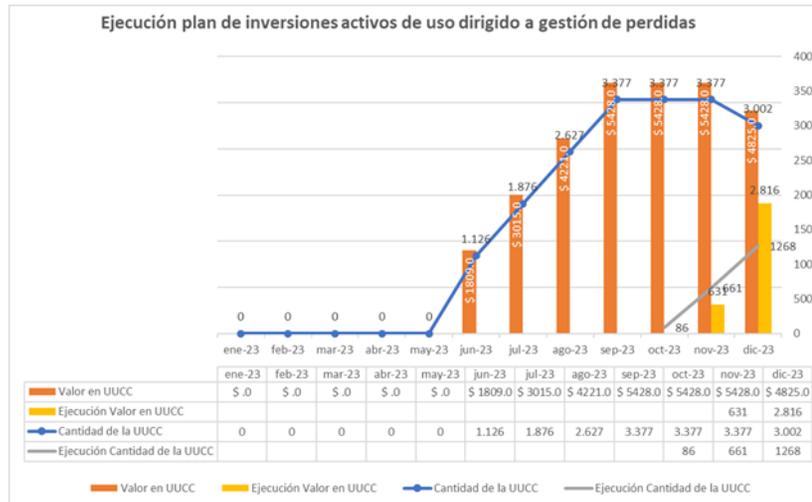
El prestador relaciona la información respecto a la ejecución de los proyectos contratados con recursos autorizados mediante el documento CONPES 3966 de 2019; la ejecución de las inversiones está orientada a recuperación de pérdidas. Los proyectos reportados son ejecutados en el Cuarto Trimestre de 2023.

En el Cuarto Trimestre del 2023 la ejecución acumulada total fue de 2.015 acciones entre los meses de octubre con 86 acciones, noviembre con 661 y diciembre de 1268. Adicionalmente, se ha invertido 3.447

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

MCOP total acumulado, donde en noviembre se incurrió 630.8 Millones COP y 2.816 Millones para el mes de diciembre.

**Gráfica 4 Evolución en el período de medición – Curva S (acciones ejecutadas)**



Fuente: AFINIA

**Análisis de la SSPD:**

En la ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 para el Cuarto Trimestre de 2023, se efectuó la ejecución acumulada total de 2.015 de unidades constructivas (UCC) por un valor de 3447 MCOP; las unidades constructivas programadas (acumuladas) es de 15722 unidades para un valor total acumulado de 30154 MCOP.

**Tabla 12 Inversiones programadas y ejecutadas**

Descripción	Valor de UCC MCOP
Ejecución programada	30154
Ejecución real	3447

Fuente: AFINIA – SSPD

Con la información suministrada por el prestador del servicio y evidenciada en la curva "S" se evalúa el indicador parcial cuyo resultado es de 11.43%, resultado que es inferior al valor porcentual de la meta proyectada (>=90%), incumpliendo el resultado esperado en el indicador.

En visita técnica de verificación a la Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019 se evidenció la instalación de medidores de energía convencionales; la

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

muestra seleccionada para la verificación corresponde a las instalaciones ejecutadas en el barrio Getsemaní de la ciudad de Cartagena – Bolívar Norte.

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

El prestador informó que la ejecución de proyectos de aseguramiento de red e instalación de medida se vio atrasada, dado que inicialmente para el plan de pérdidas se contaba con dos contratos asociados a recursos CONPES los cuales se dieron por terminados anticipadamente, por incumplimiento del contratista en el año 2021, lo cual ocasiono que no se contara con recursos para mano de obra durante el año 2022 y primer semestre y parte del segundo del 2023. La demora en la suscripción de los nuevos contratos no permitió la ejecución de las actividades hasta el Cuarto Trimestre del 2023.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Visita técnica de verificación efectuada por grupo de PGLP de la SSPD para constatar la ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES (plan de inversiones unidades constructivas); se seleccionó una muestra, para el caso en la ciudad de Cartagena, donde se verificó la instalación de medidores de energía convencionales y actividades de aseguramiento de redes (adecuaciones menores)

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 13 Evaluación del Indicador Parcial 4.2. Ejecución plan de control de pérdidas de energía**

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	136%	CUMPLE

**Beneficios y recursos asociados.**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S de las acciones del plan de control de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por el Prestador acerca de los trabajos realizados.
- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2023, presentado por AFINIA:
  - 4.1.2 Ejecución Programa de Control de Pérdidas de Energía.
  - 4.1.2 Registro fotográfico.
  - 4.1.2 Control Pérdidas 2023

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

El Prestador reportó que durante el IV trimestre del 2023 adelantó actividades del plan de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías a) campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, b) gestión de grandes consumidores c) instalación de macro medida. Las acciones particulares en cada caso son:

- a) Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios.

La gestión en las campañas permite identificar y normalizar la medida de usuarios con anomalías en la medida y/o acometida que impidan el registro efectivo de la energía.

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

- Para el cierre de año 2023, la gestión de estas actividades culminó con un cumplimiento de 131% respecto de la meta planteada lo que equivale a la ejecución de 149.948 acciones ejecutadas sobre 114.184 planificadas.
- La ejecución de campañas sistemáticas en clientes regulados y medios permitió un afloramiento de energía de 90.15 GWh acumulados finalizado diciembre de 2023.
- La gestión en Campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios permitió un afloramiento de energía (aumento de la facturación posterior a la normalización de la medida) 23.06 GWh.

#### b) Gestión de grandes consumidores.

Las 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.

- Las actividades en Grandes Consumidores cerraron con un cumplimiento de 209%, estas corresponden a 6.730 acciones ejecutadas sobre 3.222 planificadas.
- La gestión en clientes grandes consumidores permitió un afloramiento de energía (aumento de la facturación posterior a la normalización de la medida) de 67.08 GWh.

#### c) Instalación de macromedida.

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

- Para cierre de año 2023 se culminó con 7.669 macro medidores instalados sobre 3.216 planificados, lo que equivale a un avance del 238% en este plan.
- En la gestión de esta línea de acción se lograron instalar 7.669 macro medidores que incluyen los ubicados en ramales y/o Zonas Especiales con presencia de uno o más circuitos, así como la reposición de equipos de medición en subestaciones e igualmente incluye los macro medidores instalados en los transformadores de distribución.

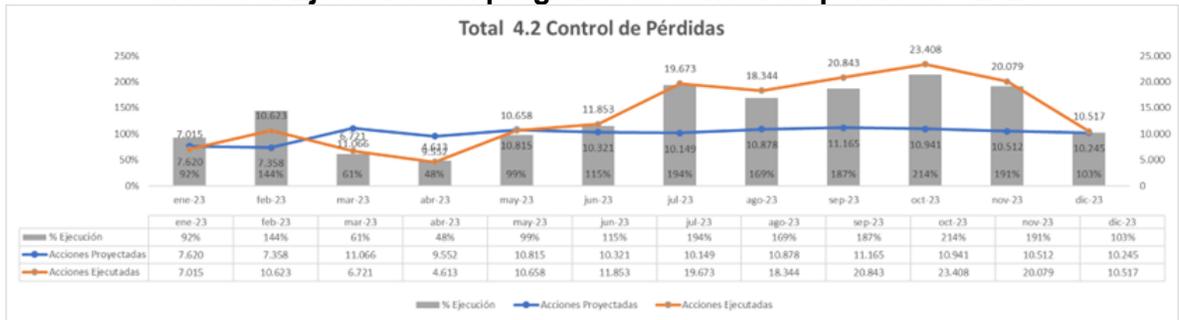
#### **Análisis de la SSPD:**

De la información presentada por el prestador y analizada por la SSPD se concluye que las acciones del plan de pérdidas ejecutadas hasta el IV trimestre de 2023 equivalen al 136% de las acciones planeadas, lográndose realizar un total de 164.347 acciones las cuales son superiores a las 120.622 acciones programadas para el control de pérdidas de energía.

Las actividades del plan de pérdidas como campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios; gestión de grandes consumidores e instalación de macro medida para el cierre del año 2023 culminó con un cumplimiento importante, superando notoriamente las sendas de la meta del indicador parcial.

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

**Gráfica 5. Ejecución del programa de control de pérdidas – 2023**



Con la información suministrada por el prestador del servicio y evidenciada en la curva "S" se evalúa el indicador parcial cuyo resultado es de 136 %, resultado que es superior al valor porcentual de la meta (>80%), Cumpliendo notoriamente el resultado esperado en el indicador.

En términos generales las 3 estrategias del plan de control de pérdidas presentaron ejecuciones por encima de lo planeado durante el año 2023, siendo las acciones de campañas sistemáticas en consumidores regulados y medios, aquellas que presentaron el mejor desempeño.

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

La Empresa no reporta dificultades.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

- Documentos con información reportada por el prestador del servicio:
  - 4.1.2 Registro fotográfico.docx: El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia la instalación de sistema de medida para clientes regulados y medios, grandes consumidores e instalación de macro medidores.
- Visita técnica de verificación efectuada por grupo de PGLP de la SSPD para constatar la ejecución del programa de control de pérdidas de energía: Se seleccionó una muestra representativa en Cartagena donde se verificó la instalación de macro mediciones en los MT.

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 14 Evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución plan de reducción de pérdidas de energía**

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	84,7 %	CUMPLE

**Beneficios y recursos asociados.**

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

Departamentos beneficiados: Bolívar, Cesar, Córdoba y Sucre

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S de las acciones del plan de reducción de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2023, presentado por AFINIA:
  - 4.1.3 Ejecución Programa Reducción Pérdidas.docx.
  - 4.1.3 Reducción Pérdidas\_.xlsx
  - 4.1.3 Soporte Fotográfico.docx.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

La empresa reportó que durante el IV trimestre del año 2023 adelantó actividades del plan de reducción de pérdidas, las cuales se agrupan en las siguientes categorías a) Instalación de medidores a usuarios sin medición, b) Sistema de medición centralizada y c) Aseguramiento de la red.

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

- Esta actividad busca reducir 1% por año la proporción de clientes que se facturan sin equipo de medida instalado respecto del total de clientes.

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

- Las actividades de normalización de suministros conectados directamente a la red de la empresa tuvieron un cumplimiento acumulado del 130% a cierre de año 2023, donde se ejecutaron 13.260 normalizaciones de 10.198 planificadas en los 12 meses.
- Respecto a lo planificado para al Cuarto Trimestre se ejecutaron 10.041 normalizaciones de 2.656 planificadas, un cumplimiento de 348%.

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

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

- Al finalizar el año 2023 se presentó un cumplimiento de 209%, se ejecutaron 18.228 acciones de 8.727 planificadas.

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

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

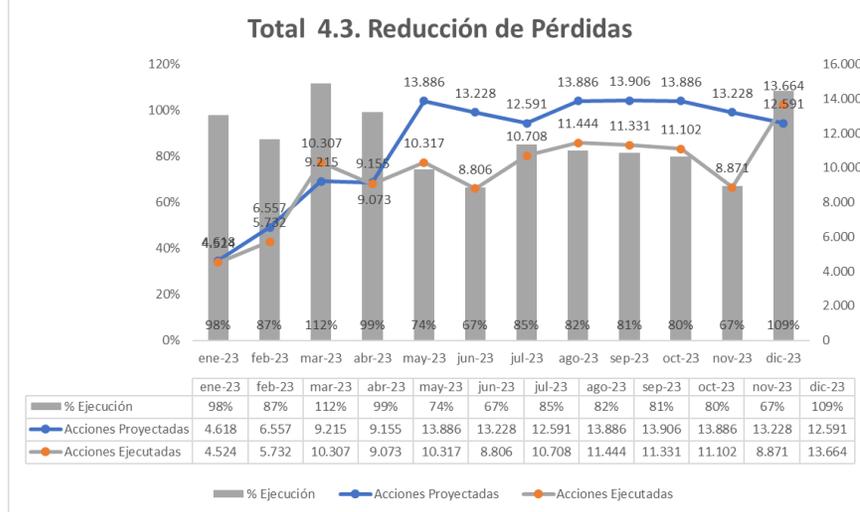
- Al finalizar el año se normalizaron un total de 84.391 clientes de 117.822 planificados en aseguramiento de red para un cumplimiento del 71.6%.

#### **Análisis de la SSPD:**

Con la información presentada por el prestador del servicio y analizada por la SSPD se concluye que las acciones del plan de reducción de pérdidas ejecutadas para el año 2023 equivalen al 84.7 % de las acciones proyectadas, lográndose realizar un total de 115.879 acciones las cuales aun cuando están por debajo de las 136.747 acciones proyectadas, contribuyen y logran superar el límite mínimo de la evaluación del indicador ( $\geq 80\%$ ) para reducir las pérdidas de energía.

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

**Gráfica 6 Ejecución del programa de reducción de pérdidas – 2023**



Fuente: AFINIA

**Tabla 15 Acciones proyectadas y ejecutadas**

Descripción	Unidades
Acciones proyectadas	136.747
Acciones ejecutadas	115.879

Fuente: AFINIA

Con la información suministrada por el prestador del servicio y evidenciada en la curva "S" se evalúa el indicador parcial cuyo resultado es de 84.7 %, resultado que es superior al valor porcentual de la meta (>80%), cumpliendo con lo requerido en la evaluación del indicador parcial para el año 2023. Sin embargo, la actividad aseguramiento de la red presenta inconvenientes en su ejecución que han minimizado la senda proyectada.

- La normalización de usuarios sin medidor registró un gran avance al cerrar en un cumplimiento de 130%; se ejecutaron 13.260 normalizaciones de 10.198 planificadas en los 12 meses.
- La instalación de suministros de medición centralizada de 18.228 clientes, equivalente al cumplimiento de este indicador en un 209% acumulado a cierre de año 2023.

El avance en aseguramiento de red de 84.391 usuarios de 117.822 planificados, equivalente a un avance de este indicador en un 71.6% a corte del 4 trimestre acumulado.

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

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

El prestador del servicio informa que la ejecución de las acciones del plan de reducción de pérdidas, específicamente la acción de aseguramiento de la red se ha visto retrasadas por:

- La línea de acción Aseguramiento de la red, estuvo marcada por factores que minimizaron su ejecución por la falta de voluntad de las comunidades de permitir la ejecución ya sea por la inconformidad de las alzas constantes en las tarifas, proselitismo político, por el escenario de elecciones en el mes de octubre 2023, el inicio del fenómeno del niño que se reflejó en el aumento de los consumos y por ende en el valor de las facturas a pagar.
- Siguen los rechazos a proyectos por parte de las comunidades: para mencionar, un proyecto importante corresponde al del municipio de Calamar, en la delegación Bolívar Norte sigue sin ningún avance de obras debido a los rechazos de la comunidad a la instalación de los medidores, y las campañas mediáticas por el proselitismo político en época electoral. Adicionalmente, municipios que aún mantienen la misma postura de negación a los proyectos de aseguramiento son Montería, Ayapel y Tierra Alta.

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

- Documentos con información reportada por el prestador del servicio:

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

Visita técnica de verificación efectuada por grupo de PGLP de la SSPD para constatar la ejecución del programa de reducción de pérdidas de energía: Se seleccionó una muestra representativa en Cartagena, donde se constató la instalación de lo reportado por el prestador del servicio (medidores convencionales, medida centralizada y aseguramiento de red).

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 16 Evaluación del Indicador Parcial 4.4. Ejecución plan de inversiones activos de uso dirigido a gestión de pérdidas**

Meta	Evaluación	Resultado
>=80%	86%	CUMPLE

**Beneficios y recursos asociados.**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S de ejecución de inversiones del plan para la gestión de pérdidas.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos realizados.
- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2022, presentado por AFINIA:
  - 4.1.4 Ejecución plan de inversiones UUCC.xlsx
  - 4.1.4 Ejecución Plan de Inversiones.docx
- 4.1.4 Soporte Fotográfico.docx

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

El prestador reportó la ejecución acumulada a cierre de 2023 de las siguientes actividades:

La ejecución de los proyectos de inversión en activos de uso reportados a la CREG está enmarcada en seis ámbitos de gestión: Macro medida en niveles de tensión >= 2 (Zonas Especiales), Macro medida en arranques de línea y puntos de entrada de cada nivel de tensión (Subestaciones), Macro medida en transformadores de distribución (Nivel de tensión 1) proyectos de aseguramiento de la red, adecuaciones menores de la red en baja tensión en sectores no protegidos y con altas pérdidas, así como la instalación

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

y adecuación de redes separación de sectores subnormales de sectores de mercado convencional o normalizado

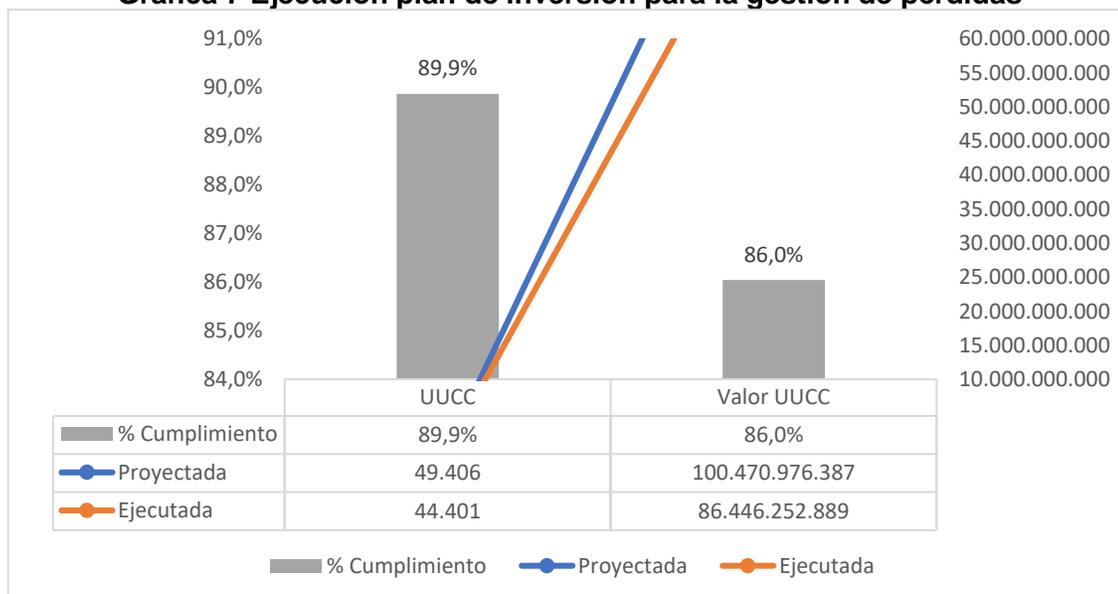
Las actividades ejecutadas corresponden a:

- Instalación de 4.762 macro medidores en nivel de tensión 1.
- Reposición de 95 macro medidores en subestaciones propias.
- Instalación de 73 macro medidores en ramales o zonas especiales.
- Instalación 2.739 Macro medidores PCIs (en las unidades constructivas se incluyen además otros elementos como transformadores de corriente y tensión, juego de pararrayos, sistema de puesta a tierra, además del Macro medidor).
- Ejecución de actividades relacionadas con Adecuaciones Menores en la red de baja tensión.
- Proyectos de aseguramiento de la red de baja tensión.
- Actividades para la separación de mercado normalizado del eléctricamente subnormal (instalación de postes de concreto de 10 y 12 metros, de 750 y 1.050 kg, km de red aérea, transformadores de distribución de 37.5, 50 y 75 KVA, entre otros materiales menores de los proyectos de red).

#### Análisis de la SSPD:

La información disponible y analizada por la Superintendencia permite evidenciar que la ejecución acumulada del plan de inversión, al finalizar el Cuarto Trimestre de 2023, equivale a 86.446.252.889 MCOP (valorados en UUCC reconocidas por la CREG) de 100.470.976.387 MCOP. Las unidades constructivas (UUCC) proyectadas para el año 2023 es de 49.406 de las cuales se ejecutaron 44.401 unidades.

**Gráfica 7 Ejecución plan de inversión para la gestión de pérdidas**



Fuente: AFINIA

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

Con la información suministrada por el prestador del servicio y evidenciada en la curva "S " se evalúa el indicador parcial cuyo resultado es de 86 % (evaluada con el valor de las UCC en MCOP), resultado que es superior al valor porcentual de la meta (>80%), cumpliendo así con lo requerido en la evaluación del indicador parcial para el año 2023.

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

El prestador informó que tuvo los siguientes inconvenientes para la ejecución de las inversiones:

La desviación en el avance con respecto a lo planificado se presenta debido al menor número de acciones ejecutadas con respecto a lo programado para el aseguramiento de red, esta actividad estuvo enmarcada en constates dificultades para su ejecución por no contarse con los permisos necesarios para inicio de obras.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

- Documentos con información reportada por el prestador del servicio:

4.1.4 Soporte Fotográfico.docx: El prestador incluye en los documentos un registro fotográfico donde se evidencia la instalación macro medida.

Visita técnica de verificación efectuada por grupo de PGLP de la SSPD para constatar la ejecución del programa de reducción de pérdidas de energía: Se seleccionó una muestra representativa en Cartagena donde se verificó la instalación de lo reportado por el prestador del servicio.

## Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

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

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

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

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

**Tabla 17 Evaluación del Indicador Parcial 5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	85%	<b>CUMPLE</b>

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

- Identificar los Riesgos de Origen Eléctrico en las redes del operador que permita implementar acciones para disminuir el riesgo en cada caso.
- Implementar programas de capacitación a los usuarios y colaboradores que permitan conocer el riesgo eléctrico, identificarlo y de esta manera poder prevenirlo, mitigarlo y eliminarlo.
- Implementar campañas de sensibilización a la comunidad en general y el fortalecimiento de la conciencia ciudadana.
- Generar mecanismos de seguimiento a la gestión de las autoridades locales sobre las denuncias por violación de distancias de seguridad que colocan en riesgo inminente la vida de los usuarios.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

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

- 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 cuarto trimestre de 2023.

**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 particulares reportadas por la empresa:**

Para el cuarto trimestre de 2023, AFINIA reporta los principales hitos desarrollados con el soporte de las actividades realizadas dentro del cronograma del 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 Cuarto Trimestre de 2023, AFINIA reporta lo siguientes hitos:

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

1.1 Familia polo a tierra: Para el cuarto trimestre de 2023 el operador reporta que no fue posible llevar a cabo el cronograma de la “*Familia polo a tierra*” debido a restricciones presupuestales. AFINIA indica que planea seguir con el impacto de esta estrategia durante la vigencia del año 2024.

1.2 Disponibilidad de cartilla de riesgo eléctrico y seguridad polo atierra: AFINIA generó y distribuyó cartillas de riesgo eléctrico y seguridad polo atierra en sus oficinas comerciales. Estas cartillas fueron entregadas y socializadas a los clientes finales a través de canales de atención y contacto con las comunidades.

1.3 Socialización de la Cartilla de Riesgo Eléctrico en Reuniones con Públicos de Interés Personeros y Vocales de Control: El operador reporta la socialización de 10,000 cartillas de riesgo eléctrico a vocales de control, personeros y usuarios a través de los canales de Servicio de Atención al Cliente en las territoriales de Córdoba, Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar y Sucre.

1.4 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 y del contratista proveedor, se desarrollaron socializaciones en temas como: uso seguro de la energía, riesgo eléctrico y reconoces el peligro, este último realizado con niños. Estas acciones tuvieron un alcance de 8.648 personas durante el cuarto trimestre.

1.5 Comunicaciones periódicas: Durante el Cuarto Trimestre de 2023 el operador publicó 23 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: Durante el Cuarto Trimestre se reportan las siguientes actividades relacionadas con la certificación de competencias laborales:

- Expedición de certificados de las normas 280101164, 280101169 y 280101176 por parte del SENA.
- Identificación del nuevo colectivo aspirante al proceso de certificación.

**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)**

- Identificación de las normas a certificar según las funciones del personal.
- Consolidación de la documentación requerida para la inscripción de participantes.

2.2 Actualización e implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019: En el Cuarto Trimestre de 2023, se continuó con la actualización de los documentos en conjunto con un experto técnico. La divulgación e implementación de estos procedimientos se realizará en el primer semestre del siguiente año.

2.3 Aplicación de nuevas estrategias de formación a través del aula virtual en relación con el protocolo de comunicaciones: Para el Cuarto Trimestre de 2023, AFINIA informa que no se presentaron avances en esta actividad. El operador señala que se llevaron a cabo mesas de trabajo para implementar una estrategia de formación en el aula virtual, relacionada con el protocolo de comunicaciones. La implementación está planificada para el primer semestre de 2024.

2.4 Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR: En el Cuarto Trimestre de 2023, AFINIA reporta intervenciones psicosociales individuales a los operadores del centro de control, enfocadas en:

- Promoción del autocuidado integral.
- Protección de factores de riesgos psicosociales asociados a la seguridad operacional.
- Socialización de políticas de prevención del consumo de sustancias psicoactivas y del acoso laboral.

2.5 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico: se indica por parte del operador en el informe del Cuarto Trimestre de 2023 la verificación al cumplimiento del plan de formación a 5 contratistas de Media Tensión con contrato vigente.

2.6 Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas: AFINIA reporta actividades de análisis de riesgos y cumplimiento del RETIE en cinco Subestaciones Eléctricas de potencia de su sistema, para el Cuarto Trimestre de 2023: SE CERETE, SE CODAZZI, SE EL PASO, SE MAMONAL y SE RIO SINÚ.

2.7 Auditoría mensual de llamadas del centro de control de AFINIA: Para el Cuarto Trimestre de 2023 el operador da cuenta del monitoreo realizado en cumplimiento del protocolo de comunicaciones vigente a partir de muestras aleatorias de llamadas del centro de control. Se auditaron ocho llamadas del Centro de Control, incluyendo operadores de daños, operadores de descargos y jefes de turno, para garantizar una muestra representativa.

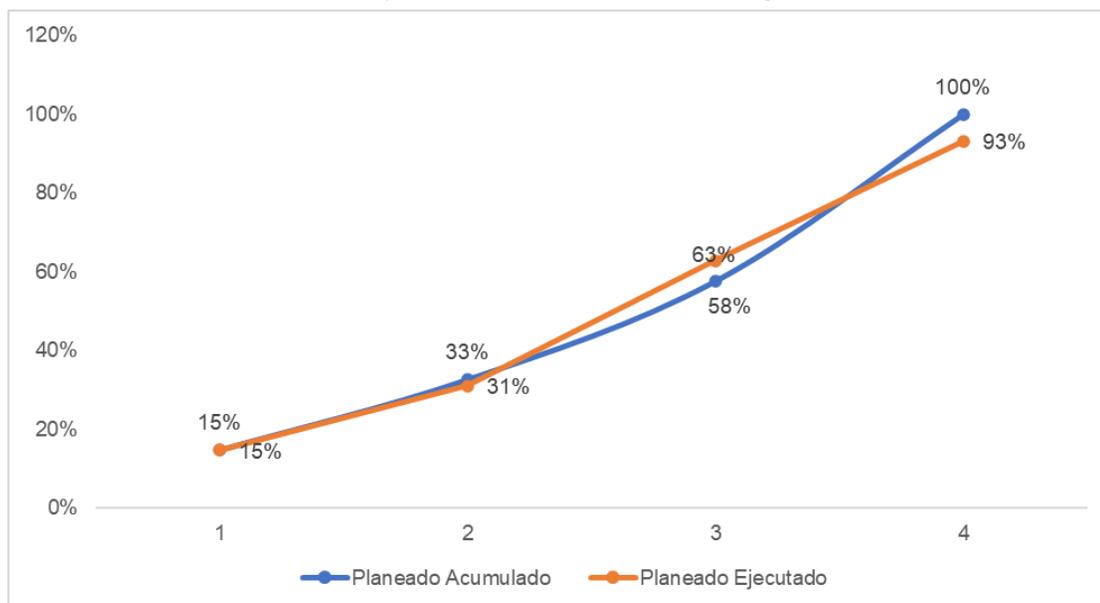
2.8 Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción: Por medio de inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo AFINIA reporta la verificación del cumplimiento de las 5 reglas de oro, uso de elementos de protección personal, planeación de labores, elementos para la atención de emergencias y procedimientos de trabajo seguro.

**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)**

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2023. Reportando una ejecución en el Cuarto Trimestre de 93% sobre un 100% programado.

Dentro del informe presentado por el operador se relaciona la curva S de ejecución de las actividades sobre el cronograma programado para el año 2022 con una ejecución en el Cuarto Trimestre de 2023 de 98,3% sobre 100 % programado.

**Gráfica 8 Curva S Curva S - Ejecución Plan Gestión Riesgo Eléctrico AFINIA 4T 2023**



Fuente: Informe PGLP AFINIA Cuarto Trimestre 2023

**Análisis de la SSPD:**

Con base en las evidencias y la información proporcionada por el operador, se observa para el Cuarto Trimestre de 2023 un enfoque estructurado en la implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico en las líneas de acción de la sensibilización comunitaria y el fortalecimiento de la seguridad operativa. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta a continuación un análisis y recomendaciones de cada uno de los componentes reportados.

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

1.1 *Familia polo a tierra:* La suspensión de las actividades de la "Familia Polo a Tierra" en el Cuarto Trimestre de 2023 debido a restricciones presupuestales, es una limitación significativa. Esta suspensión se presenta después de haber observado un alcance limitado en el segundo trimestre 2023 y una implementación creativa para llegar a la comunidad, pero igualmente limitada en el tercer trimestre 2023.

**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)**

Desde la Superservicios la iniciativa "Familia Polo a Tierra" se observa como una estrategia con un gran potencial para mejorar la concienciación sobre los riesgos eléctricos en la comunidad, abordando estas temáticas de una manera asertiva y diferenciada. Sin embargo, las restricciones presupuestales y la falta de evaluación del impacto limitan su efectividad. Es crucial que AFINIA implemente medidas para evaluar el impacto de las actividades realizadas. Nuevamente se le recomienda implementar planes de contingencia para manejar restricciones presupuestales y diversifique sus estrategias educativas. Además, la búsqueda de alianzas estratégicas y fuentes adicionales de financiamiento es esencial para asegurar la continuidad y eficacia de esta línea de acción dentro del plan de gestión de riesgo eléctrico.

1.2 *Disponibilidad de la cartilla de riesgo eléctrico y seguridad:* La distribución de cartillas es un esfuerzo significativo por parte de AFINIA con la educación y sensibilización de sus clientes sobre riesgos eléctricos. Se recomienda al operador establecer un sistema de monitoreo para que la distribución sea efectiva lo que es fundamental para el éxito del programa.

1.3 *Socialización de la Cartilla de Riesgo Eléctrico en Reuniones con Públicos de Interés Personeros y Vocales de Control:* Para el Cuarto Trimestre de 2023 AFINIA reporta la socialización de 10.000 cartillas a vocales de control, personeros y usuarios. Sin embargo, la Superintendencia logró validar 1.670 socializaciones a usuarios. Esta discrepancia en las cifras reportadas y validadas genera preocupaciones sobre la precisión de los reportes y el proceso de socialización reportado bajo esta línea de acción.

Con respecto a la socialización efectuada a personeros y vocales de control AFINIA proporcionó evidencias de socialización, incluyendo presentaciones, soportes fotográficos y listados de asistencia, en donde se observó la participación de 45 vocales de control. Sin embargo, la evidencia presentada no cubre adecuadamente todas las actividades de socialización reportadas, especialmente en lo que respecta a personeros y vocales de control.

1.4 *Taller de formación en uso seguro de la energía:* Se verifica el cumplimiento de la actividad planificada, de igual manera se observa que durante esta vigencia el alcance de los talleres de formación fue de 8.648 personas capacitadas en cuanto al uso seguro de la energía.

Los talleres de formación han mostrado ser una táctica eficaz para alcanzar a una gran cantidad de personas y aumentar la conciencia sobre el uso seguro de la energía. De igual manera, la Superservicios valora positivamente que estos talleres, organizados por AFINIA, se hayan llevado a cabo con distintos segmentos de usuarios del mercado, tales como barrios subnormales, zonas de difícil gestión, áreas rurales de menor desarrollo y usuarios convencionales. Se anima al operador a seguir implementando estas estrategias y a mantener su esfuerzo para llegar a un número cada vez mayor de personas. Como indicador adicional, se recomienda evaluar la participación activa y la retención de conocimientos por parte de los usuarios.

**Tabla 18 Consolidado trimestral-Talleres de formación uso seguro de energía**

LÍNEA DE ACCIÓN	PROGRAMAS	TEMAS	Oct.	Nov.	Dic.	Total
APRENDER DE ENERGÍA	FORMACIÓN USO SEGURO DE LA ENERGÍA	OTRO TEMA	169	495	200	864
		RECONOCE EL PELIGRO	401	345	221	967
		RIESGO ELÉCTRICO	1038	1350	1529	3917
		USO SEGURO DE LA ENERGÍA	1050	1125	725	2900
		<b>Total</b>	<b>2658</b>	<b>3315</b>	<b>2675</b>	<b>8648</b>

Fuente: Elaboración SSPD Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

## 2. Fortalecimiento de la Seguridad Operacional:

2.1 *Certificación por Competencias al Personal Operativo:* Durante el Cuarto Trimestre de 2023, AFINIA llevó a cabo la certificación por competencias laborales lo cual es fundamental para asegurar que el personal operativo cumpla con los estándares requeridos. Se destaca esta actividad en el marco de la seguridad operativa y la reducción de accidentes eléctricos. Se recomienda a AFINIA continuar con el proceso de certificación con el fin de garantizar que todos los empleados y contratistas reciban la formación y certificación necesaria.

2.2 *Actualización e implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019 del Ministerio del Trabajo:* Se destaca la continuidad de mesas de trabajo con el asesor experto para revisar la documentación existente relacionada con la habilitación del personal y el cumplimiento de normativo.

Dentro de los resultados de la actualización documental para este trimestre, el operador presenta el Manual de Ejecución y Mantenimiento de Trabajos con Tensión (TcT) en Baja, Media y Alta tensión, el cual tiene por objeto definir los requisitos, lineamientos técnicos y condiciones de seguridad para realizar trabajos con tensión en instalaciones eléctricas de baja, media y alta tensión de Caribemar de la Costa S.A.S E.S.P., asegurando la seguridad de las personas, la calidad del trabajo y la protección del medio ambiente.

2.3 *Aplicación de Nuevas Estrategias de Formación a través del Aula Virtual:* Se recomienda priorizar la implementación de la estrategia de formación en el aula virtual para 2024, con el fin de fortalecer la seguridad operativa.

2.4 *Capacitación en Seguridad Operacional al Personal del COR:* Durante este período, AFINIA reportó una ejecución del 100% de la actividad de capacitación en seguridad operacional dirigida al personal del Centro de Control por medio de una capacitación de dos horas de duración, en donde desarrollo temas de sensibilización psicosocial para los operadores del COR. Las temáticas incluyeron la promoción del autocuidado integral, la protección contra riesgos psicosociales asociados a la seguridad operacional, y la socialización de políticas de prevención del consumo de sustancias psicoactivas y del acoso laboral. Sin embargo, desde la Superservicios no se observa la pertinencia de esta capacitación en el marco del Plan de Gestión

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

de Riesgo Eléctrico. En este sentido se solicitó a la empresa aclarar el alcance y la relación específica de estas actividades.

La respuesta de AFINIA señala que la capacitación buscaba fortalecer las competencias de autocuidado integral para prevenir riesgos psicosociales y comportamientos inseguros. Sin embargo, esta justificación parece insuficiente para vincular claramente la actividad con el fortalecimiento de la seguridad operacional, en este caso particular en el contexto de riesgos eléctricos. La capacitación en sensibilización psicosocial, aunque es valiosa, no parece directamente estar alineada con los objetivos específicos de un plan de gestión de riesgo eléctrico. Los temas tratados, aunque importantes, no abordan de manera directa los aspectos técnicos y operacionales de la seguridad eléctrica que son cruciales para el personal del COR.

Teniendo en cuenta que no se proporcionaron evidencias que demuestren como los temas tratados en la capacitación contribuyen a mejorar la seguridad y el desempeño del personal en sus funciones operativas relacionadas con los riesgos de origen eléctrico, no se da validez al cumplimiento de esta actividad. Se recomienda revisar y ajustar el plan de capacitación para incluir módulos específicos de formación técnica en seguridad eléctrica y procedimientos de emergencia.

*2.5 Seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico:* Con base en el informe presentado y las evidencias suministradas, se observa una continuación de la falta de verificación del seguimiento a contratistas de MT en formaciones de riesgo eléctrico por parte del operador. A lo largo del año 2023, se han identificado varias deficiencias en la manera en que la empresa maneja este aspecto crucial de la seguridad operativa.

En el Cuarto Trimestre de 2023 desde la Superservicios se le trasladaron algunas preguntas al operador, con el fin de entender cuál es el seguimiento realizado a los contratistas en formaciones de riesgo eléctrico, dentro de las preguntas formuladas se requirió información sobre: los objetivos específicos del seguimiento, los procedimientos utilizados, la supervisión realizada y la documentación generada como resultado del seguimiento.

AFINIA no proporcionó una respuesta a las preguntas planteadas por el equipo evaluador, por lo tanto, no se da validez al cumplimiento de esta actividad. En lugar de detallar los procedimientos y objetivos de seguimiento, la empresa entregó cronogramas de capacitación formulados por los contratistas, lo cual no aborda directamente la solicitud de información sobre los mecanismos de seguimiento. En este caso, no se entregaron informes de seguimiento, listas de verificación, ni documentación que demuestre un seguimiento efectivo por parte del operador de red.

El seguimiento y verificación de las capacitaciones en riesgo eléctrico son fundamentales para asegurar que los contratistas de MT estén adecuadamente formados y conscientes de los riesgos asociados a sus labores. La falta de un seguimiento estructurado y documentado compromete la efectividad del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico y la seguridad operativa de los trabajadores. Es necesario que el operador asuma un rol proactivo en la supervisión y verificación de las

**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)**

capacitaciones, garantizando que se cumplan los estándares de seguridad definidos por la organización, para que de esta manera minimizar los riesgos asociados a su operación.

Se recomienda elaborar un plan de seguimiento documentado en donde se detallen todas las actividades realizadas, los informes e inspecciones adelantados junto con las conclusiones y recomendaciones. De igual manera, se invita al operador a establecer una comunicación y coordinación efectiva con los contratistas para asegurar que las formaciones en riesgo eléctrico se realicen de manera consistente y cumplan con los estándares establecidos por la organización.

**2.6 Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas:** La revisión de los informes de reevaluación de riesgos operacionales presentados por AFINIA para las subestaciones SE Cereté, SE Codazzi, SE El Paso y SE Salguero muestra un enfoque estructurado en la identificación y evaluación de riesgos. Se resalta por parte de la Superservicios la rigurosa identificación de riesgos operacionales en las subestaciones, evidenciando un amplio conocimiento de los procesos y condiciones operativas.

La evaluación de riesgos en las subestaciones eléctricas es una actividad crucial para el cumplimiento del RETIE y la seguridad operativa, la metodología empleada en la evaluación de riesgos demuestra alineación normativa. Adicionalmente, la inclusión de conclusiones sumado al detalle de anexos en donde se detallan las mediciones realizadas, la relación de anomalías, las no conformidades, y evaluación de riesgos proporciona una visión integral y facilita la comprensión de los resultados.

Se recomienda continuar con estas reevaluaciones y asegurar que todas las recomendaciones derivadas de los informes se implementen de manera oportuna. En la siguiente tabla se presentan los resultados de la reevaluación de riesgos operacionales de dos de las cinco subestaciones eléctricas revisadas por parte del operador en esta vigencia:

**Tabla 19 Resultados reevaluación de riesgos operacionales - SE AFINIA 4T**

Subestación	Ítem	Resistencia de Puesta a Tierra	Equipotencialidad	Tensiones de Paso y Contacto	Campos Electromagnéticos	Iluminancia Promedio
SE Cereté	Hallazgos	NO ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	ACEPTABLE CON ALERTA	ACEPTABLE CON ALERTA	NO ACEPTABLE
	Observaciones y Recomendaciones	- <u>Observación:</u> Valor ligeramente superior ( $1.3\Omega$ en lugar de $1\Omega$ ). - <u>Recomendación:</u> Ajustar para cumplir con RETIE y norma IEEE 80.	- <u>Observación:</u> Falta de equipotencialidad - <u>Recomendación:</u> Implementar acciones correctivas para garantizar equipotencialidad.	- <u>Observación:</u> Valores aceptables. - <u>Recomendación:</u> Mantener monitoreo y tomar medidas preventivas ante	- <u>Observación:</u> Valores cumplen con parámetros. - <u>Recomendación:</u> Continuar monitoreo y asegurar cumplimiento continuo.	- <u>Observación:</u> Los niveles de iluminancia promedio por debajo del mínimo establecido - <u>Recomendación:</u> Revisar periódicamente

**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)**

				cambios significativos.		niveles de iluminación.
	Hallazgos	NO ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	ACEPTABLE	NO APLICA	ACEPTABLE
SE Salguero	Observaciones y Recomendaciones	- Observación: Valor que supera el límite (2.3Ω en lugar de 1Ω). - Recomendación: Tomar medidas correctivas para ajustar la resistencia.	- Observación: Falta de equipotencialidad identificada. - Recomendación: Implementar acciones correctivas para garantizar equipotencialidad.	- Observación: Valores aceptables. - Recomendación: Mantener monitoreo y revisar periódicamente.	- Observación: No aplica para este tipo de subestaciones.	- Observación: Niveles aceptables. - Recomendación: Revisar periódicamente niveles de iluminación.

Fuente: Elaboración SSPD Informe AFINIA 4T 2023

**2.7 Auditoría mensual de llamadas del centro de control de AFINIA:** Esta actividad desempeña un papel importante para garantizar la seguridad y la eficiencia de la operación, para el Cuarto Trimestre se reportó la muestra aleatoria de ocho llamadas, esto es una excelente práctica para garantizar la adherencia a los protocolos de comunicación. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reconoce la labor de AFINIA en la realización de auditorías mensuales en colaboración con los equipos operativos y aliados, lo que subraya su compromiso con el cumplimiento del protocolo de comunicaciones y la implementación de su plan de gestión de riesgo eléctrico. Se recomienda continuar con estas auditorías y considerar la expansión del número de llamadas auditadas para obtener una muestra más representativa. También, proporcionar retroalimentación continua a los operadores basándose en los hallazgos de las auditorías.

**2.8 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 para el año 2023 dando seguimiento a las inspecciones documentadas de seguridad y salud en el trabajo de 122 frentes operativos acumulados durante el año en donde hizo el seguimiento y verificación del cumplimiento de las cinco reglas de oro, uso adecuado de elementos de protección personal entre otros, cumpliendo con la meta programada de 120 grupos de trabajo a inspeccionar durante el transcurso del año 2023, logrando un cumplimiento de su plan de inspecciones en el marco del programa de seguridad operacional.

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

**Tabla 20 Cronograma de Actividades del Plan de Riesgo Eléctrico 4T 2023 AFINIA**

Ítem	Plan de Gestión Riesgo Eléctrico	Peso	Planeado/ Ejecutado	Cuarto Trimestre			Total
				Oct	Nov	Dic	
<b>1</b>	<b>Sensibilización a la comunidad en general, Fortalecemos Conciencia Ciudadana</b>	<b>40%</b>					
1,2	<b>AFINIA en Cercanía a las comunidades</b>	<b>20%</b>	<b>Planeado</b>	<b>5%</b>	<b>33%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>
			<b>Ejecutado</b>	<b>15%</b>	<b>8%</b>	<b>21%</b>	<b>83%</b>
1,1	Programa Familia Polo a tierra; seguridad eléctrica, ahorro de energía y conciencia ciudadana (estrategias de educación en Barrios)	5%	Planeado			33%	100%
			Ejecutado			0%	33%
1,2	Disponibilidad de cartillas de Riesgo de Eléctrico en las Oficinas Comerciales (Propias).	5%	Planeado	20%	30%	50%	100%
			Ejecutado			50%	100%
1,3	Socialización de la cartilla de Riesgo Eléctrico en las reuniones generadas con los públicos de interés: Personeros (1), Vocales de Control (1).	5%	Planeado		100%		100%
			Ejecutado	50%	25%	25%	100%
1,4	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%	100%
			Ejecutado	8%	8%	8%	100%
1,2	<b>Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos)</b>	<b>20%</b>	<b>Planeado</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
			<b>Ejecutado</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>
1.2.1	Comunicaciones periódicas (Mínimo 2 publicaciones mensuales en medios internos o externos) a partir del mes de Enero 2023	20%	Planeado	8%	8%	8%	100%
			Ejecutado	8%	8%	8%	100%
<b>2</b>	<b>Fortalecimientos la Seguridad Operacional</b>	<b>60%</b>					
2.1	<b>Capacitaciones/campañas al personal Operativo Propio y aliados</b>	<b>20%</b>	<b>Planeado</b>	<b>65%</b>			<b>100%</b>
			<b>Ejecutado</b>	<b>11%</b>			<b>53%</b>
2.1.1	Formación a supervisores, administradores de contratos y aliados estratégicos en riesgo eléctrico	2%	Planeado	60%			100%
			Ejecutado				100%
2.1.2	Certificación por Competencias al personal operativo acorde a sus funciones primordiales y las competencias que se encuentren vigente en SENA (continuidad del proceso)	3%	Planeado	50%		50%	100%
			Ejecutado	50%			50%
2.1.3	Actualización e implementación del nuevo proceso de habilitación de personal en cuanto a la Resolución 5018 de 2019	3%	Planeado			50%	100%
			Ejecutado			20%	70%
2.1.4	Aplicación de nuevas estrategias de formación a través del aula virtual en relación con el protocolo de comunicaciones	4%	Planeado	30%		50%	100%
			Ejecutado				0%
2.1.5	Sensibilización en roles y responsabilidades del personal competente-habilitado para el trabajo en subestaciones y líneas (cargos de geroría y coordinación)	3%	Planeado			50%	100%
			Ejecutado				100%
2.1.6	Capacitación o actividades en seguridad operacional al personal del COR	3%	Planeado		50%		100%
			Ejecutado		0%		0%
2.1.7	Festival de prevención del riesgo con aliados estratégicos	2%	Planeado		50%		100%
			Ejecutado				100%
2.2	<b>Cumplimiento de las formaciones de Riesgo Eléctrico por parte de los contratistas de MT (5 contratistas)</b>	<b>20%</b>	<b>Planeado</b>	<b>25%</b>			<b>100%</b>
			<b>Ejecutado</b>	<b>0%</b>			<b>75%</b>
2.2.1	Seguimiento a la ejecución de formaciones trimestrales (al menos una) por parte de los contratistas de MT.	20%	Planeado		25%		100%
			Ejecutado		0%		75%
2,3	<b>Aseguramiento de proceso</b>	<b>20%</b>	<b>Planeado</b>	<b>33%</b>			<b>100%</b>
			<b>Ejecutado</b>	<b>33%</b>			<b>100%</b>
2.3.1.	Informes de reevaluación de riesgos operacionales en las subestaciones eléctricas (10 subestaciones)	6%	Planeado	50%			100%
			Ejecutado	50%			100%
2.3.2		10%	Planeado	8%	8%	8%	100%

**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)**

	Realizar auditoria mensual (llamadas telefónicas grabadas) de cumplimiento de Protocolo de comunicación inicialmente 5 llamadas, se entregará informe de los realizado.		Ejecutado	8%	8%	8%	100%
2.3.3	Control operacional de aliados estratégicos con Inspecciones Documentadas - Informe de eficacia de acción	4%	Planeado			25%	100%
			Ejecutado			25%	100%

Fuente: AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Con base en la revisión de los documentos y evidencias presentadas por el operador, se observa que en el Cuarto Trimestre de 2023 AFINIA cumplió con las actividades programadas en el cronograma de implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico en un 85,2% de ejecución, cumpliendo con la meta establecida para este indicador.

Las acciones desarrolladas en el Cuarto Trimestre de 2023 revelan un enfoque adecuado en la gestión del riesgo eléctrico tanto en la línea de acción de sensibilización a la comunidad como en el fortalecimiento de la seguridad operativa. Sin embargo, también se observan deficiencias que deben abordarse para garantizar una gestión efectiva y segura de los riesgos eléctricos. Se invita al operador a seguir las recomendaciones propuestas, para así fortalecer la seguridad operativa y asegurar el cumplimiento de los objetivos del programa de gestión de largo plazo. Desde la Superservicios se observa que el operador va por el camino correcto hacia una gestión sólida de riesgos de origen eléctrico.

De igual manera se sugiere mantener la atención en la implementación efectiva de las acciones programadas. Se invita a fortalecer la verificación de todas las actividades relacionadas con el Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico.

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

- Familia Polo a Tierra: En el Cuarto Trimestre de 2023, AFINIA señala que no se pudo avanzar en esta actividad. El operador informa que espera cumplir con estas actividades de formación el próximo año.
- Aplicación de nuevas estrategias de formación a través del aula virtual, en este aspecto no se presenta avance se espera iniciar con la implementación durante el siguiente año.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

- 5.1.1 Plan de gestión de riesgo eléctrico Cuarto Trimestre 2023.
- 5.1.1 Plan de riesgo eléctrico 2023 cuarto trimestre.
- 5.1.1 Soporte fotográfico campañas de divulgación.
- 5.1.1 Soportes Anexos

## Objetivo 6. Atención Al Usuario

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

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

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

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

**Tabla 21 Evaluación del Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	95%	CUMPLE

#### **Beneficios:**

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

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

Para cumplir el indicador, la empresa debía presentar la estrategia y las actividades para su cumplimiento, lo cual fue remitido en el cuarto informe trimestral 2022 por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) - Curva S.

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

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

- i) Plan de Cultura del servicio.
- ii) Proceso formativo (normativa y Nuevo Gestor Documental).
- iii) Homologación del diseño e imagen en los centros de experiencia.
- iv) Fortalecimiento del Contac Center.

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 reunión con operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA), el día 25 de abril de 2023, con el fin de validar que lo reportado a esta Entidad durante el Cuarto Trimestre de 2022, 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.**

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

para el Cuarto Trimestre de 2023 se avanzaron en los siguientes hitos:

**1.3 Adjudicación de Contrato**

El prestador informó que en el mes de noviembre de 2023 se realizó la aceptación de la oferta comercial y la firma del contrato con la empresa **SYNERGY XPERIENCE S.A.S** los servicios contratados son "servicios de capacitación y entrenamiento en el programa cultura de servicio".

El objeto contractual es mejorar la experiencia del cliente en las territoriales de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar, Sucre, Córdoba Norte y Córdoba Sur, indicando que este proceso de adjudicación, se encuentran en la etapa final con la entrega de la propuesta para aprobación del Gerente General y la comunicación de aceptación del contrato.

La empresa informó que con la firma de este contrato se garantiza la puesta en marcha efectiva del plan, asegurando la implementación integral y el seguimiento riguroso de sus objetivos. Este paso crucial, propiciando de esta manera la transformación en la calidad del servicio ofrecido en las mencionadas regiones, respaldando así el compromiso de excelencia en la atención al cliente que se busca alcanzar con este proyecto.

**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 9 Pantallazo de Apartes de la Aceptación del Contrato para Prestación de los Servicios Especializados de Consultoría, Formación, Capacitación y Entrenamiento en Cultura de Servicio, en su componente de plazo de ejecución y lugar de prestación del servicio – AFINIA**

**Plazo de ejecución del contrato:**

El plazo total de ejecución del contrato es de **trescientos sesenta y cinco (365) días calendario**, contados a partir de la fecha de recibo de la orden de inicio, dada por Caribemar de la costa S.A.S E.S.P., previa aprobación de las garantías solicitadas.

**Lugar de prestación del servicio o ejecución de actividades:**

El proveedor deberá garantizar la prestación del servicio requerido en los territorios donde opera Caribemar de la costa S.A.S E.S.P.

**Territorios:** Bolívar Norte, Cesar, Córdoba Norte Bolívar Sur, Córdoba Sur y Sucre

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

**1.4 inicio del proceso de formación.**

La empresa informó que el mes de diciembre de 2023 realizó con éxito la presentación Plan de Cultura de Servicio, dirigido a los colaboradores de Servicio al Cliente y líderes de procesos que tienen contacto directo con los clientes de la empresa.

En dicha presentación participaron 145 colaboradores comprometidos en mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa en el área de servicio al cliente, manifestando que con esta iniciativa no solo se busca optimizar la experiencia del cliente, si no fomentar un ambiente laboral colaborativo, centrado en la experiencia de servicio.

**Gráfica 10 Convocatoria para mejorar en la experiencia del cliente - AFINIA**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

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

**2. Proceso formativo (normativa y nuevo gestor documental)**

**2.4 Segunda fase de Formación.**

La Empresa informa que se implementó la acción formativa sobre los contenidos del Gestor documental afianzando los temas de las transacciones de mayor impacto que interponen los clientes. Entre estas transacciones se destacan la inconformidad con el consumo o producción facturado, el cobro múltiple y/o acumulado, los cobros basados en promedios, la inconformidad con el aforo y el cobro desconocido. Esta iniciativa ya fue cumplida en el Tercer Trimestre de 2023.

**3. Implementación del diseño definido por AFINIA en los centros de atención tercerizados.**

La Empresa informó que el avance en la implementación del nuevo diseño de los Centros de Atención Tercerizados (CAT) ha alcanzado un significativo 50% de progreso. Donde se resalta el progreso obtenido en las distintas territoriales, en especial en Córdoba norte como son los centros tercerizados de Ciénaga de Oro, San Bernardo del Viento y Moñitos.

En las territoriales de Bolívar Norte, Bolívar Sur, Cesar y Córdoba Sur, es importante la empresa informo que los Centros de Atención al Cliente (CAT) en los Municipios de Arjona, María La Baja, Santa Ana, Santa Rosa del Sur, La Jagua de Ibirico, San Diego, Chiriguaná, Pailitas, Ayapel, La Unión, Majagual, Pueblo Nuevo y Sucre-Sucre están redoblando esfuerzos en su adecuación.

**Gráfica 11 Avance Centro de Atención Tercerizado CAT Ciénaga de Oro- AFINIA**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

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

**4. Fortalecimiento del contact Center.**

**4.2 Lanzamiento y Posicionamiento de asistente virtual "Alix"**

La empresa informó, que desde noviembre de 2023 sus clientes disfrutaron del nuevo servicio de Asistente Virtual **Alix** en la página web de AFINIA [www.AFINIA.com.co](http://www.AFINIA.com.co). Manifestando que este servicio es un importante avance en su estrategia de atención al cliente, con el propósito de mejorar la eficiencia y la experiencia en la interacción con los usuarios.

La empresa informó que en la funcionalidad del asistente virtual **Alix**, se destaca tener una variedad de consultas en un solo contacto como son:

- 1 Reporte de Daños: A través de Alix los clientes podrán realizar su reporte de daños y obtener en segundos su orden de servicio o aviso para la gestión de nuestras brigadas.
- 2 Asesoría en Nuevas Solicitudes: Proporciona orientación detallada sobre el proceso de nuevas solicitudes de servicio, facilitando la experiencia del usuario y brindando la opción de videollamada para guiar a los clientes en sus solicitudes.
- 3 Información de factura: Permite el acceso rápido a información detallada sobre el estado de la última factura y ofrece la opción de descargar el duplicado en formato PDF de manera inmediata.
- 4 Soporte en línea para Canales Virtuales: Actúa como un experto digital, proporcionando asistencia en línea sobre la oficina virtual, la aplicación AFINIAPP y el portal de pago.
- 5 Denuncias de Irregularidades: Facilita la presentación de denuncias sobre posibles irregularidades en el uso de la energía, contribuyendo así a mantener un entorno seguro y transparente.
- 6 Otras consultas: Desde requisitos de acuerdos de pago hasta el procedimiento para radicar una PQR, Alix ofrece respuestas precisas y oportunas.
- 7 Alix representa un hito significativo en nuestro continuo esfuerzo por mejorar la calidad de nuestra atención y la experiencia de nuestros usuarios.

**4.3 Campaña de fidelización de Llamadas.**

La empresa indicó que se implementó la Campaña de Gestión de Fidelización de Llamadas. Esta consiste en realizar encuestas de satisfacción en sus distintos canales, su objetivo principal es convertir las oportunidades de mejora identificadas en nuestras interacciones en fortalezas para la atención de los clientes.

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

Por medio de las conversaciones de retroalimentación, tienen la misión de comprender las inquietudes y necesidades de nuestros clientes, donde se valoran sus opiniones como piezas fundamentales para optimizar la atención por la empresa mejorando la experiencia del cliente, no solo escuchándolo sino también por resolviendo sus solicitudes pendientes, brindándole soluciones concretas y una orientación que garantice una experiencia excepcional en lo contactos futuros.

**Gráfica 12 Resultados implementación y campaña de fidelización Asistente Virtual Alix - AFINIA**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2024 de AFINIA

**5. Actividades Adicionales**

**5.1. Formación proceso de notificaciones por correo electrónico.**

La empresa informó que en el mes de diciembre de 2023 llevó a cabo la formación sobre el proceso de notificación de PQR a través de correo electrónico para el personal de atención al cliente del canal presencial.

La capacitación tenía como objetivo, mejorar el conocimiento del personal, fortaleciendo las acciones para este tipo de notificación, esta forma poder transmitir a sus usuarios las ventajas que tiene autorizar este tipo de notificación.

Se socializo el marco legal donde se fundamenta esta notificación, presentando el nuevo modelo de autorización de notificación para los usuarios y resolución de posibles dudas que podrían tener nuestros usuarios

**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 13 Presentación de la Socialización del Marco legal de la Notificación por correo electrónico**

**1. Hablemos de la notificación por correo electrónico**



**1.1 Marco legal**

**Artículo 54 ley 1437 de 2011:**

**Registro para el uso de medios electrónicos:**

Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin.

**Artículo 56 ley 1437 de 2011:**

**Notificación electrónica:**

Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.

**Artículo 67.1 ley 1437 de 2011:**

Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.



Fuente: Informe de AFINIA Cuarto Trimestre 2024

**Gráfica 14 Presentación de la Socialización de los Beneficios de la Notificación por correo electrónico**

**2.1 Beneficios de la notificación por correo electrónico**

**Conveniencia:**  
Los clientes pueden recibir notificaciones de PQR directamente en su bandeja de entrada, lo que les permite acceder a la información de manera conveniente y en cualquier momento.

**Rapidez:**  
Las notificaciones por correo electrónico suelen ser más rápidas que otros métodos, como el correo postal o las llamadas telefónicas, lo que permite una respuesta más ágil a las PQR.

**Cuidado del medio ambiente:**  
Al utilizar el correo electrónico en lugar de documentos impresos, se contribuye al cuidado del medio ambiente al reducir la cantidad de papel utilizado.

**Registro y archivo:**  
Los correos electrónicos se almacenan fácilmente y se pueden buscar, lo que facilita el seguimiento y el registro de las PQR por parte del cliente.

**Ahorro significativo para la compañía**

Fuente: Informe de AFINIA Cuarto Trimestre 2024

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

**Análisis de la SSPD:**

- Se informa que el 20 de mayo de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina principal de AFINIA en la ciudad de 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.

**Gráfica 15 Oficina principal de Atención al cliente Montería**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se informa que el 20 de mayo de 2024, la DTGE se realizó una reunión en la oficina principal de AFINIA en la ciudad de Montería, en donde el Coordinador de Atención al Cliente de la empresa AFINIA para Córdoba Norte presentó la ruta del cliente en las oficinas de la territorial. Donde se evidencian tiempo de espera y afluencia de clientes.

**Gráfica 16 Presentación afluencia de clientes Territorial Córdoba norte**

Servicio al Cliente (Afluencia)		
CENTRO DE ATENCIÓN	TIPO DE OFICINA	AFLUENCIA
Montería		853
Sahagún		290
Cereña		281
Lorica		153
<b>TOTAL</b>		<b>14,477</b>

CENTRO DE ATENCIÓN	TIPO DE OFICINA	AFLUENCIA
CAT Surceding		1,891
CAT Ciénaga de Oro		626
CAT San Felipe		472
CAT San Andrés		314
CAT Tierraña		301
CAT San Bernardo del Viejo		275
CAT Muzó		207
CAT San Andrés de Sotavento		187
<b>TOTAL</b>		<b>4,184</b>

Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024

- Se informa que el 20 de mayo de 2024, la DTGE se realizó visita al local comercial donde funcionara el nuevo Centro de Experiencia de Atención al Cliente de AFINIA ubicado en centro comercial nuestro

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

Montería, se presentaron los avances de obra, donde se pudo evidenciar que el estado de la obra esta aun 90% ejecución, con lo que se mejorara la experticia de los usuarios en la ciudad.

**Gráfica 17 Local comercial Centro de Experiencia de Atención al Cliente de AFINIA centro comercial nuestro Montería**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se informa que el 21 de mayo de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina Sahagún de AFINIA, 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, se informó por la jefe de oficina que se tiene un promedio mensual de 3500 usuarios,

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

donde la petición por inconformidad en el consumo facturado, es la de mayor numero de reclamo por los usuarios.

**Gráfica 18 Oficina de Atención al Cliente de Sahagún - AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se informa que el 22 de mayo de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina Sincelejo de AFINIA, 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, se informó por el jefe de oficina que se tiene un promedio mensual de 9000 usuarios.

**Gráfica 19 Oficina de Atención al Cliente de Sincelejo - AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se informa que el 22 de mayo de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina Ovejas de AFINIA, 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, se informó por al jefe de oficina que se tiene un promedio mensual de 380 usuarios. esta oficina se

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

encuentra dentro de los CAT Tercerizados se informó dificultad para la adecuación del local comercial dado que en el municipio los locales comerciales no cuentan con los 100 m<sup>2</sup> que se exigen al contratista para la implementación del CAT.

**Gráfica 20 Oficina de Atención al Cliente de Ovejas - AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se informa que el 22 de mayo de 2024, la DTGE realizó visita a la oficina San Juan Nepomuceno de AFINIA, 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, se informó por la jefe de oficina que se tiene un promedio mensual de 450 usuarios, esta oficina se encuentra dentro de los CAT Tercerizados que se adecuaron al nuevo modelo de implementación del diseño definido por AFINIA.

**Gráfica 21 Oficina de Atención al Cliente de Ovejas-AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se informa que el 23 de mayo de 2024, la DTGE realizó visita a las oficinas donde se adelanta la operación del Centro de Atención Telefónica, Canales Virtuales (Milenium) y Central de Escritos (ISES); Estas visitas, fueron acompañada por la gerencia de servicio al cliente y los funcionales del proceso, se observó la de la auditoría interna sobre los procesos de: atención telefónica, atención de canales virtuales y los procesos de agendamientos de citas.

**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 22 Oficinas de Atención al Cliente de los canales telefónicos y virtuales – AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

**Gráfica 23 Oficinas de Atención al Cliente de los canales escritos - AFINIA**

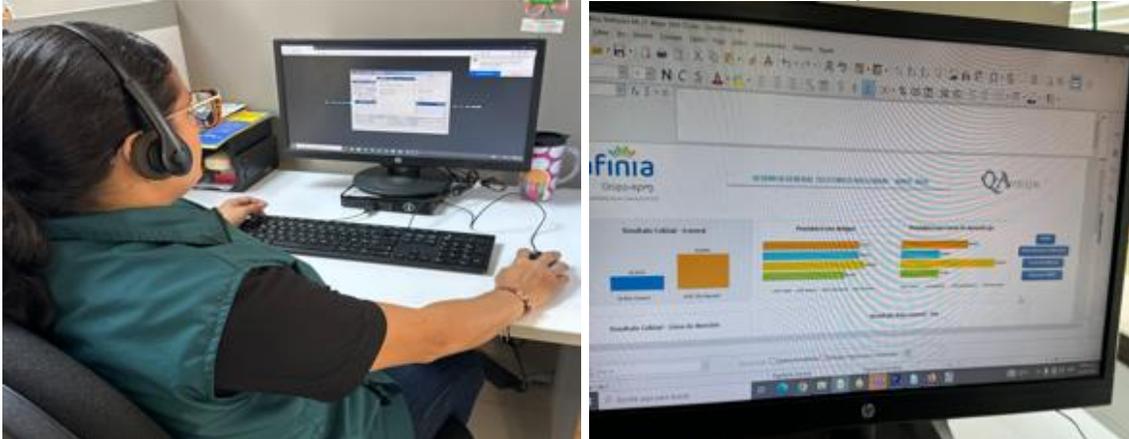


Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Así como de las herramientas tecnológicas donde los asesores de la empresa resolvieron las preguntas sobre la ejecución de estas dentro del proceso de mejoras de atención al cliente propuestas por AFINIA.

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

**Gráfica 24 Proceso de Auditoria de los canales telefónicos y virtuales - AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se verifico la implementación del proceso de capacitación de los asesores de servicio al cliente con la implementación de aulas virtuales, a cargo de dos fumadores.

**Gráfica 25 Proceso de capacitación de los canales telefónicos y virtuales - AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

- Se informa que el 24 de mayo de 2024, la DTGE realizó mesa de trabajo con la Gerencia de atención al cliente de AFINIA, donde se presentaron los avances sobre la CAT y el programa de calidad en la atención del servicio al cliente de la empresa.

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

**Gráfica 26 Reunión Gerencia Atención Al cliente - AFINIA**



Fuente: Visita SSPD realizada a la empresa AFINIA del 20 al 24 mayo de 2024.

**Gráfica 27 Curva S Estrategia para Trámite Oportuno**



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del Cuarto Trimestre de 2023

**Tabla 22 Ejecución acumulada para el Cuarto Trimestre de 2022 de cronograma de actividades de optimización de trámites oportunos**

ACTIVIDAD	%
Plan de cultura de servicio	30%
Proceso Formativo (Normativa y Nuevo Gestor Documental)	30%
Homologación del diseño e imagen en los centros tercerizados	5%

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

Fortalecimiento del Contac Center	30%
<b>Promedio de cumplimiento</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de reportada por AFINIA en el informe del Cuarto Trimestre de 2023.

Por lo anterior es pertinente indicar que se desarrollaron las actividades contenidas en su cronograma de optimización de trámites oportunos y de calidad de reclamaciones para el Cuarto Trimestre del año 2023 por parte del prestador CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

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

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

Se informó por parte de la empresa AFINIA que en algunos municipios han enfrentado dificultades para encontrar locales con los 100 m<sup>2</sup> requeridos, para lograr implementar el modelo propuesto para los CAT.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

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

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 23 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
≥0%	32,21%	CUMPLE

**Beneficios:**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

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

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

Se realizó visita al operador de red CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA) el día 20 al 24 de mayo de 2024, con el fin de validar la información reportada esta entidad durante el Cuarto Trimestre de 2023, en el informe de avance del Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP (Acordado y firmado por esta Superintendencia con dicho OR), cumpla con lo informado.

**Actividades particulares reportadas por la empresa**

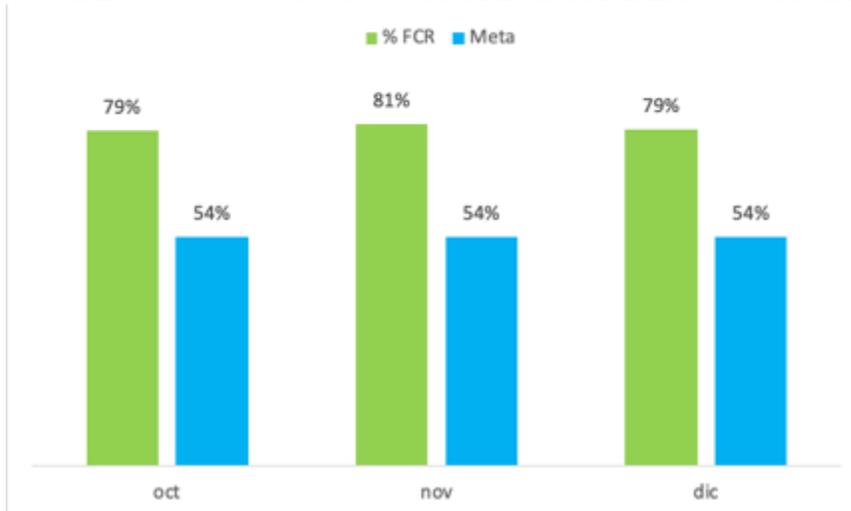
La empresa reportó un resultado obtenido en el Cuarto Trimestre del año 2023 del **80 %** para casos resueltos en un primer contacto (FCR), soportado en la siguiente información:

**Tabla 24 Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA**

Mes	Cantidad FCR	% FCR	Meta	Cantidad NO FCR	% NO FCR	Total general
Octubre	31.168	79%	54%	8.177	21%	39.345
Agosto	30.505	81%	54%	7.298	19%	37.803
Septiembre	27.185	79%	54%	7.027	21%	34.212
<b>Acumulado Cuarto Trimestre 2023</b>	<b>88.858</b>	<b>80%</b>	<b>54%</b>	<b>22.502</b>	<b>19%</b>	<b>111.360</b>

Fuente: Informe de AFINIA Cuarto Trimestre 2023.

**Gráfica 28 Evolución Evolución del FCR en CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P - AFINIA**



Fuente: Informe de AFINIA Cuarto Trimestre 2023.

**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.**

**Análisis de la SSPD:**

Durante el periodo de octubre a noviembre de 2023:

1. Se registró un total de 111.360 atenciones al cliente en primer contacto.
2. Se resolvieron un total de 88.858 atenciones al cliente en primer contacto.
3. No se resolvieron un total de 22.502 atenciones al cliente en primer contacto.

De lo anterior, se evidencia que durante el Cuarto Trimestre del año 2023 la empresa alcanzó un porcentaje del 79,66%, es decir, un 25,66% más de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto en comparación a la línea base del año 2019 la cual corresponde a un porcentaje del 54%, con lo cual, se cumple con lo presupuestado en el indicador.

$$= \left( \frac{79,66\% - 54\%}{79,66\%} \right) * 100$$

$$= \left( \frac{25,66\%}{79,66\%} \right) * 100$$

$$= ( 0.322 ) * 100$$

$$= 32,21$$

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

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

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

El informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA).

## Objetivo 7. Responsabilidad Social y Empresarial.

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

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

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

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

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	NO APLICA	NO APLICA

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

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

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

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

El seguimiento de este indicador parcial tuvo como fecha final de seguimiento el 31 de diciembre de 2021, dentro del PGLP. Es por esta razón que no se incluye en la evaluación del informe del cuarto trimestre del año 2023.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No aplica.

**Análisis de la SSPD:**

El seguimiento a este indicador finalizó en el Cuarto Trimestre del año 2021.

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No aplica.

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 26 Evaluación indicador parcial 7.2. Cumplimiento a las acciones definidas en el plan de mejoras en el año analizado**

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	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.
- 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 Cuarto Trimestre 2023 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 Cuarto Trimestre de 2023 se encuentra:

1. Realizar el ejercicio de identificación de Matriz de riesgo en Derechos Humanos - DDHH en articulación con el área de riesgos. AFINIA reporta avance en el proceso de homologación en materia de derechos humanos, con el propósito de cumplir con los lineamientos del grupo EPM,

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

durante este periodo reportó que se realizó sesiones de trabajo en las que se destacó la importancia y el impacto que tienen los derechos humanos en la gestión integral de riesgos de la compañía. En este aspecto el operador informa que se tiene como meta adoptar las políticas, procesos o procedimientos necesarios para fomentar y proteger los derechos humanos, de acuerdo con las disposiciones señaladas en el marco de referencia.

Respecto al avance en la identificación de la matriz de riesgo en Derechos Humanos, AFINIA para el Cuarto Trimestre de 2023, contrató a un consultor especializado, con el objeto de analizar los riesgos e impactos en derechos humanos y la construcción del plan de tratamiento. Para esta actividad se reportan los siguientes avances:

*Fase 1: Revisión y Análisis de Documentación y Autoevaluación:* La empresa reporta que llevó a cabo el diligenciamiento de formatos de diagnóstico de acuerdo con los procesos internos:

- Formato #1: Trabajo decente (Gerencia Talento Humano y Desarrollo Organizacional).
- Formato #2: Impacto en comunidades (Gerencia Ambiental y Social y Gerencia Comunicaciones y Relaciones Corporativas).
- Formato #3: Impactos ambientales (Gerencia Ambiental y Social).
- Formato #4: Seguridad física: Seguridad de personas y activos (Gerencia Servicios Empresariales).
- Formato #5: Cadena de suministros (Gerencia Servicios Empresariales).
- Formato #6: Infraestructura y mantenimiento de activos (Gerencia Dirección Distribución de Energía).
- Formato #7: Clientes y usuarios finales (Gerencia Comercial).
- Formato #8: Ética y transparencia (Gerencia Servicios Jurídicos, Gerencia Planeación y Sostenibilidad, Gerencia Auditoría Interna).

*Fase 2: Entrevistas Individuales con Áreas de la Empresa:* Se llevaron a cabo entrevistas individuales con las áreas de Gestión Ambiental y Social, Comunicaciones, Servicios Empresariales, Jefatura de Seguridad, Servicio al Cliente y Talento Humano.

*Fase 3: Participación de Grupos de Interés:* Se desarrollaron espacios de diálogo abierto, participativo y colaborativo con diversos grupos de interés: Consejo Comunitario, Comerciantes, Vocales de Control de Servicios Públicos, Líderes Comunitarios, ediles, presidentes de Juntas de Acción Comunal, sectores eléctricamente subnormales, áreas especiales (zonas de difícil gestión), empleados y contratistas de AFINIA.

*Fase 4: Hoja de Ruta y Reuniones de Presentación de Resultados:* Se llevaron a cabo reuniones con grupos de trabajo de la empresa para presentar resultados, sensibilizar sobre hallazgos, definir mecanismos de acción y realizar seguimiento a riesgos identificados y a las actividades planeadas.

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

2. Realizar 1 encuentro virtual de formación en temas relacionados con Desarrollo Sostenible, experiencias de gestión ambiental y social para grupos de interés externos. Evento transmitido por redes sociales – canales oficiales de comunicación de AFINIA.

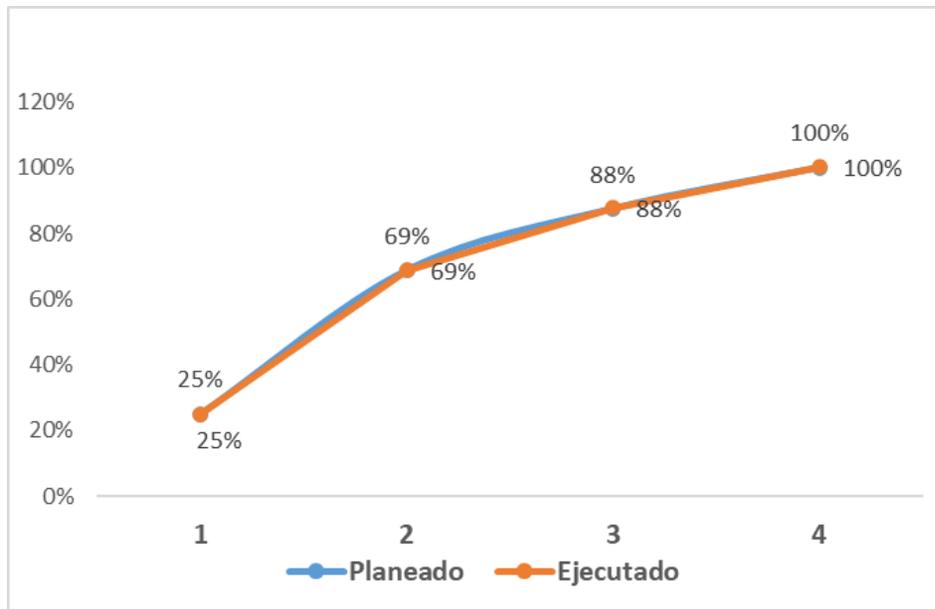
El operador reporta que, el miércoles 29 de noviembre, llevó a cabo el evento “*AFINIA conectando sueños, conectando experiencias*” cuyo objetivo fue Socializar acciones que contribuyen al compromiso de AFINIA con sus usuarios y clientes, alineado con el propósito misional de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Las iniciativas presentadas durante el evento hacen parte de las diferentes líneas de acción que actualmente implementa la Gerencia Ambiental y Social. Iniciativas Presentadas Durante el Evento:

- **Aprender para emprender:** Crear espacios para aprender conocimientos básicos para iniciar o potenciar emprendimientos. AFINIA y el Sena, promoviendo cursos para el bienestar de comunidades de estrato 1 y 2, priorizando a madres cabeza de familia, víctimas del conflicto armado, desplazados, y comunidades intervenidas por proyectos de inversión de AFINIA.
- **Aprender de energía:** Sensibilizar sobre el uso eficiente y seguro de la energía, normas vigentes y comunicación asertiva con los grupos de interés. Talleres y visitas personalizadas sobre uso eficiente de energía, prevención de accidentes eléctricos, y conocimiento de facturas y equipos de medida.
- **Cuidado Medio Ambiente y Entorno Social (CMAYES):** Promover análisis y soluciones a problemáticas ambientales en instituciones educativas. Relacionar problemas ambientales y sociales con desafíos para preservar la energía, deforestación, contaminación, y cuidado de flora y fauna.
- **Transformando realidades:** Fomentar trabajo colaborativo, deporte, seguridad eléctrica, uso responsable de energía, y valores en menores. Formaciones en seguridad eléctrica, uso de energía y cuidado del medio ambiente.
- **Aprovechamiento sostenible de residuos sólidos:** Disponer adecuadamente residuos vegetales generados por poda técnica, apoyando el modelo de economía circular. Convenios de aprovechamiento de residuos orgánicos, generando beneficios económicos y fortaleciendo relaciones con los grupos de interés.

El informe presentado por el operador incluye una representación gráfica (Curva S) de la ejecución de las actividades con relación al cronograma previsto en cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social Empresarial para el año 2023. Durante el Cuarto Trimestre de 2023, se reporta un cumplimiento del 100%, que coincide con el 100% programado.

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

**Gráfica 29 Curva S Ejecución Acumulada Plan RSE - Cuarto Trimestre 2023**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2023 AFINIA

De acuerdo con la información entregada por el operador, se reporta un porcentaje de avance acumulado para el Cuarto Trimestre del 100%, representados mediante dos (2) hitos programados y ejecutados para este periodo.

**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 Cuarto Trimestre del año 2023, dando cumplimiento a los dos (2) hitos programados para este periodo.

**Tabla 27 Cronograma de actividades plan de mejoras RSE 4T 2023 AFINIA**

TRIMESTRES 2023	Hitos programados año	Hitos ejecutados año	% Cumplimiento	Peso	Descripción del hito
TRIMESTRE IV	1	1	100%	50%	Participación Realizar ejercicio de identificación de Matriz de riesgo en Derechos Humanos DDHH en articulación con el área de riesgos

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

		1	1	100%	50%	Realizar 1 Encuentro virtual de formación en temas relacionados con Desarrollo Sostenible, experiencias de gestión ambiental y social para grupos de interés externos. Evento transmitido por redes sociales - canales oficiales de comunicación de AFINIA.
<b>Hitos Acumulados Trimestre IV</b>		2	2		12,5	
		16	16		100%	

Fuente: AFINIA Cuarto Trimestre 2023

A continuación, se presenta un análisis de la gestión realizada por AFINIA durante este trimestre, a partir de las actividades reportadas en el cronograma: Asimismo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios propone algunas recomendaciones respecto a la gestión del operador:

- AFINIA ha avanzado en la identificación y tratamiento de riesgos en derechos humanos mediante un enfoque sistemático considerado asertivo que incluye la revisión documental, entrevistas individuales, participación de grupos de interés y presentación de resultados.
- Respecto a la revisión y análisis de la documentación, el operador completó varios formatos de diagnóstico que abarcan diferentes áreas, incluyendo trabajo decente, impacto en comunidades, impactos ambientales, seguridad física, cadena de suministros, infraestructura, clientes y usuarios finales, y ética y transparencia.
- El desarrollo de espacios de dialogo con diversos grupos de interés, muestra un enfoque participativo que es significativo para asegurar que las expectativas y preocupaciones de los grupos de interés sean considerados en el proceso de identificación de riesgos y por ende en la planificación de acciones.
- Con relación al evento "AFINIA Conectando Sueños, Conectando Experiencias" se destaca que las actividades ejecutadas tuvieron un enfoque inclusivo y participativo en procesos de sensibilización y formación comunitaria apunando tanto a la promoción de prácticas sostenibles como al empoderamiento de las comunidades.

Las actividades realizadas por AFINIA en el Cuarto Trimestre de 2023 como parte del Programa de Responsabilidad Social, se centraron en la identificación de una matriz de riesgo en Derechos Humanos (DDHH), en colaboración con el área de riesgos y la promoción de iniciativas comunitarias. Asimismo, las actividades reportadas reflejan un compromiso integral con el bienestar de las comunidades y la promoción de prácticas sostenibles. Sin embargo, es crucial mantener y fortalecer estos esfuerzos mediante capacitación, monitoreo, fundamentado en el diálogo y la comunicación para asegurar un impacto positivo y sostenible.

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

Se recomienda al operador, continuar realizando sesiones de capacitación en derechos humanos y en el uso eficiente y seguro de la energía, asegurando que todos los empleados y miembros de la comunidad estén bien informados y comprometidos. se enfatiza la necesidad de continuar integrando estas prácticas como parte integral de la cultura organizacional.

**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 Cuarto Trimestre 2023 AFINIA:

- 7.1.2 Informe Programa RSE IV Trimestre 2023 AFINIA
- 7.1.2 Hitos IV Trimestre RSE AFINIA
- 7.1.2 Soportes RSE

## Objetivo 8. Programa de Normalización, Gestión Perdidas Eléctricas y Cartera

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

### Objetivo del Indicador:

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

### Fórmula del indicador:

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

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 28 Evaluación indicador parcial 8.1 Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social**

Meta	Evaluación	Resultado
≥90%	103%	CUMPLE

### Beneficios y recursos asociados.

- Reducción en el número de Usuarios en Áreas Especiales ZDG y BSN.
- Reducción en los índices de pérdidas en las Áreas Especiales, respecto al nivel de energía que ingresa al Sistema de Distribución Local SDL.
- Reducción de la cartera vencida de más de 90 días en usuarios de Áreas Especiales.
- Mejorar las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica en las Áreas Especiales.
- Implementar la medición prepagada dentro de la estrategia de normalización definida por el operador para usuarios en Áreas Especiales.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales, ubicados en las Áreas Especiales ZDG y BSN. Se relaciona en este indicador un total de 31.451 personas educadas y socializadas en las actividades desarrolladas por el operador en el informe del Cuarto Trimestre de 2023 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.

**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.**

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Curva S y Cronograma del Programa con la ejecución de actividades en el Cuarto Trimestre de 2023.
- Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2023 Soportes

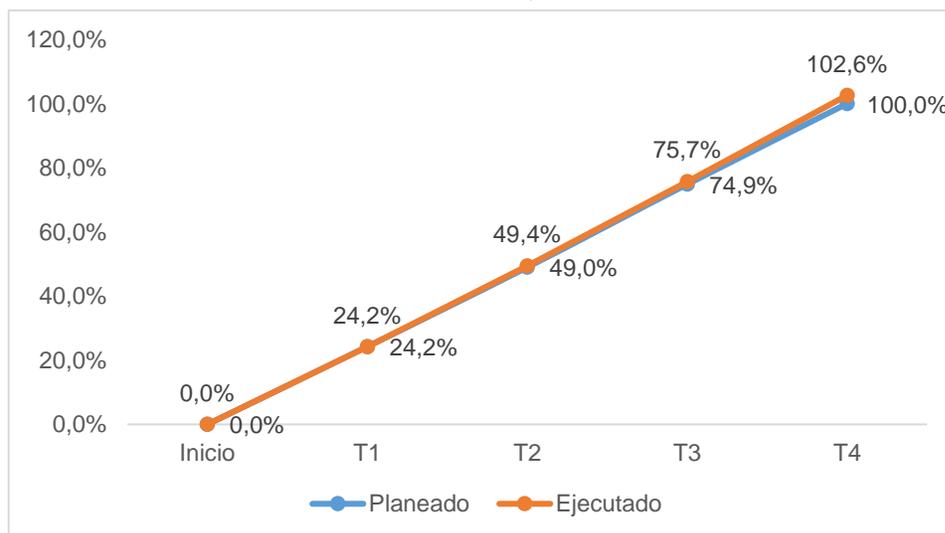
**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

En el informe correspondiente al Cuarto Trimestre de 2023, AFINIA presentó el avance alcanzado en la implementación del programa de acompañamiento social, el cual se enfoca en las siguientes líneas de acción:

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

AFINIA presenta los resultados obtenidos durante el Cuarto Trimestre de 2023 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 30 Curva S Gestión Social – Ejecución Cuarto Trimestre 2023**



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

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

En relación con la implementación del programa de acompañamiento de gestión social, se reporta por parte de AFINIA una ejecución 102,6% sobre un 100% esperado para cierre del Cuarto Trimestre del año 2023. Impactando a un total de 119.947 personas a lo largo del año, a través de las diferentes líneas de acción implementadas por la empresa. Estos resultados se observan en la Gráfica 5 Curva S del proyecto

**Análisis de la SSPD:**

En este apartado, se presenta un análisis de la gestión realizada por AFINIA durante este trimestre, basado en las actividades reportadas en el cronograma. Teniendo en cuenta los soportes y evidencias aportados por el operador durante el Cuarto Trimestre de 2023, se presentan en la Tabla 11 los resultados obtenidos con relación a las diferentes líneas de acción.

**Tabla 29 Personas Educadas programa de acompañamiento social 4T 2023**

LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL AFINIA	META	EJECUTADO	Meta Acum. 2023	Real Acum. T4	% Acumulado T4
			T4	T4			
Aprender De Energía	No personas educadas en taller URE en ZDG -ARMD	32.064	8.016	8.832	32.064	35.286	110%
Aprender De Energía	No de personas educadas en taller URE en Subnormales - PRONE	32.076	8.019	8.297	32.076	33.492	104%
Aprender De Energía	No de personas socializados en normas y leyes ZDG -ARMD	32.164	8.042	8.328	32.164	32.707	102%
Energizando Soluciones	No de personas socializadas en proyectos comerciales	8.000	2.004	2.537	8.000	8.334	104%
Socialización Proyecto De Inversión Técnica	No de personas educadas en Proyectos de inversión Técnica (ZDG-ARMD-SUBNORMAL)	12.587	4.178	3.457	12.587	10.128	80%
<b>TOTAL</b>		<b>116.891</b>	<b>30.259</b>	<b>29.377</b>	<b>116.891</b>	<b>119.947</b>	<b>103%</b>

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

- 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 8.832 personas educadas sobre una meta planteada para el Cuarto Trimestre de 2023 de 8.016 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 110% en este periodo tal como se observa en la Tabla 81.

**Tabla 30 Uso Taller de Uso Responsable ZDG - ARMD. Personas Educadas 4T 2023**

TERRITORIAL	Meta Año	Oct		Nov		Dic	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		105%		106%		119%	
		32.064	2.672	2.812	2.672	2.839	2.672
Bolívar Norte	7.344	612	626	612	615	612	616
Bolívar Sur	3.612	301	302	301	396	301	303
Cesar	7.320	610	625	610	635	610	637
Córdoba Norte	5.232	436	465	436	448	436	694
Córdoba Sur	3.828	319	325	319	325	319	530
Sucre	4.728	394	469	394	420	394	401

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Durante el cuarto trimestre, AFINIA reporta haber enfrentado desafíos significativos debido a condiciones climáticas extremas, que dificultaron la sensibilización sobre el ahorro de energía. A pesar de estas dificultades, el indicador relacionado con el número de personas educadas en el uso responsable de la energía cumplió con las actividades planificadas para el año, cerrando el trimestre con un cumplimiento del 110%

Se destaca la importancia de mantener procesos de aprendizaje constantes para generar cambios de hábitos en el consumo de energía y fomentar prácticas sostenibles.

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

El operador reporta un total de 8.297 personas educadas sobre una meta planteada para el Cuarto Trimestre de 2023 de 8.019 personas en las seis (6) regiones definidas, lo cual corresponde a una ejecución de la línea de acción para este indicador del 104% en este periodo, la gestión trimestral se presenta en la Tabla 31.

**Tabla 31 Taller de Uso Responsable BSN. Personas Educadas 4T 2023**

TERRITORIAL	Meta Año	Oct		Nov		Dic	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		104%		103%		104%	
		32.076	2.673	2.768	2.673	2.762	2.673
Bolívar Norte	6.960	580	580	580	581	580	580
Bolívar Sur	4.080	340	341	340	371	340	341
Cesar	6.816	568	574	568	574	568	569
Córdoba Norte	5.040	420	488	420	453	420	435
Córdoba Sur	4.320	360	375	360	375	360	430

**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.**

Sucre	4.860	405	410	405	408	405	412
-------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Las actividades realizadas en este indicador se enfocaron en crear conciencia sobre la importancia de hacer uso adecuado, eficiente y seguro de la energía, mediante la comprensión de los factores sociales y económicos que influyen en el consumo de estas comunidades. En este caso, el operador combinó la educación con la parte técnica para realizar mejoras menores en los BSN lo que refleja un enfoque integral para reducir las pérdidas de energía y mejorar la seguridad eléctrica.

Estos talleres representan una valiosa oportunidad para impartir educación en un contexto donde el entendimiento del servicio eléctrico se está desarrollando desde un esquema de medición y facturación comunitaria. Este proceso implica una serie de cambios en la percepción y creencias de las personas y los usuarios.

Los modelos de aprendizaje aplicados por AFINIA ofrecen mecanismos para empoderar a los miembros de estas comunidades y fomentar el cambio hacia hábitos de consumo más eficientes. Se resalta, el involucrar a líderes comunitarios de alta influencia, lo que puede ser clave para impulsar prácticas de ahorro energético. El cumplimiento de esta estrategia cerró en un 104%. lo que demuestra el compromiso de la empresa con la formación y el empoderamiento de estas comunidades en materia de uso eficiente de la energía.

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

El operador reporta un total de 8.328 personas educadas sobre una meta planteada para el Cuarto Trimestre de 2023 de 8.040 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 102% en este periodo. La gestión trimestral se presenta en la Tabla 32:

**Tabla 32 Socialización de normas y leyes vigentes ZDG y ARMD. Personas Educadas 4T 2023**

TERRITORIAL	Meta año	Oct		Nov		Dic	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		103%		102%		106%	
	<b>32.164</b>	<b>2.680</b>	<b>2.761</b>	<b>2.680</b>	<b>2.723</b>	<b>2.680</b>	<b>2.844</b>
Bolívar Norte	6.840	570	573	570	586	570	586
Bolívar Sur	3.960	330	331	330	335	330	332
Cesar	6.804	567	576	567	567	567	567
Córdoba Norte	5.400	450	460	450	463	450	585
Córdoba Sur	4.120	343	350	343	350	343	350
Sucre	5.040	420	471	420	422	420	424

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

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

El desarrollo de las socializaciones sobre normativas y leyes vigentes es un proceso crucial que no solo se basa en fundamentos legales, sino que también brinda a los usuarios la oportunidad de comprender los beneficios y responsabilidades asociados con la mejora continua del recaudo y la reducción de pérdidas de energía. Estas acciones, realizadas en conjunto con los planes de mejora, permiten que los usuarios conozcan los beneficios del Fondo de Energía Social (FOES) y reciban los aportes de manera adecuada.

Se observa que, en las zonas de difícil gestión, la empresa continúa adelantando la labor de socialización, concientizando a las comunidades sobre los análisis de comportamiento en los niveles de recaudo. La creación de espacios de relacionamiento mediante operativos móviles a nivel comercial es un gran acierto para abordar dudas e inquietudes relacionadas con el pago de la factura.

Para este trimestre, la estrategia de socialización se llevó a cabo principalmente de manera personalizada o utilizando espacios proporcionados por grupos de interés. El operador reporta que, a pesar de algunas dificultades en cuanto a la convocatoria, se logró una socialización al 102%, lo que indica un compromiso continuo con la educación de los usuarios en estas áreas.

- Socialización de personas en medición prepagada – Áreas Especiales

El operador reporta un total de 2.537 personas educadas sobre una meta planteada para el Cuarto Trimestre de 1.995 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 104% en este periodo.

**Tabla 33 Socialización de personas en medición prepagada - Personas Educadas 4T 2023**

TERRITORIAL	Meta año	Oct		Nov		Dic	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		145%		114%		122%	
	<b>8.000</b>	<b>665</b>	<b>966</b>	<b>665</b>	<b>761</b>	<b>665</b>	<b>810</b>
<b>Bolívar Norte</b>	2.000	166	189	166	170	166	166
<b>Bolívar Sur</b>	600	50	50	50	50	50	50
<b>Cesar</b>	1.800	150	155	150	150	150	151
<b>Córdoba Norte</b>	1.600	133	396	133	207	133	272
<b>Córdoba Sur</b>	800	66	75	66	75	66	70
<b>Sucre</b>	1.200	100	101	100	109	100	101

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

**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 este trimestre AFINIA implementó algunas pruebas piloto de medición prepagada en la ciudad de Cartagena, como parte de un proceso continuo de socialización en todos los territorios de AFINIA sobre la importancia de este sistema. La medición prepagada, se presenta como una solución económica y práctica para hogares con ingresos variables. Este enfoque se ha abordado de manera didáctica, resaltando su utilidad para aquellos hogares con ingresos informales, donde se puede agregar dinero a la cuenta para cubrir los gastos de energía de manera controlada.

El operador reporta que, a pesar de la existencia de cierta desconfianza en el sistema debido a experiencias piloto previas que no resultaron exitosas, se busca recuperar la confianza a través de la presentación de un equipo de medida diferente, compuesto por componentes tecnológicos y comunicacionales mejorados.

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

El operador reporta un total de 3.457 personas educadas sobre una meta planteada para el Cuarto Trimestre de 2023 de 3.307 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 80% en este periodo.

**Tabla 34 Socialización proyectos técnicos - Personas Educadas 4T 2023**

TERRITORIAL	Meta Año	Oct		Nov		Dic	
		Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes	Meta Mes	Real Mes
		70%		51%		274%	
	12.587	1.397	976	1.236	633	674	1.848
Bolívar Norte	6.752	741	-	615	-	420	-
Bolívar Sur	887	129	202	120	121	38	40
Cesar	2.099	179	199	180	186	176	1.713
Córdoba Norte	1.244	91	297	80	68	-	45
Córdoba Sur	603	65	75	55	65	40	50
Sucre	1.002	192	203	186	193	-	-

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

En esta línea de acción AFINIA informó que se han enfrentado ciertas dificultades, especialmente en los meses de octubre y noviembre, lo que ha impedido el cumplimiento de las acciones planificadas. El operador reporta que estas dificultades se han visto influenciadas principalmente por las circunstancias políticas ocurridas en octubre y por contratiempos comunitarios que obstaculizaron la realización de algunas acciones planificadas.

**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.**

El operador indica que particularmente en la territorial Cesar, debido a la suspensión de obras de inversión algunas comunidades llevaron a cabo bloqueos para impedir la instalación de los equipos de medida. Tuvo que implementar un plan de contingencia con adecuaciones menores que necesitaron ser socializadas en barrios eléctricamente subnormales con altas pérdidas de energía. Esto hizo que redireccionara la planificación para cumplir los objetivos en materia de inversiones.

De acuerdo con las evidencias entregadas por AFINIA, se establece el cumplimiento del 103% de las acciones definidas en el plan de acompañamiento social para el año 2023, dando cumplimiento con el alcance planteado en las diferentes líneas de acción. Estas acciones buscan estar alineadas con los objetivos de reducir pérdidas de energía, aumentar el recaudo y mejorar el relacionamiento con las comunidades.

AFINIA continúa demostrando un compromiso significativo en la mejora de la calidad del servicio y el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades. Sin embargo, es crucial abordar los desafíos externos y continuar desarrollando estrategias que fomenten, la educación y la colaboración comunitaria. A continuación, se presentan algunas recomendaciones:

- Se recomienda fortalecer la colaboración con líderes comunitarios y autoridades locales para mejorar la aceptación de los proyectos y asegurar la seguridad de las operaciones.
- Se sugiere continuar y ampliar los programas de capacitación y educación, asegurando que los usuarios comprendan y acepten los cambios necesarios para mejorar la calidad y sostenibilidad del servicio.
- Continuar con las tomas de barrios y mesas de trabajo, y reforzar la colaboración con las autoridades para asegurar la seguridad de la operación.
- Se sugiere fortalecer las estrategias de comunicación y educación comunitaria para contrarrestar la desinformación y fomentar la aceptación de los proyectos de inversión.

**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.**

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

- En la territorial Bolívar Norte, se reportan dificultades por situaciones climáticas y peleas entre pandillas, adicionalmente se reporta resistencia de asistentes a firmar registros de asistencia por temor a usos electorales indebidos.
- En la territorial Bolívar Sur, el operador reporta protestas de usuarios y gremios por inconformismo de las tarifas.
- En la territorial Cesar, interferencia de líderes comunitarios que persuaden a la comunidad para no permitir cambios en infraestructura de red y equipos de medida.
- En la territorial Córdoba Norte, la empresa reporta que los usuarios insisten en que el alza puede ser solucionada por AFINIA, aunque se les explica la composición de las tarifas.
- En la territorial Córdoba Sur, presencia de grupos armados: Restricción de acciones formativas y obras del plan de inversión a áreas urbanas, evitando zonas rurales por inseguridad.
- En la territorial Sucre, se reportan desafíos en el desarrollo de proyectos de inversión en áreas con altos índices de inseguridad

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe Cuarto Trimestre 2023 AFINIA:

- 8.1.1 Programa de Acompañamiento Social
- 8.1.1 Registro Fotográfico
- 8.1.1 Seguimiento Curva S Cuarto Trimestre 2023
- 8.1.1 Evidencias

## 2. INDICADORES DE RESULTADO

### Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

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

##### Objetivo del Indicador:

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

##### Fórmula del indicador:

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

Donde:

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

DNAM<sub>T</sub>: Meta de demanda no atendida para el año t (MWh).

##### Resultado del indicador:

**Tabla 35 Evaluación del Indicador de Resultado 2.1 Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel STR.**

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% 5846 MWh	-25.31% 4366 MWh	<b>CUMPLE</b>

##### Beneficios y recursos asociados.

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

##### Información utilizada para el seguimiento:

- Reporte 4to Trimestre 2023 a SSPD.docx
- 2.2.1 INFORME\_SSPD\_DNA STR\_2023\_vf.docx
- 2.2.1 Reporte SSPD DNA 2023.xlsx
- Matriz Indicadores PGLP Caribemar.
- Información de los eventos de energía no suministrada registrados por XM S.A. E.S.P.

##### Actividades particulares reportadas por la Empresa:

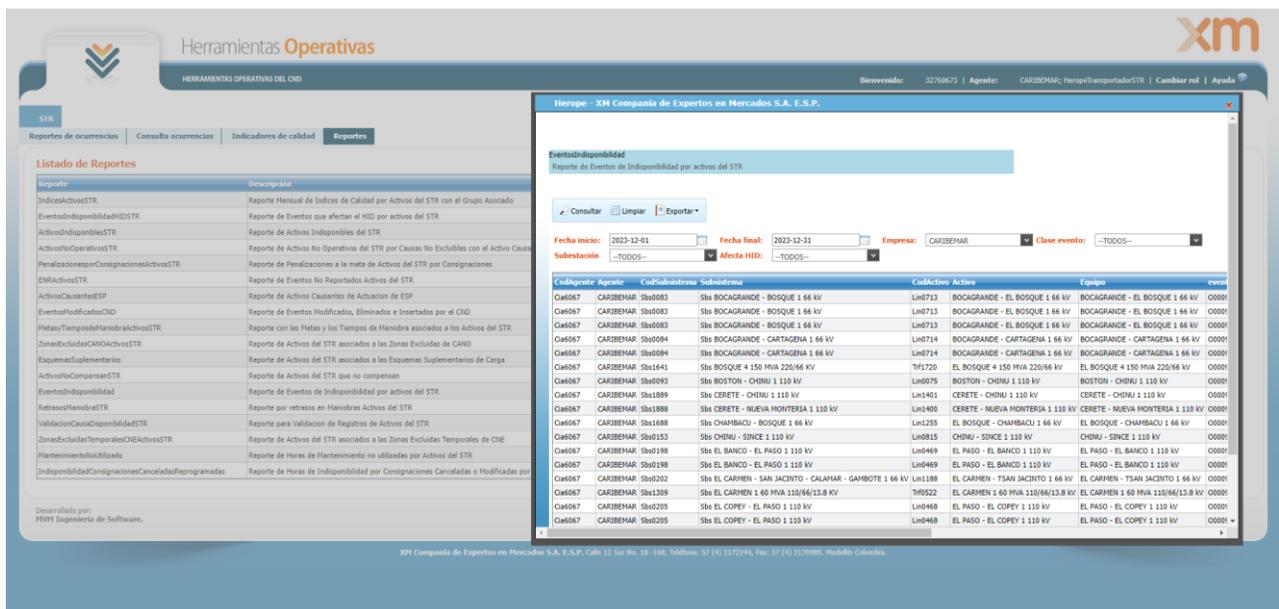
Los indicadores incluidos dentro del programa de gestión de largo plazo comprenden un grupo de indicadores parciales y de resultado. De acuerdo con lo establecido en la matriz de indicadores, el indicador de resultado "Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR" este indicador se tendrá en cuenta la demanda no atendida presentada

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

por eventos no programados en el sistema de transmisión regional representado por Caribemar. La línea base se calculará con base en la información 2019, con la información de los eventos de energía no suministrada registrados por XM S.A. E.S.P. y se acogerá lo previsto frente a las causas excluidas definidas en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018.

La base de este Indicador se encuentra en el portal de XM / <http://eventos.xm.com.co/eventos/SitePages/demanda.aspx?q=noprogramada>

**Tabla 36 información XM para eventos de DNA cuarto trimestre 2023.**



CodAgente	Agente	CodSubsistema	Subsistema	CodActivo	Activo	Equipo	evento
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0083	Sbs BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kv	Lm0713	BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kv	BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0083	Sbs BOCAGRANDE - BOSQUE 1 66 kv	Lm0713	BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kv	BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0094	Sbs BOCAGRANDE - CARTAGENA 1 66 kv	Lm0714	BOCAGRANDE - CARTAGENA 1 66 kv	BOCAGRANDE - CARTAGENA 1 66 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0094	Sbs BOCAGRANDE - CARTAGENA 1 66 kv	Lm0714	BOCAGRANDE - CARTAGENA 1 66 kv	BOCAGRANDE - CARTAGENA 1 66 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs1641	Sbs BOSQUE 4 150 MVA 220/66 kv	Tf0120	EL BOSQUE 4 150 MVA 220/66 kv	EL BOSQUE 4 150 MVA 220/66 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0093	Sbs BOSTON - CHINU 1 110 kv	Lm0075	BOSTON - CHINU 1 110 kv	BOSTON - CHINU 1 110 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs1889	Sbs CERETE - CHINU 1 110 kv	Lm1401	CERETE - CHINU 1 110 kv	CERETE - CHINU 1 110 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs1888	Sbs CERETE - NUEVA MONTERIA 1 110 kv	Lm1400	CERETE - NUEVA MONTERIA 1 110 kv	CERETE - NUEVA MONTERIA 1 110 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs1688	Sbs CHAMBACU - BOSQUE 1 66 kv	Lm1255	EL BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kv	EL BOSQUE - CHAMBACU 1 66 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0153	Sbs CHINU - SINCE 1 110 kv	Lm0815	CHINU - SINCE 1 110 kv	CHINU - SINCE 1 110 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0198	Sbs EL BANCO - EL PASO 1 110 kv	Lm0469	EL PASO - EL BANCO 1 110 kv	EL PASO - EL BANCO 1 110 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0198	Sbs EL BANCO - EL PASO 1 110 kv	Lm0469	EL PASO - EL BANCO 1 110 kv	EL PASO - EL BANCO 1 110 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0202	Sbs EL CARMEN - SAN JACINTO - CALAMAR - GAMBOTE 1 66 kv	Lm1188	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kv	EL CARMEN - TSAN JACINTO 1 66 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0205	Sbs EL CARMEN 1 60 MVA 110/66/13.8 kv	Tf0522	EL CARMEN 1 60 MVA 110/66/13.8 kv	EL CARMEN 1 60 MVA 110/66/13.8 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0205	Sbs EL COPEY - EL PASO 1 110 kv	Lm0468	EL PASO - EL COPEY 1 110 kv	EL PASO - EL COPEY 1 110 kv	00001
Cia067	CARIBEHAR	Sbs0205	Sbs EL COPEY - EL PASO 1 110 kv	Lm0468	EL PASO - EL COPEY 1 110 kv	EL PASO - EL COPEY 1 110 kv	00001

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

**Tabla 37 Demanda no atendida no programada en el STR cuarto trimestre 2023.**

<b>Meta Indicador DNA No Programada STR</b>	<b>Indicador de Resultado DNA No Programada STR</b>
<b>5846 MWh</b>	<b>4366 MWh</b>

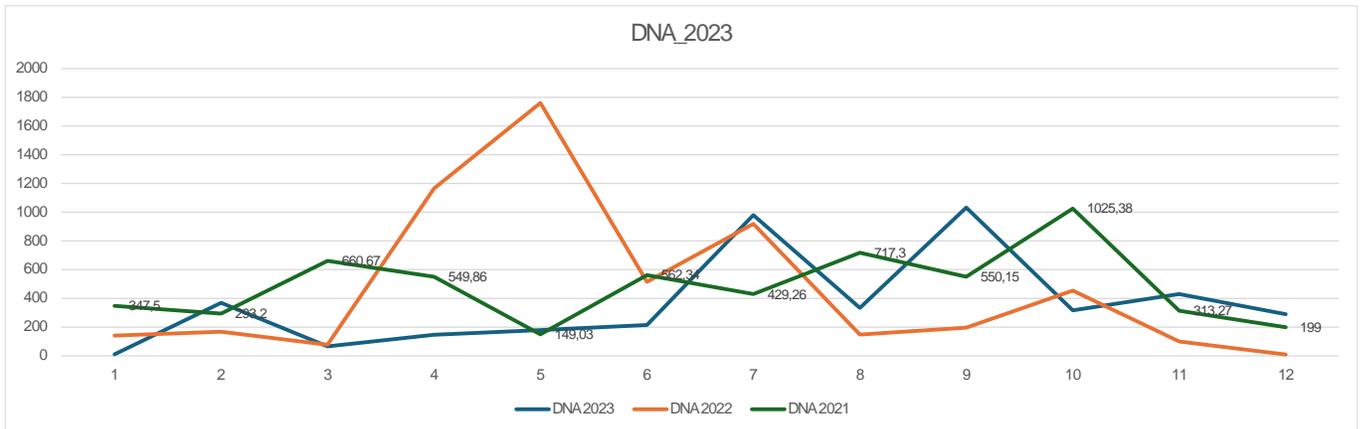
Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

**Análisis de la SSPD:**

De la información suministrada por el prestador del servicio, demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR – aplicativo HEROPE de Caribemar para el año 2023:

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

**Gráfica 31 Demanda no atendida Cuarto Trimestre 2023**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Con la información presentada por el prestador del servicio y consultada en el aplicativo Herope respecto a la demanda no atendida, se tiene que para el año 2023 el reporte es de 4366 MWh; la meta anual para el 2023 definida en la matriz de indicadores PGLP es 5846 MWh, razón por la cual Caribemar cumple con la meta del indicador 2.1 "reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR". El resultado de la evaluación una vez aplicada la fórmula del indicador es de -25.31% que respecto a senda de la meta para el año 2023 ( $\leq 0\%$ ) determina el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No Aplica

**Indicador de Resultado 2.2.a) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.**

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 38 Evaluación Indicador de Resultado 2.2a Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año**

Meta	Evaluación	Resultado
≤0%	7,71%	<b>NO CUMPLE</b>

Fuente: AFINIA

**Beneficios y recursos asociados.**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2023, presentado por AFINIA,
- 2.2.2 y 2.2.3 Reducir la capacidad de eventos en el STR\_2023\_250122.docx
- 2.2.2 y 2.2.3 Indisponibilidad 2023.xlsx
- 2.2.2 2.2.3 Memoria\_Cálculos\_Diciembre\_2023.xlsx

**Indicador de Resultado 2.2.a) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.**

**Actividades particulares reportadas por la Empresa:**

**Tabla 39 Indicador de Indisponibilidad No Programada STR**

Meta Indicador Indisponibilidad No Programada STR	Indicador de Indisponibilidad No Programada STR
720 horas	6269 horas

Fuente: SSPD

El prestador efectúa el cálculo del indicador a partir de la información registrada en la herramienta HEROPE para los eventos ocurridos en el STR, teniendo en cuenta los eventos no programados para una ventana de tiempo de un año en los activos que son operados por CARIBEMAR. No se incluirá en los cálculos de las horas de indisponibilidad los eventos que hayan sido causados por algunas de las situaciones que se enuncian en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018 (eventos excluidos), por tanto, los eventos a ser tenidos en cuenta en el cálculo de las horas de indisponibilidad corresponden a las causas Forzados y no Programado en Consignación.

La base de este Indicador se encuentra en el portal de XM/Herope/reporte eventos indisponibilidad HIDSTR

La empresa menciona un impacto importante en el indicador principalmente por las siguientes razones:

En los meses de enero a junio de 2023 se presentó evento en el activo TERNERA CONDENSADOR PARALELO 01 43.2 MVAR 66 kV (Banco de compensación Ternera) con un valor de 941 horas, se presenta pérdida de capacidad (POTENCIA) del activo producto de obsolescencia, el 27/12/2022 se reporta el 75% de su capacidad nominal, constituyendo una indisponibilidad parcial ante XM.

Para las 1.501 horas del activo BOCAGRANDE - EL BOSQUE 1 66 kV , los hechos más representativos se registraron en los meses de Julio a Agosto de 2023 debido a fallas en los tramos subterráneo y submarino ocasionadas por terceros, a finales del año 2022 en los meses de Octubre y Noviembre el activo volvió a fallar, es importante tener en cuenta que los tiempos asociados a la localización y reparación de este tipo de averías es mayor que el realizado en un activo de configuración área, ya que implica equipos y personal especializado; de igual manera menciona que el proyecto de inversión definido para este activo, debido a su alcance en la gestión de los permisos no surgió en los tiempos esperados, logrando finalizar en diciembre de 2023.

Para el cálculo del indicador el prestador del servicio incluye como causas de **Forzado** del indicador de Indisponibilidad No Programada STR un tiempo de 3237 horas para el año 2023.

**Análisis de la SSPD:**

El prestador reporta causas de "Forzado" al indicador Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t, con una duración de 3.237 horas para 2023, pero, estas horas no corresponden primero a causas FORZADAS y segundo a la duración total acumulada de eventos

**Indicador de Resultado 2.2.a) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.**

no programados evidenciados en el archivo 2.2.2 y 2.2.3 Indisponibilidad 2023.xlsx entregado por el prestador; no se están incluyendo en la duración total acumulada las verdaderas causas que intervienen en las indisponibilidades como lo son: la causa de forzado y las no programadas en consignación.

En el resumen de indisponibilidades\_2023\_ 2.2.2 y 2.2.3 Indisponibilidad 2023 las horas totales para el indicador es de 13240 horas asociadas a interrupciones no programados en activos del STR. Excluyendo las causas definidas en el numeral 5.1.9 de la Resolución CREG 015 de 2018 y las causas por actos terroristas se tiene que la duración total acumulada de eventos no programados es de 6269 horas ((eventos de causas correspondientes a causa "Forzada" y "no programadas en consignación"), tiempo que difiere de la información suministrada por el prestador para el cálculo del indicador quien indica que corresponde a 3237 horas.

El indicador de resultado correspondiente a reducir la demanda no atendida no programada en todo el sistema de transmisión regional representado por CARIBEMAR, NO CUMPLE con la meta anual de 720 horas de indisponibilidad (duración total acumulada de eventos no programados) para el año 2023

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No Aplica

**Indicador de Resultado 2.2.b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.**

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

**Resultado del indicador:**

**Tabla 40 Evaluación del Indicador de Resultado 2.2B Indisponibilidad activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t**

Meta	Evaluación	Resultado
≤0% 1400 horas	26.1% 1894.3 horas	<b>NO CUMPLE</b>

**Beneficios y recursos asociados.**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Informe de seguimiento al Cuarto Trimestre del año 2023, presentado por AFINIA,
- 2.2.2 y 2.2.3 Reducir la capacidad de eventos en el STR\_2023\_250122.docx
- 2.2.2 y 2.2.3 Indisponibilidad 2023.xlsx
- 2.2.2 2.2.3 Memoria\_Cálculos\_Diciembre\_2023.xlsx.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

El prestador del servicio reporta trabajos programados por mantenimiento de la línea TERNERA - COSPIQUE 1 66 kV y trabajos por fallas en el TRANSFORMADOR T4 BOSQUE 220/66 KV.

**Análisis de la SSPD:**

**Indicador de Resultado 2.2.b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.**

De la información suministrada por el prestador del servicio, eventos HEROPE de CARIBEMAR para el año 2023, la indisponibilidad por eventos programados en el STR es de 1894.3 horas, las cuales corresponden a "mantenimiento"; tiempo que está por encima del valor de la meta anual para el año 2023 (máximo 1400 horas).

El indicador de resultado correspondiente a reducir la demanda no atendida programada en el todo el sistema de transmisión regional representado por CARIBEMAR NO CUMPLE con la meta anual de 1400 horas de indisponibilidad (duración total acumulada de eventos programados) para el año 2023.

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

Reporta acto vandálico de robo del conductor de la línea TERNERA - COSPIQUE 1 66 kV el 24.02.2023; el evento fue denunciado ante autoridades.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No Aplica

#### Objetivo 4. Pérdidas

##### **Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.**

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

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

###### **Fórmula del indicador:**

$$\text{Indicador} = (IPT_s - IPT_p)$$

Donde:

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

IPTp: Índice de pérdidas totales.

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

**Tabla 41 Evaluación Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas**

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-3,64%	<b>NO CUMPLE</b>

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

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

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

Documentos presentados por AFINIA:

4.2.1 Reducir el índice de pérdidas.docx

4.2.1 Soporte Fotográfico.docx

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

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

- Durante el 2023 se ejecutó la normalización de 13.260 suministros sin medidor, con lo que se asegura la medición y correcta facturación de estos suministros.
- Conforme a la gestión realizada por control pérdidas este indicador, se detectaron 3.952 suministros directos sin medidor que fueron normalizados e ingresados en el sistema comercial OPEN SGC en el mes diciembre, pero su facturación se registró como un suministro directo sin medidor, por lo cual estos se verán reportados en el archivo TC2 con dicha facturación.
- se ejecutaron un total de 266.813 acciones durante el año 2023 en la ejecución del plan de pérdidas, de las cuales 149.948 corresponden a acciones de campañas dirigidas en sectores con altos focos de pérdidas, cuyas intervenciones están asociadas a la puesta a punto de la medida, así como a la ejecución de mini - proyectos de cambios de tecnología obsoleta o en mal estado, con la implementación de accesorios que ayudan a controlar las pérdidas como lo son las cajas con visor con

#### **Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.**

lupa, los tornillos facturables, medidores Bi-Cuerpo, etc. y el trabajo especializado a través de operativa especial (brigadas elite).

- Fortalecimiento del Centro de Gestión de Alarmas, con lo que se espera mayor control con esquemas de telemetría a los clientes de alto consumo en AFINIA, que representan el 41% de la energía de ventas. Durante el 2023 se emitieron 668 Alarmas y se pusieron a punto 1.102 suministros con telemetría.
- Se logró una energía aflorada de 265.7 GWh/año a corte de diciembre (teniendo pendiente aún la evaluación de las acciones ejecutadas en el mes de diciembre), esta energía es equivalente al 108% de la energía aflorada planificada para 2023, como resultado de la gestión realizada del plan de pérdidas.
- Se ejecutó la instalación de 18.228 suministros con medida centralizada, la instalación de éstos equipos nos permiten tener una serie de funcionalidades que hacen del servicio de energía un dinamizador del sector energético, porque permite hacer el uso de la tecnología para llegar a los usuarios de una manera diferente, permitiendo que estos sean mucho más activos al momento de hacer uso del servicio de energía, pues ha permitido que los usuarios tengan disponible su consumo de energía de manera diaria a través de los diferentes canales virtuales, logrando tener un uso más eficiente de la energía. Además, se ha logrado que los usuarios conozcan sus consumos desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de estar presente en su vivienda o donde se presta el servicio.
- Se instalaron 4.762 macro medidores con tecnología de medición centralizada en el nivel de tensión 1, para medir y focalizar las pérdidas a nivel de transformador y/o circuito, optimizando la gestión de pérdidas en los sectores intervenidos.
- Se aseguró la red de baja tensión para control de pérdidas beneficiando a 84.391 clientes que disfrutaron de una nueva red que asegura la calidad y continuidad del servicio de energía, con una configuración de la red de baja tensión que dificulta las manipulaciones.
- Como plan emergente para el 2023 se tenía programada la ejecución con recursos CONPES de las actividades de Mano de obra a través de nuevos contratos de aseguramiento de red, sin embargo, la entrada tardía de los nuevos contratos no permitió la ejecución de las actividades hasta el Cuarto Trimestre del 2023, que permitió la ejecución acumulada total de 2.015 acciones entre los meses de octubre con 86 acciones, noviembre con 661 y diciembre de 1268. Adicionalmente, se ha invertido 3.447 MCOP total acumulado, donde en noviembre se incurrió en 630.8 Millones COP y 2.816 Millones para el mes de diciembre.
- Se logró la instalación de 792.3 Km de red instalados, de los cuales 306.9 km corresponden a la red de media tensión y 485.4 en la red de baja tensión, para el aseguramiento de la red para el control y reducción de pérdidas.
- Se incorporaron 35.118 clientes que estaban conectados a la red de forma ilícita, que representaron un incremento en la facturación de 26.38 GWh acumulados durante 2023. Se gestionó la legalización y contratación de 279 transformadores conectados ilegalmente a la red, que representaron un incremento en la facturación de 1.3 GWh acumulados durante 2023. Se logró realizar Adecuaciones Menores en la red de baja tensión que nos permitieron normalizar la medida de 12.325 suministros conectados a segmentos de red con altas pérdidas y asegurar su correcta medición de energía, lo que nos permitió tener una energía aflorada de 2.7 GWh acumulada durante 2023.
- Se realizó convenio con varias entidades y le ha apostado al proyecto Tener futuro, con el objeto de fortalecer el recurso humano local como parte de su política de responsabilidad social, con la que se está capacitando a jóvenes de la Costa Caribe como “Técnicos en el Montaje y Construcción de Líneas

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

de Distribución” para atender el crecimiento de redes de distribución previsto con la entrada en operación de los nuevos proyectos de inversión, de los cuales se vincularon durante el 2023 a etapa productiva con nuestros contratistas 197 jóvenes.

**Análisis de la SSPD:**

**Tabla 42 Índice de pérdidas**

Descripción	Totales
Senda 2023 CREG	23.14%
Índice De pérdidas OR	26.78 %

Fuente: AFINIA

La meta del indicador de resultado se estableció conforme a lo aprobado por la CREG y la senda establecida en la Resolución CREG 167 de 2020, para el caso de AFINIA en el año de 2023 corresponde a 23.14 %; el Índice de pérdidas totales del Operador de Red fue de 26,78% con corte a diciembre de 2023. La evaluación del indicador de resultado es de – 3.64%, por tanto, NO se cumplió con la meta del indicador de resultado.

Sin embargo, como lo informa el prestador del servicio, “CARIBEMAR con la finalidad de cumplir los compromisos adquiridos, redobló esfuerzos para cumplir con las metas trazadas para el Plan de Gestión de Pérdidas, alcanzando una inversión correspondiente a 417.237 MCOP, siendo la mayor inversión en la línea de Control Pérdidas realizada por la empresa durante los últimos años, lo que permitió contener y disminuir el deterioro del indicador”.

En visita técnica de verificación efectuada por el grupo de profesionales del PGLP del SSPD se evidenció la ejecución de los programas de pérdidas informados y documentados por el prestador de servicio.

Se evidenció la instalación de macro medidores con tecnología de medición centralizada en el nivel de tensión 1, normalización directos (medidores), aseguramiento de red entre otras actividades que han contribuido a mejorar eficientemente el indicador.

#### **Indicador de Resultado 4.1. Reducir el índice de pérdidas.**

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

- La resistencia de las comunidades donde se debían ejecutar los proyectos, impidiendo su realización en los tiempos estipulados, lo cual sin lugar a duda ha retrasado de manera significativa el avance no solo del Plan de Reducción de Pérdidas sino del Plan de Inversión de la compañía.
- Los inconvenientes con la puesta en sitio de los materiales, pues la cadena de suministro a nivel mundial de materiales y equipos tales como cables de aluminio, aislamientos, postes, herrajes y accesorios, escasez de microchips para construcción de medidores, entre otros, se ha visto afectada tanto por las crisis a nivel mundial a raíz de la pandemia del COVID – 19, como por la tensa situación entre Ucrania y Rusia
- El alza continua en las tarifas en AFINIA afectó la economía de los hogares de la costa y colateralmente aumentó el consumo de energía ilegal.
- La falta de contratos para ejecución del plan de pérdida que se presentó a inicios del año 2023, por lo que se tuvo una muy baja operativa aproximadamente por 5 meses, impactando en la energía a recuperar durante el año 2023 y en la presencia operativa ante un mercado bastante susceptible al uso de la energía de forma ilegal.
- Las consecuencias por el inicio del fenómeno del Niño, con el aumento de la temperatura por la fuerte oleada de calor. Incidió directamente en el aumento de consumo de energía no facturada, por los índices de estimados, directos e ilegales de AFINIA.
- El 2023 estuvo marcado por el proselitismo político asociado a la negativa de las comunidades para el desarrollo de las actividades.
- La mejora en la calidad del servicio aumentó las pérdidas, debido a que no se tiene controlado el mercado, dado el poco avance de los proyectos de inversión por las causas antes descritas.

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

- Documento presentado por AFINIA:  
4.2.1 Soporte Fotográfico.docx
- Visita técnica de verificación efectuada por grupo de PGLP de la SSPD para constatar la ejecución del programa de reducción de pérdidas de energía: Se seleccionó una muestra representativa en Cartagena donde se verificó la instalación de macro medidores con tecnología de medición centralizada en el nivel de tensión 1, normalización de medidores de energía, aseguramiento de red

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

%PartM<sub>T</sub>: Meta para la participación de clientes sin medidor respecto de clientes totales, para el periodo T

CSMed<sub>T</sub>: Clientes sin medidor en el periodo T

Total, Clientes<sub>T</sub>: Total clientes en el periodo T

**Resultado del indicador:**

**Tabla 43 Evaluación Indicador de Resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización**

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-1.76 %	<b>NO CUMPLE</b>

**Beneficios y recursos asociados.**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

Documentos presentados por AFINIA:

4.2.2 Indicador de Resultados porcentaje de Directos 2023.docx

4.2.2 Soporte Fotográfico.docx

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

El Prestador del servicio reporta que las actividades de normalización de suministros conectados directamente a la red de la empresa presentan un cumplimiento del 130% de la meta establecida para el año 2023, fundamentada en la normalización de la medida de 13.260 suministros sin medidor en el año 2023 para un acumulado de 37.889 desde el inicio del plan en el año 2021, lo que ha permitido pasar de tener un 10,83% del total de clientes de la compañía en estas condiciones (octubre 2020), a reducir este índice a un 7.72% al cierre de diciembre de 2023.

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

**Análisis de la SSPD:**

Para efectuar el cálculo del indicador que permite verificar su cumplimiento en relación con reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización, la SSPD consultó la información reportada por el prestador del servicio en SUI para diciembre del 2023.

**Tabla 44 Usuarios**

Descripción	Totales
Totales Usuarios	1.586.884
Usuarios sin medidor	126.437

Fuente: SSPD (SUI)

Con la información consultada en SUI para el año 2023, la SSPD efectuó la evaluación del indicador de resultado que permita verificar el cumplimiento de la meta (7.83%); el resultado de la evaluación (-1.76 %) indica que NO se cumple con la condición de la meta ( $\geq 0\%$ ) por tanto el indicador no es favorable.

En visita técnica de verificación efectuada por el grupo de profesionales del PGLP del SSPD se evidenció la ejecución de los programas de pérdidas informados y documentados por el prestador de servicio, para el caso de este indicador se instalaron medidores de energía -programa de normalización.

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

El prestador no reporta dificultades.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

- Documento presentado por AFINIA:  
4.2.2 Soporte Fotográfico.docx
- Visita técnica de verificación efectuada por grupo de PGLP de la SSPD para constatar la ejecución del programa de reducción de pérdidas de energía: Se seleccionó una muestra representativa en Cartagena donde se verificó la instalación de medidores de energía.

## Objetivo 5. Riesgo Eléctrico

### **Indicador de Resultado 5.1. Disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.**

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

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

*No AOEM<sub>t</sub>*: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Meta para el periodo t.

*No AOE<sub>t</sub>*: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Total año t

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

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

**Tabla 45 Evaluación indicador de resultado 5.1 disminuir el número de accidentes de origen eléctrico**

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	26,1%	CUMPLE

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

*No AOEM<sub>t</sub>*: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Meta para el periodo t.

*No AOE<sub>t</sub>*: Número de Accidentes de Origen Eléctrico Total año t

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

**Beneficios y recursos asociados.**

- Implementar las acciones que permitan disminuir las situaciones de Riesgo Eléctrico definidas en el Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico planteado por el operador, que permitan disminuir el número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de AFINIA en todos los grupos poblacionales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Información reportada por el operador en el Sistema Único de Información (SUI) Formato TT5, correspondiente al reporte de los accidentes de origen eléctrico para el operador AFINIA.
- La evaluación del indicador será acorde con la meta prevista en la matriz de indicadores, cuya línea base es el año 2020 con una senda de reducción del 5% anual a partir del 2022 y hasta el año 2025.
- Para la evaluación del indicador se tomó la información reportada por AFINIA en los documentos “5.2.1 Accidentes Origen eléctrico 2023” y “Soporte SINAC”.
- Para la evaluación del indicador se tomó la información reportada por AFINIA en los documentos “5.2.1 Accidentes Origen eléctrico 2023” y “Soporte SINAC”.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

En el informe del Cuarto Trimestre del año 2023, el operador presentó un reporte de los accidentes de origen eléctrico. De acuerdo con la información suministrada, se registraron en su base de datos (SINAC) un total de 47 accidentes, de los cuales 22 accidentes se consideran imputables a su gestión como operador de red, considerando la descripción del caso. Para el año 2023 entrega los siguientes resultados:

**Tabla 46 Reporte Accidentes de Origen Eléctrico 2023**

Meta Indicador Accidentes 2023	Indicador accidentes 2023
29	22

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

Con relación a lo anterior, el operador en su informe del Cuarto Trimestre de 2023 reporta lo siguiente:

*“Se concluye que Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P. cumple con la meta establecida para el año 2023. La información de este informe se obtiene del archivo de accidentes reportados la SUI (TT5) para el año 2023. Para el año 2023, CaribeMar de la Costa S.A.S. E.S.P. presentó 22 accidentes de origen eléctrico. Adjuntamos base de datos donde se idéntica el detalle”*

**Análisis de la SSPD:**

La Superservicios considera para el análisis de este indicador la información reportada por AFINIA al Sistema Único de Información (SUI) durante la vigencia de 2023. En concreto, se analiza la información presentada en el formato TT5, denominado “Información de Accidente de Origen Eléctrico”, el cual debe ser reportado trimestralmente, siguiendo los términos dispuestos en la Resolución SSPD 20212200012515

de 2021. En este sentido, para el periodo evaluado se determina el seguimiento con base en el reporte de 47 accidentes certificados en el SUI, del proceso de revisión se identificaron algunas inconsistencias en el diligenciamiento de la información, los cuales se nombran a continuación:

- Desviaciones con respecto a las pautas establecidas en el lineamiento para el reporte de información específicamente en el campo No. 3 "*Descripción general*". donde es necesario relatar de manera general en que consistió el accidente, indicar si existen personas accidentadas, daños en la infraestructura y cuál fue el tipo de afectación, entre otros.
- Se identificaron registros donde la descripción del accidente se hizo mediante expresiones como: "*VER INFORME ANEXO*", "*VER INFORME ADJUNTO*" y "*VER INFORME*". Es importante mencionar que el formato TT5 no está habilitado para adjuntar ningún tipo de documento adicional, por lo que se requiere que la descripción del accidente se haga de manera completa y detallada dentro del mismo formato del SUI.
- Con relación al campo No. 15 de edad, en este se debe reportar la edad de la persona accidentada. Si desconoce esta información, NO se debe diligenciar con el número (1) uno, esto con el fin de que este reporte no se clasifique como un evento con menores de edad.
- Se observa que el prestador, reportó en el campo No. 19 "Vinculado a la Empresa" varios accidentes de contratistas o trabajadores de empresas colaboradoras, como "**la persona accidentada no está vinculada**", este tipo de reportes deben seguir el lineamiento dispuesto por el tipo de vinculación, en el cual se incluyen personal de planta, contratistas, trabajadores en misión entre otros. Lo anterior en concordancia con la relación contractual que tenga la persona accidentada con la empresa.

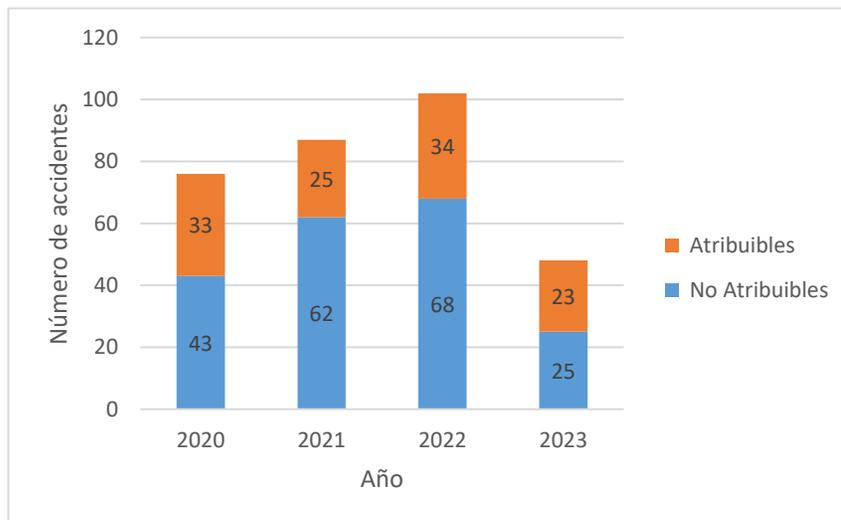
Para este periodo se identifica que la información reportada por el operador y la información consolidada en el SUI son conformes. Además, como parte del proceso de revisión llevado a cabo por la Superservicios, se seleccionaron dos muestras. Solicitando a AFINIA información de 12 accidentes, de los cuales 9 eventos fueron clasificados como no atribuibles y 3 como atribuibles. En cada uno de estos casos, se revisó el informe de investigación y las medidas de control y mitigación de riesgo de origen eléctrico implementadas. Se destaca que de los casos reportados como no atribuibles, no se tienen observaciones particulares, por lo que se determina que cumplen con los criterios establecidos para este indicador.

Durante el proceso de revisión llevado a cabo por la Superintendencia de Servicios Públicos para evaluar el indicador de disminución del número de accidentes de origen eléctrico se implementó una revisión adicional, en donde se procedió a consultar la información disponible en medios de comunicación y prensa. En este contexto, se identificó un presunto accidente ocurrido el 13 de julio de 2023 que aparentemente no fue reportado por el operador. De acuerdo con la información de prensa<sup>1</sup> un contratista de AFINIA recibió una descarga eléctrica mientras realizaba labores de mantenimiento en Berrugas, jurisdicción del municipio de San Onofre en el departamento de Sucre.

<sup>1</sup> <https://www.elheraldo.co/sucre/contratista-de-afinia-recibio-una-descarga-electrica-en-berrugas-sucre-1015287>

La siguiente gráfica muestra la evolución de los accidentes eléctricos reportados por AFINIA durante el programa de gestión de largo plazo, que abarca el período comprendido entre 2020-2023. Se incluyen tanto los accidentes atribuibles como no atribuibles a la gestión de la empresa.

**Gráfica 32 Evolución Accidentes de origen eléctrico - AFINIA**



Fuente: SSPD PGLP AFINIA 2020-2022

A partir de la información proporcionada en el Formato TT5 y en el informe del Cuarto Trimestre de 2023, así como en el evento anteriormente descrito, la Superservicios identifica un total de 23 accidentes eléctricos ocurridos durante la vigencia 2023, atribuibles a la gestión de AFINIA. En consonancia con las consideraciones previamente expuestas, para este periodo se cumple este indicador de acuerdo con la senda propuesta.

El operador muestra una mejora significativa en la reducción de accidentes atribuibles a su gestión, pasando de 34 en 2022 a 23 en 2023, lo que indica un cumplimiento con la meta establecida. Sin embargo, persisten desafíos en la precisión y detalle del reporte de accidentes. Es fundamental que AFINIA refine sus procesos de documentación y reporte para asegurar la calidad y exactitud de la información presentada.

La identificación de un accidente aparentemente no reportado por AFINIA, subraya la necesidad de mejorar los mecanismos internos de seguimiento y reporte de accidentes. Este hallazgo es especialmente significativo, ya que puede indicar un subregistro en la notificación de accidentes de origen eléctrico.

Se recomienda al operador mejorar la información en los registros de accidentes de origen eléctrico reportados en el Formato TT5 para la evaluación de este indicador de resultado, se sugiere establecer un protocolo más riguroso para el diligenciamiento de este formato asegurando descripciones completas y precisas sin referencias a informes anexos. De igual manera se recomienda revisar los campos en donde se reporta la vinculación contractual.

AFINIA debe garantizar que todos los accidentes, incluidos aquellos de contratistas, sean reportados de manera precisa y oportuna, esto en concordancia con el artículo 9.5 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

Se le recomienda a AFINIA continuar fortaleciendo sus programas de formación en seguridad operacional, asegurando que todas las actividades de capacitación sean relevantes y directamente aplicables a la prevención de riesgos eléctricos.

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

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

El informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

- 5.2.1 Accidentes Origen eléctrico 2023
- 5.2.1 Soporte SINAC

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

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

Donde:

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

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

*\*Meta: años 2022 a 2025: mayor o igual al 80%.*

**Resultado del indicador:**

**Tabla 47 Evaluación del Indicador de Resultado 5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversiones**

Meta	Evaluación	Resultado
≥80%	83%	<b>CUMPLE</b>

Indicador de Resultado con seguimiento Trimestral

**Beneficios y recursos asociados.**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Cronograma y Curva S reportada por el operador para el seguimiento a la ejecución de los proyectos de sustitución Red Monohilo en el Cuarto Trimestre de 2023.
- Información reportada por el operador en el Informe del Cuarto Trimestre de 2023, con los soportes y evidencias presentadas.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

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

Para el informe del Cuarto Trimestre de 2023, el operador ha enfocado sus esfuerzos en las actividades de sustitución de la red monohilo incluidas en el plan de expansión y reposición de AFINIA, en los circuitos priorizados denominados TOP 46, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 48 Ejecución circuitos sustitución red monohilo – 4T 2023**

No	Circuito	PLAN	OCT		NOV		DIC		CUARTO TRIMESTRE		
			REAL	PLAN	REAL	PLAN	REAL	PLAN	PLAN ACUM	REAL ACUM	% Avance Acum
1	GAMBOTE 1	Bolívar Centro	0,08	0,00	0,06	0,00	0,03	0,00	1,00	1,26	126%
2	TERNERA 13	Bolívar Norte	0,12	0,00	0,09	0,00	0,05	0,00	1,50	3,89	259%
3	TERNERA 4	Bolívar Norte	0,02	0,00	0,02	0,00	0,01	0,00	0,30	0,35	117%
4	MA LA BAJA 2	Bolívar Centro	0,08	0,00	0,06	0,00	0,03	0,00	1,00	1,19	119%
5	EL CARMEN 1	Bolívar Centro	0,14	0,00	0,11	1,00	0,06	0,00	1,80	6,32	351%
6	EL CARMEN 4	Bolívar Centro	0,03	0,00	0,02	1,00	0,01	0,00	0,40	7,80	1950%
7	BOSQUE 11	Bolívar Norte	0,04	0,00	0,03	0,00	0,02	0,00	0,50	0,58	116%
8	SAN JACINTO 1	Bolívar Centro	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,05	100%
9	TERNERA 11	Bolívar Norte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,04	100%
10	ZARAGOCILLA 4	Bolívar Norte	0,06	0,00	0,05	0,00	0,03	0,00	0,80	0,87	109%
11	GAMBOTE 5	Bolívar Norte	0,51	0,00	0,38	0,00	0,20	0,00	6,33	3,73	59%
12	MONPOX 5	Bolívar Sur	0,08	0,00	0,06	0,00	0,03	0,00	1,00	2,93	293%
13	BECERRIL 1	Cesar Norte	0,12	0,00	0,09	0,00	0,05	0,00	1,50	-	0%
14	EL DESASTRE	Cesar Norte	0,05	0,00	0,04	0,00	0,02	0,00	0,62	-	0%
15	VALLEDUPAR 4	Cesar Norte	0,03	0,00	0,02	0,00	0,01	0,00	0,32	-	0%
16	SAN DIEGO	Cesar Norte	0,66	0,00	0,50	0,00	0,26	0,00	8,21	3,00	37%
17	VALENCIA DE JESÚS	Cesar Norte	0,55	0,00	0,41	0,00	0,22	0,00	6,84	-	0%
18	LA JAGUA 2	Cesar Norte	0,11	0,00	0,08	0,00	0,04	0,00	1,38	-	0%
19	CERRO LOS SANTOS	Cesar Sur	0,83	2,50	0,62	3,00	0,33	2,50	10,30	8,00	78%
20	BOSCONIA	Cesar Sur	0,17	0,00	0,13	0,00	0,07	0,00	2,12	-	0%
21	CURUMANI RURAL	Cesar Sur	0,02	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,20	-	0%
22	EL COPEY	Cesar Sur	0,17	0,00	0,13	0,00	0,07	0,00	2,09	-	0%
23	SALIDA 1 (LA LOMA)	Cesar Sur	0,17	0,00	0,13	0,00	0,07	0,00	2,07	-	0%
24	SAN ÁNGEL	Cesar Sur	0,02	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,20	-	0%
25	LÍNEA 593	Cesar Sur	0,58	0,00	0,44	0,00	0,23	0,00	7,26	-	0%
26	RINCÓN HONDO	Cesar Sur	0,15	0,00	0,11	0,00	0,06	0,00	1,82	-	0%
27	LN-579	Cesar Sur	0,08	0,00	0,06	0,00	0,03	0,00	1,02	-	0%
28	CENTRO C. ORO	Córdoba Centro	0,12	0,00	0,09	0,00	0,05	0,00	1,49	0,90	61%
29	EL VIAJANO	Córdoba Sur	0,06	0,00	0,05	0,00	0,03	0,00	0,78	0,82	104%

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

30	LOS CÓRDOBAS	Córdoba Centro	0,07	0,00	0,05	0,00	0,03	0,00	0,82	1,72	210%
31	HOYO OSCURO	Córdoba Centro	0,32	0,00	0,24	0,00	0,13	0,38	3,92	1,02	26%
32	SAN CARLOS 2	Córdoba Centro	0,09	0,00	0,07	0,00	0,04	0,00	1,16	0,89	77%
33	CERETE 2	Córdoba Centro	0,10	0,60	0,07	0,43	0,04	0,00	1,20	5,93	494%
34	PRADERA 4	Córdoba Centro	0,10	0,00	0,07	0,00	0,04	0,00	1,20	4,83	403%
35	PUERTO ESCONDIDO	Córdoba Norte	0,10	0,00	0,07	0,00	0,04	0,00	1,20	1,72	143%
36	SAHAGÚN 1	Córdoba Norte	0,10	0,15	0,07	0,00	0,04	0,00	1,20	8,08	673%
37	LORICA 2	Córdoba Norte	0,19	0,00	0,15	0,00	0,08	0,00	2,39	-	0%
38	EL PROGRESO	Córdoba Norte	0,05	0,00	0,04	0,00	0,02	0,00	0,61	-	0%
39	SAN ANDRÉS SOTAVENTO 1	Córdoba Norte	0,30	0,00	0,22	0,00	0,12	0,00	3,69	-	0%
40	SANTA ROSA 1	Sucre	0,62	2,30	0,46	1,61	0,25	0,53	7,67	4,44	58%
41	BELÉN	Córdoba Sur	0,24	0,00	0,18	0,00	0,10	0,00	3,01	3,10	103%
42	PLANETA RICA 1	Córdoba Sur	0,06	0,00	0,04	0,00	0,02	0,00	0,70	0,70	100%
43	PLANETA RICA 3	Córdoba Sur	0,24	0,00	0,18	0,00	0,10	0,00	2,98	2,98	100%
44	BOSTON 2	Sucre	0,13	0,00	0,10	0,00	0,05	0,00	1,59	-	0%
45	TOLÚ VIEJO 2	Sucre	0,11	0,00	0,08	0,00	0,04	0,00	1,35	1,37	102%
46	TOLÚ VIEJO 3 (	Sucre	0,82	0,09	0,61	0,00	0,32	0,00	10,12	10,39	103%
<b>Total General</b>			<b>8,68</b>	<b>5,64</b>	<b>6,53</b>	<b>7,04</b>	<b>3,45</b>	<b>3,41</b>	<b>107,7</b>	<b>88,9</b>	<b>143%</b>

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2023

Para el Cuarto Trimestre el avance alcanzado se presenta en 29 de los 46 circuitos priorizados para el año 2023, el operador reporta una inversión acumulada de \$6.550 Millones, esto se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 49 Avance acumulado sustitución de red monohilo – 4T 2023**

CIRCUITO	Territorio	TIPO RATIOS	Total	REAL ACUM	INCURRIDO
GAMBOTE 1	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,00	1,26	\$ 77.898.660,65
TERNERA 13	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	1,50	3,89	\$ 242.420.631,96
TERNERA 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,30	0,35	\$ 21.811.624,98
MA LA BAJA 2	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,00	1,19	\$ 74.159.524,94
EL CARMEN 1	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,80	6,32	\$ 393.855.628,27
EL CARMEN 4	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	0,40	7,80	\$ 607.609.553,10
BOSQUE 11	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,50	0,58	\$ 36.144.978,54
SAN JACINTO 1	Bolívar Centro	TENDIDO MT AÉREO	0,05	0,05	\$ 3.115.946,43
TERNERA 11	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,04	0,04	\$ 2.492.757,14
ZARAGOCILLA 4	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	0,80	0,87	\$ 54.217.467,82
GAMBOTE 5	Bolívar Norte	TENDIDO MT AÉREO	6,33	3,73	\$ 696.440.322,00
MONPOX 5	Bolívar Sur	TENDIDO MT AÉREO	1,00	2,93	\$ 182.594.460,57

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

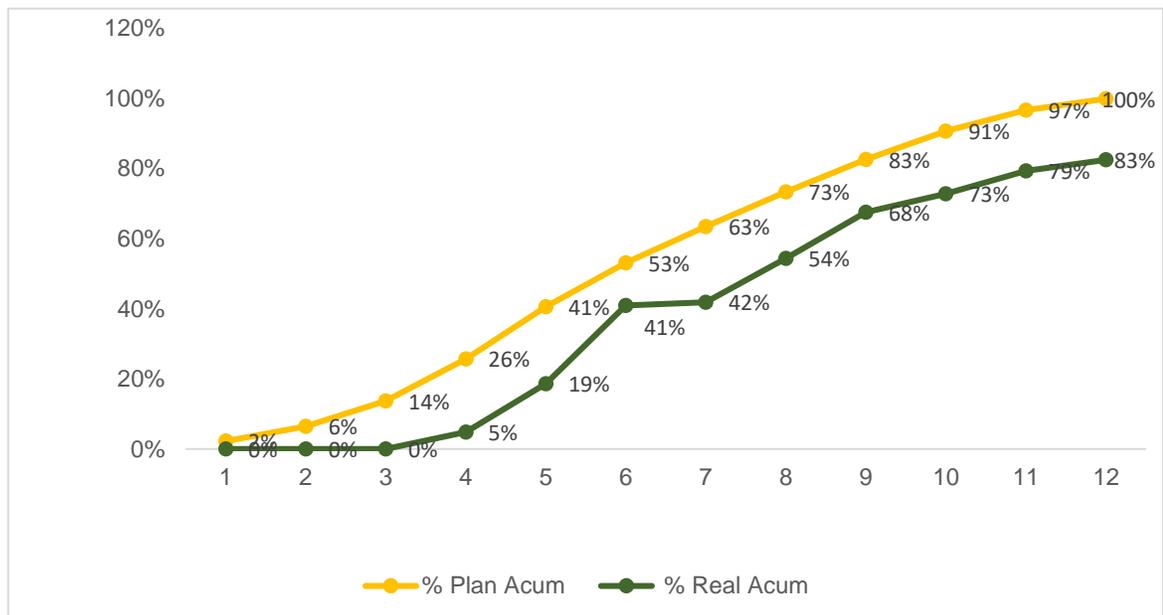
SAN DIEGO	Cesar Norte	TENDIDO MT AÉREO	8,21	3,00	\$ 233.695.981,96
CERRO LOS SANTOS	Cesar Sur	TENDIDO MT AÉREO	10,30	8,00	\$ 623.189.285,23
CENTRO (CIÉNAGA DE ORO)	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,49	0,90	\$ 70.108.794,59
EL VIAJANO	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	0,78	0,82	\$ 79.271.664,00
LOS CÓRDOBAS	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	0,82	1,72	\$ 120.587.126,69
HOYO OSCURO	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	3,92	1,02	\$ 71.510.970,48
SAN CARLOS 2	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,16	0,89	-
CERETE 2	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,20	5,93	\$ 461.627.463,04
PRADERA 4	Córdoba Centro	TENDIDO MT AÉREO	1,20	4,83	\$ 376.250.530,96
PUERTO ESCONDIDO	Córdoba Norte	TENDIDO MT AÉREO	1,20	1,72	\$ 120.587.126,69
SAHAGÚN 1	Córdoba Norte	TENDIDO MT AÉREO	1,20	8,08	\$ 566.479.060,28
SANTA ROSA 1	Sucre	TENDIDO MT AÉREO	7,67	4,44	\$ 317.508.708,93
BELÉN	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	3,01	3,10	\$ 67.456.118,00
PLANETA RICA 1	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	0,70	0,70	\$ 39.567.004,00
PLANETA RICA 3	Córdoba Sur	TENDIDO MT AÉREO	2,98	2,98	\$ 185.710.407,00
TOLÚ VIEJO 2 (COLOSO CHALA)	Sucre	TENDIDO MT AÉREO	1,35	1,37	\$ 96.049.048,59
TOLÚ VIEJO 3 (SAN ANTONIO)	Sucre	TENDIDO MT AÉREO	10,12	10,39	\$ 728.430.375,78
<b>Total general</b>			<b>107,7</b>	<b>88,9</b>	\$ 6.550.791.222,64

Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2023

De acuerdo con lo anterior, el operador presenta en el informe del Cuarto Trimestre la Curva S de la ejecución de los proyectos de sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversiones para el tercer año del programa de gestión.

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

**Gráfica 33 Curva S Sustitución Red Monohilo 2023 – Cuarto Trimestre 2023**



Fuente: Informe Cuarto Trimestre 2023

**Análisis de la SSPD:**

El operador presenta los resultados de su plan de ejecución y reposición de red monohilo para el Cuarto Trimestre de 2023, reportando la intervención de 16,1 km de red, con respecto a 18,7 km programados para este periodo. Además, se observa que en el Cuarto Trimestre de 2023 las inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo tuvieron una ejecución acumulada de 88,9 km, en comparación con los 107,7 km planeados para el año 2023 lo que equivale al 83% de avance, cumpliendo de esta manera con la meta establecida para este indicador.

Se observa un esfuerzo significativo por parte de AFINIA en la sustitución de este tipo de infraestructura, para el año 2023 ejecutó una inversión total acumulada de \$6.550.791.222 para el desarrollo de nueva infraestructura normalizada. En la visita realizada en este periodo se validó la ejecución obras reportadas en el tercer y cuarto trimestre. En esta visita se evidenció la sustitución de red monohilo en los siguientes circuitos:

- Circuito Los córdobas: Se constató la intervención de 1,69 kilómetros de red, con la instalación de 0,72 kilómetros de red trifásica y 0,98 kilómetros de red trenzada.
- Circuito San Carlos: Se verificó la sustitución de lo reportado con la revisión de 0,89 kilómetros de red monohilo.

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

- Circuito Cereté 2: Se verifica la sustitución de 1,99 kilómetros de red monohilo, compuesta de 0,85 kilómetros intervenidos en el tercer trimestre y 1,03 kilómetros intervenidos en el cuarto trimestre.
- Circuito Centro Ciénaga de Oro: Se constató la instalación de 0,97 kilómetros de red trenzada, además se identificó un tramo pendiente por normalizar, de acuerdo con el operador está a la espera de suministros para culminar con esta actividad que queda consignada como compromiso.
- Circuito Sahagún 1: Se comprobó la sustitución de 3,32 kilómetros de red monohilo.
- Circuito Santa Rosa 1: Se evidenció la instalación de 4,66 kilómetros de red monohilo.
- Circuitos Carmen 4 y Tolú viejo 3: Se constató la sustitución de red monohilo, correspondientes al tercer y cuarto trimestre

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reconoce el progreso alcanzado; sin embargo, recomienda al operador abordar las causas subyacentes de los retrasos. Además, le invita a establecer estrategias para mitigar los riesgos identificados, tanto en términos de suministro de material como en situaciones de orden público. Esto con el propósito de garantizar el efecto favorable de los proyectos de reposición de red monohilo, que contribuyen por medio de la normalización de las redes en la mitigación de los posibles riesgos de origen eléctrico y en la mejora de los indicadores de calidad media del servicio de energía.

AFINIA resalta que, con el fin de incrementar la confiabilidad del servicio, ha diseñado un plan de ejecución que incluye la implementación masiva de conductores forrados de diversos calibres, destinados a reducir las fallas asociadas a la vegetación y reemplazar puntos críticos en la red que podrían causar interrupciones en el suministro.

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

El operador informa que durante el transcurso del año ha presentado retrasos en la ejecución por inconvenientes que se han presentado con el suministro de materiales y equipos (cable trenzado y transformadores de Distribución. Adicionalmente informa que durante el tercer trimestre se encuentra en etapa de transición con los contratos de mano de obra, razón por la cual se ha retrasado la continuidad a la ejecución del plan de Inversión previsto para el año 2023.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe Cuarto Trimestre 2023 AFINIA:

- 5.2.2. Ejecución de Inversiones\_TOP 49\_Monohilo
- 5.2.2. Seguimiento Super 4T\_Monohilos
- 5.2.2. Ejecución de Inversiones\_TOP 49\_Monohilo
- 5.2.2. Seguimiento Super 4T\_Monohilos

## Objetivo 6. Atención al Cliente

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

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

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

#### **Fórmula del indicador:**

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

Donde:

% N°SAPMT: Meta de número de Silencios Administrativos Positivos

% N°SAPT: Silencios Administrativos Positivos en el periodo T.

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

**Tabla 50 Evaluación Indicador de Resultado 6.1**

Meta	Evaluación	Resultado
Mayor o igual a 0 %	100 %	CUMPLE

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

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

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

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

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

Para el año 2023 a la empresa no le fueron notificadas por parte de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, procesos en contra por investigaciones por Silencio Administrativo Positivo (SAP). Cumpliendo así con la meta pactada de disminuir para el año 2023 en un 10% las solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP).

- Línea Base: 595 (año 2019) – 475 (2022)
- Meta 3er. Año: Disminución 10% (415).
- Medición: Anual.

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

### Análisis de la SSPD:

Dado que este indicador es de evaluación anual, se verifica que para el periodo comprendido de enero de 2023 a diciembre de 2023 a la empresa no le fueron notificadas sanciones Silencio Administrativo Positivo (SAP) por la SSPD.

**Tabla 51 Valores cálculo del indicador**

META PARA EL AÑO 2022	SANCIONES SAP - 2022
415	0

Fuente: Construcción SSPD a partir del informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023.

$$indicador = \frac{415 - 0}{415} * 100$$

$$indicador = \frac{415}{415} * 100$$

$$indicador = 1 * 100$$

$$indicador = 100\%$$

Por lo anterior frente al criterio de evaluación establecido para el indicador, la empresa cumple con lo presupuestado en el indicador.

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

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

### Evidencias que soportan la ejecución:

El informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

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

**Objetivo del Indicador:**

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

**Fórmula del indicador:**

$$Indicador = \frac{100 * \left( \frac{RAP_{Rev\&Mod_t}}{RAP_{TOT_t}} \right) - \%RAP_M}{\%RAP_M} * 100$$

Donde:

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

$RAP_{TOT_t}$ : Recursos de Apelación Totales en el periodo t

$\%RAP_M$ : Porcentaje de RAPs meta para el periodo t

**Resultado del indicador:**

**Tabla 52 Evaluación Indicador de Resultado 6.2. Mejorar la calidad de las decisiones de los recursos de reposición**

Meta	Evaluación	Resultado
Menor o igual a 46%	-7,24 %	CUMPLE

**Beneficios y recursos asociados.**

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

**Información utilizada para el seguimiento:**

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

**Actividades particulares reportadas por la empresa**

Para el año 2023 a la empresa le fueron notificadas 3246 resoluciones de apelación (RAP) con resultados de modificación y revocación. Generándose una disminución de 373 recursos respecto a línea base del año 2022.

Con relación al cumpliendo de la meta pactada de disminuir para el año 2023 en **un 7% (4959)** las resoluciones falladas en contra de la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Línea Base: 5897 (año 2019) – (año 2022 línea base 5322)

- Meta 3er. Año: Disminución 7% 4.949 (373).
- Medición: Anual.
- Soporte: entrega de información con No. de RAP fallados para la vigencia.

### Análisis de la SSPD:

Dado que el indicador es de evaluación anual, se verificó la información remitida por el operador correspondiente al periodo comprendido entre enero de 2023 a diciembre de 2023, donde se verificó que le fueron notificadas 7608 resoluciones, de las cuales 2711 fueron revocando, 535 modificando y 4362 confirmando.

**Tabla 53 RAP Fallados y Notificados por la SSPD para la vigencia de enero a diciembre de 2023**

Resolución RAP	Enero a Diciembre - 2022
Confirmar	4362
Modificar	535
Revocar	2711
<b>Total</b>	<b>7608</b>

Fuente: Construcción SSPD a partir del informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023.

**Tabla 54 Porcentaje de referencia para el cálculo del indicador**

Meta porcentual de referencia RAP Revocados y Modificados para el 2023
46% = 4949

Fuente: Matriz de indicadores PGLP suscrito con la empresa AFINIA.

$$indicador = \frac{100 * (3246/7608) - 46\%}{46\%} * 100$$

$$indicador = \frac{100 * (0,4266) - 46\%}{49\%} * 100$$

$$indicador = \frac{42,6656 - 46\%}{46\%} * 100$$

$$indicador = \frac{-3,3343}{46\%} * 100$$

$$indicador = -0,0724 * 100$$

$$indicador = -7,24\%$$

Por lo anterior frente al criterio de evaluación establecido para el indicador, la empresa cumple con lo presupuestado en el indicador.

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

En todo caso, se realizará una revisión del valor logrado como resultado en el año 2023 considerando las posibles actuaciones que se encuentren en trámite por parte de la Dirección Territorial Nororiente de esta Superintendencia

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

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

El informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

## Objetivo 7. Responsabilidad Social Empresarial

### **Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

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

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

#### **Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Calificación } SPC_t - \text{Calificación } SPC_{t-1}}{\text{Calificación } SPC_{t-1}} * 100$$

Donde:

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

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

**Tabla 55 Evaluación Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	6,2%	<b>CUMPLE</b>

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

- Identificar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores de la empresa, las fortalezas y debilidades, que permitan establecer un plan de acción para mejorar el sentido de pertenencia y motivar a los colaboradores en el logro de los objetivos de la compañía.
- Establecer la línea base de evaluación para el indicador de resultado 7.2.1 *Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores*, que se ha establecido con un seguimiento anual. El resultado de la encuesta inicial, realizada a los colaboradores en diciembre de 2021, es la línea base para hacer seguimiento al indicador de acuerdo con la meta y senda planteada en el PGLP.
- Medir la mejora en el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores durante el periodo 2022 a 2025.
- Usuarios beneficiados: de manera directa se beneficia al total de los colaboradores de AFINIA. De manera indirecta se beneficia al total de usuarios de todos los grupos poblacionales de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

### **Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

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

- Soportes y evidencias del Informe del Cuarto Trimestre del 2023: Aumento del Sentido de pertenencia con la empresa por parte de los Colaboradores año 2023.

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

El operador reportó en el Informe del Cuarto Trimestre de 2023, la gestión realizada para aumentar el sentido de pertenencia de sus colaboradores dentro del plan de acción del clima laboral ha establecido 4 hitos los cuales desarrollo de la siguiente manera:

1. Propuesta de diseño organizacional y estructura salarial (Solicitud de aprobación a junta directiva):  
Al cierre del año 2023, reporta que esta iniciativa se ha culminado satisfactoriamente en un 100%.  
  
De igual manera en este hito, se reporta que se encuentran en la fase final de un estudio realizado por consultores especializados y áreas involucradas de AFINIA y el Grupo EPM en donde se determina la estructura organizacional, el dimensionamiento óptimo para la operación del negocio de distribución de energía, así como la definición de estructura y política salarial, el operador expresa que se ha trabajado por definir parámetros de equidad interna y competitividad externa de del sector y la región.
2. Actualización de beneficios personal corporativo AFINIA: En cuanto a este hito la empresa reporta el cumplimiento del mismo a cierre de 2023 desarrollando la actualización de beneficios producto del análisis y propuesta presentada a Gerencia General, indica que esto se realizó con el fin aplicar criterios de equidad interna y competitividad externa orientados a mejorar la oferta de valor a los empleados.
3. Ejecución del plan de formación: La empresa implementó programas de formación y capacitación para brindar a sus colaboradores herramientas y habilidades para mejorar su desempeño y crecer profesionalmente. Durante esta vigencia se reporta la ejecución de 62 eventos de aprendizaje el cual se consideraron las necesidades de conocimiento crítico identificadas como clave para las diferentes unidades del negocio que le apunta a los objetivos estratégicos y palancas de valor de la empresa.
4. Ejecución del plan de bienestar: AFINIA diseñó programas de bienestar dirigido a los trabajadores de la empresa y sus familias en el desarrollo de los cuatro (4) ejes de acción: Bienestar físico y emocional, Bienestar al Trabajador, Bienestar Financiero y Bienestar Social.
5. Medición Clima Laboral 2023: En cuanto a esta actividad se presenta la encuesta de medición del clima laboral realizada por medio del acompañamiento de una firma consultora. De acuerdo con la información reportada esta actividad se realiza para con el objetivo de entender e identificar los factores que inciden en la experiencia de los empleados, y de esta manera centrar los esfuerzos para diseñar planes de acción que permitan en las brechas que se identifiquen.

**Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

Con el fin de entender la evolución de los resultados en la medición del clima laboral del operador de red, se presentan los resultados obtenidos en el índice de ambiente laboral del año 2021, 2022 y 2023. Los resultados se muestran a continuación:

Con el fin de entender la evolución de los resultados en la medición del clima laboral del operador de red, se hace necesario revisar los resultados obtenidos en el índice de ambiente laboral del año 2021, esta información en particular fue entregada por AFINIA en el informe del segundo trimestre de 2022. Los resultados de la línea base de 2021 se muestran a continuación:

**Gráfica 34 Resultados Índice de Ambiente laboral – 2021 – 2022 – 2023**

**Índice de Ambiente Laboral**



Fuente: Informe PGLP AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

A continuación, se presentan los resultados de la medición del clima laboral realizada por AFINIA en el año 2023. Para llevar a cabo esta evaluación, se envió una encuesta a un total de 1.253 empleados, obteniendo una tasa de participación del 81%, lo que corresponde a 1.012 colaboradores que respondieron. Los resultados de esta medición se presentan en la siguiente gráfica:

**Gráfica 35 Resultados - Índice de Ambiente laboral - 2023**



Fuente: Informe PGLP AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

AFINIA con el apoyo de la firma consultora ha implementado una serie de índices para evaluar el clima laboral, reflejando distintas dimensiones de la experiencia de los colaboradores dentro de la organización. Estos índices son las herramientas empleadas para medir y comprender la dinámica interna de trabajo. A continuación, se presentan las definiciones tal como las reporto el operador:

### **Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

**Índice de Ambiente Laboral:** mide la percepción de los colaboradores con la respuesta de la organización a las necesidades y expectativas de los colaboradores en relación con el Ambiente Laboral.

**Índice de Compromiso:** hace referencia a la conexión de los colaboradores con su trabajo, su equipo y la organización y motivación a permanecer en esta.

**Índice del Vínculo:** mide la relación de los colaboradores con la organización a partir de los aspectos transaccionales y afectivos.

**Índice de transacción:** porcentaje de la organización que manifiesta una opinión positiva sobre al menos uno de los aspectos transaccionales (compensación, beneficios o desarrollo).

#### **Análisis SSPD**

En el marco del Plan de Acción de Clima Laboral para el año 2023, cuyo objetivo es el aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores, AFINIA reportó avances significativos en cinco actividades clave:

1. **Diseño Organizacional y Estructura Salarial:** Se completó la propuesta de diseño organizacional y estructura salarial, con aprobación de la Junta Directiva. Se realizó un estudio para determinar la estructura óptima y la política salarial, teniendo en cuenta la equidad interna y la competitividad externa.
2. **Actualización de Beneficios Corporativos:** Se logró una actualización completa de los beneficios para el personal corporativo, alineándolos con criterios de equidad y competitividad, mejorando así la oferta de valor para los empleados.
3. **Plan de Formación:** Se desplegó y ejecutó un plan de formación que incluyó 62 eventos de aprendizaje, enfocados en las necesidades críticas de conocimiento para la operación del negocio y la optimización de procesos.
4. **Plan de Bienestar:** Se implementó un plan de bienestar dirigido a los trabajadores y sus familias, abarcando bienestar físico y emocional, laboral, financiero y social.
5. **Medición de Clima Laboral:** Se llevó a cabo una encuesta de clima laboral con la participación del 81% de los colaboradores, con el fin de identificar factores que afectan la experiencia de los empleados y diseñar planes de acción para mejorar.

En la encuesta de clima laboral se observa un aumento en la participación de los colaboradores en comparación al periodo anterior, la medición presentada tiene un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0,6%. A continuación, se presentan la cobertura del proceso para cada una de las unidades que componen la organización:

**Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

**Tabla 56 Cobertura encuesta de medición 2023**

Unidad	Participación (%)	Margen de error (%)
Auditoría Interna	87,5	5,3
Comercial	81,7	0,9
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	81,8	6,5
Control Pérdidas	84,6	1,4
Distribución de Energía	66,5	2,3
Finanzas	95,2	0,8
Gerencia General	50,0	98,0
Gestión Ambiental y Social	95,5	0,7
Planeación y Sostenibilidad	93,8	1,7
Proyectos de Infraestructura	93,0	0,8
Servicios Empresariales	86,4	1,8
Servicios Jurídicos	94,1	1,5
Talento Humano y Desarrollo Organizacional	94,1	1,0
Tecnología	81,0	4,8
<b>Total</b>	<b>80,8</b>	<b>0,6</b>

Fuente: Great Place to Work Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

Para la encuesta de este periodo se tuvieron en cuenta 25 variables y 4 índices de evaluación, en la se muestra la comparación con respecto al año anterior, de donde se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 57 Resultados Medición Clima Laboral**

Índice	Resultados	
	2022	2023
Ambiente Laboral	48,9	49,5
Compromiso	45,7	51,1
Transacción	32,7	46,3
Vínculo	30,0	48,6

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

Teniendo en cuenta los resultados proporcionados por la firma encuestadora en la medición del clima laboral de 2023<sup>2</sup>, se observa que se ha registrado un aumento en el índice de satisfacción del ambiente laboral el cual condensa los demás índices que inciden en la experiencia de los empleados con la

<sup>2</sup> Índice de ambiente laboral: Mide la percepción de los colaboradores con la respuesta de la organización a las necesidades y expectativas de los colaboradores en relación con el Ambiente Laboral.

### **Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

empresa, pasando de 46,6 en 2022 a 49,5 en 2023. Asimismo, se observa un aumento en el índice de compromiso de los empleados, pasando de 45,7 en 2022 a 51,1 en 2023. En cuanto al índice de transacción, se identifica un aumento, pasando de 32,7 en 2022 a 46,3 en 2023. Es importante destacar que hubo un cambio en la metodología de la encuesta de 2022, por lo que en este periodo es la primera vez que se hace una comparación del índice de Vinculo, en este caso se pasó de 30,0 en 2022 a 48,6 en 2023. A continuación, se muestra el resultado con el detalle de la dimensión y tendencia del índice de ambiente laboral:

**Gráfica 36 Resultados dimensión y tendencia Índice de Ambiente laboral - 2023**

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa	Actual	
Credibilidad	Media (-)	Media (-)	Estable
Respeto	Media (-)	Media (-)	Estable
Ecuanimidad (Imparcialidad)	Baja	Baja	Estable
Compañerismo (Camaradería)	Baja	Media (-)	Favorable
Orgullo	Muy baja	Baja	Favorable
Apreciación general	Baja	Media (-)	Favorable
<b>Índice del Ambiente Laboral</b>	<b>46.6</b>	<b>49.5</b>	<b>Favorable</b>
<b>Estadio de Valoración</b>	<b>Demanda atención</b>	<b>Satisfactorio</b>	

¿Qué tanto la organización responde a las necesidades y expectativas de los colaboradores en relación con el Ambiente Laboral



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

Estos resultados sugieren un aumento progresivo en la satisfacción y compromiso de los colaboradores con la organización. Para consolidar los avances observados y continuar mejorando el clima laboral, se recomienda a AFINIA fortalecer las iniciativas de comunicación y transparencia dentro de la organización.

Es importante que continúe con las acciones ya emprendidas, asegurando que los colaboradores se sientan escuchados y valorados. Además, se sugiere intensificar los esfuerzos en áreas clave como la ecuanimidad y el respeto, donde las valoraciones aún son bajas. Se sugiere continuar monitoreando de cerca estos indicadores y adaptar sus estrategias de forma proactiva para responder a las necesidades y expectativas de sus empleados.

En términos generales se observa que AFINIA continúa realizando esfuerzos para mejorar tanto la estructura organizacional como las relaciones laborales con los trabajadores con el objetivo de mejorar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores con la empresa.

**Indicador de Resultado 7.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

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

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

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe Cuarto Trimestre 2023 reportado por AFINIA con los siguientes soportes:

- Certificado de aprobación de ajuste a la estructura organizacional y salarial de Caribemar de la Costa S.A.S.
- Consolidado de acciones formativas desarrolladas de enero - diciembre 2023 y cumplimiento de plan de formación.
- Norma Técnica NT.00246.RH Beneficios Personal dirección manejo y confianza
- Plan de Bienestar año 2023.
- 7.2.1 AFINIA - GPTW Informe Preliminar 2023.12
- 7.2.1 Aumento Sentido de Pertenencia de los Colaboradores
- Medición clima laboral AFINIA 2023

**Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.**

**Objetivo del Indicador:**

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para mejorar la percepción de imagen de la empresa ante los usuarios sobre la empresa, considerando la encuesta por sectores. Se considera *la mejora en la imagen de la empresa ante los usuarios* como una herramienta importante para el logro de los objetivos de la compañía y la mejora de la calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado a cargo de AFINIA.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Calificación SPU}_t - \text{Calificación SPU}_{t-1}}{\text{Calificación SPU}_{t-1}} * 100$$

Donde:

Calificación SPUt: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año de evaluación t.  
Calificación SPUt-1: Calificación del Sentido de Pertenencia de los usuarios en el año t-1.

**Resultado del indicador:**

**Tabla 58 Evaluación Indicador de Resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios**

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-0,4%	<b>NO CUMPLE</b>

**Beneficios y recursos asociados.**

- Medir la mejora en la percepción de la imagen de la empresa por parte de los usuarios frente a diferentes aspectos de la prestación del servicio, principalmente enfocados a la continuidad y calidad del servicio, para los grupos de interés establecidos por el operador: Grandes Consumidores, Gobierno, Empresas y Hogares. Estableciendo una línea base en 2021 que permita el seguimiento al indicador en los siguientes años desde 2022 hasta 2025.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de todos los grupos de interés de AFINIA.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- Informe del Cuarto Trimestre AFINIA 2023
- Encuesta de Medición de Satisfacción 2022, para la vigencia de 2023.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

En el informe del Cuarto Trimestre de 2023, AFINIA entrega los resultados de la medición realizada en el año 2023, en el marco del seguimiento anual del indicador para mejorar la percepción de la imagen de la empresa ante los usuarios. Para este periodo nuevamente se establece la salvedad que las encuestas realizadas en el año 2023 evalúan la percepción de los usuarios durante el año anterior.

**Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.**

El operador entrega las evidencias de la aplicación de las encuestas por medio de una firma encuestadora, a través de la cual se realizó la formulación de los indicadores, el cálculo de los impactos y el establecimiento de las variables críticas. Se utilizó un enfoque de estudio cuantitativo, realizando entrevistas presenciales a una muestra de 535 clientes. El resultado fue de 50,3, con una disminución de 0,2 puntos frente a los resultados de la encuesta base.

**Gráfica 37 Evolución encuesta de satisfacción general de los usuarios – Información 2023**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

AFINIA comparte los resultados obtenidos por parte de la firma encuestadora, en donde se observa la evolución de los indicadores por servicios, procesos y canales. El operador destaca que, aunque los indicadores aún permanecen en estado de alerta, se observa una tendencia positiva en los aspectos relacionados. En la siguiente gráfica se presenta este detalle:

**Gráfica 38 Evolución encuesta de satisfacción indicadores de servicio, procesos y canales – Información 2023**



### **Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.**

Fuente: Informe PGLP AFINIA Cuarto Trimestre de 2022

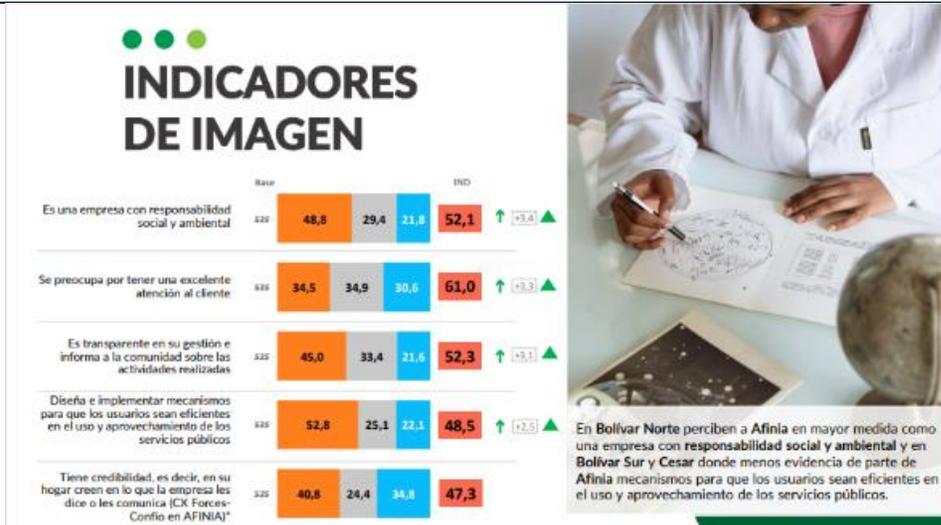
Para esta vigencia el operador incluyo en el informe de mejora de la imagen ante los usuarios, detalles metodológicos adicionales reportando que para cada indicador de referencia empleado en la encuesta se presentan características particulares que le permiten obtener una visión más completa de los avances alcanzados. A continuación, se presentan los detalles reportados:

- **Indicadores de Imagen:** AFINIA señala que, a pesar de encontrarse en estado de alerta, este indicador refleja una mejora aproximada del 3%. Dada la extensión del territorio atendido, aún persisten áreas como Bolívar Sur y Cesar que demandan la implementación de mecanismos para optimizar el servicio de energía.
- **Energía:** En relación con la encuesta del año anterior, AFINIA reporta que se tuvo una mejora del 1.5%, el operador indica que esto es atribuible a la inversión efectuada a lo largo del mismo año. En donde la inversión de redes, subestaciones, transformadores y equipos de control fue de 572 MCOP, reportando que esto ha contribuido en el avance de este indicador. De igual manera indica que a pesar de estos esfuerzos, la condición actual de las redes aún presenta deficiencias, resultando en fallas intermitentes en la prestación del servicio. Por lo anterior, en su plan de inversiones se estima invertir aproximadamente 4 billones, durante los próximos 4 años.
- **Atención al cliente (Oficinas de atención, líneas de atención y canales digitales):** En cuanto a la atención al cliente, se reporta que se ha mejorado la experiencia en las oficinas, aunque se reportan desmejoras en Bolívar Sur por dificultades de acceso. La atención telefónica en esta región ha mejorado, resolviendo problemas comunes y consultas tarifarias. Los canales digitales, aunque con avances, aún representan un número limitado de consultas.
- **Facturación:** AFINIA señala que este indicador ha experimentado un impacto significativo, aunque tuvo una mejora significativa por mejora en oportunidad de entrega de la factura y la claridad de la información, su percepción fue disminuyendo por la negativa en el costo del servicio, ya que la percepción general se ve afectada por el aumento de tarifas.

Adicionalmente, AFINIA reporta los resultados obtenidos por parte de la firma encuestadora, en donde se observan los resultados de los anteriores indicadores para el periodo de base de evaluación:

### **Gráfica 39 Encuesta de satisfacción indicadores imagen**

**Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

**Gráfica 40 Encuesta de satisfacción indicador de energía**



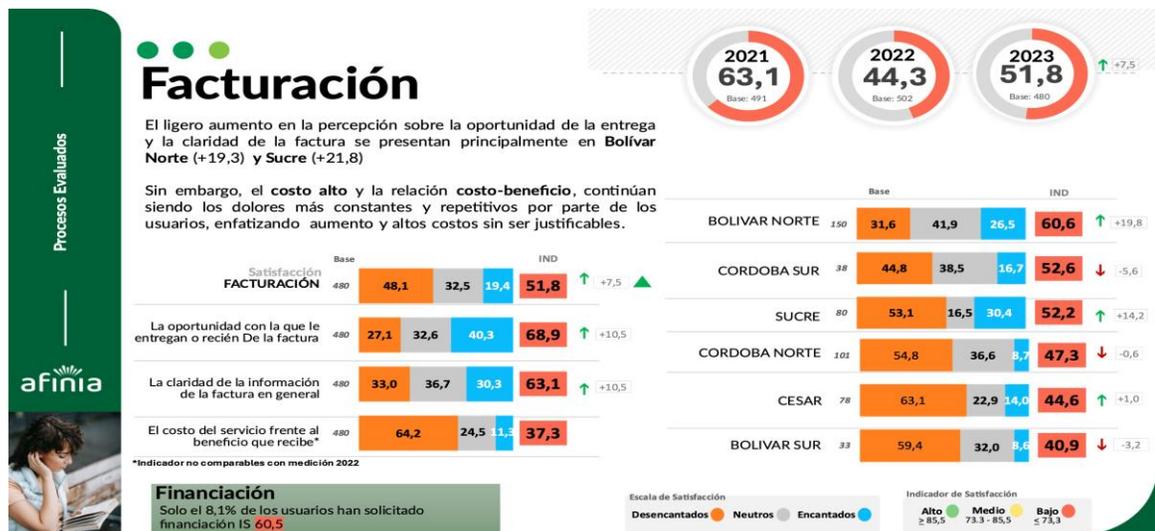
Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

**Gráfica 41 Encuesta de satisfacción atención al cliente**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

**Gráfica 42 Encuesta Encuesta de satisfacción atención al cliente**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

En cuanto al desarrollo del plan de acción el operador informa que viene trabajando en la implementación de Alix que se encuentra actualmente en la fase 2, que es un asistente virtual que buscara ofrecer funciones como:

- Ayudar a los clientes en el reporte de sus daños permitiendo generar reportes y seguimientos a través del chat.

### **Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.**

- Asesoría en el proceso de nuevas solicitudes de servicio indicando el paso a paso de cómo hacer sus solicitudes.
- Brindará la información del estado de su última factura.
- Será el soporte para los canales virtuales, oficina virtual, app y portal de pago.
- Recibirá denuncias de irregularidades para contribuir al uso seguro de la energía.
- Brindará información como requisitos de acuerdos de pago, validación de identidad de los funcionarios de AFINIA, consulta de Oficinas más cercanas, consulta lectura de telemidas y balance energía prepagada, como hacer la radicación de una PQR.

#### **Análisis de la SSPD:**

En relación con la evaluación del indicador para la mejora de la imagen ante los usuarios por parte de la empresa, se llevó a cabo una medición que consideró como criterio de clasificación la distinción entre clientes “Hogares” y clientes “Empresas”. El objetivo planteado fue responder a la siguiente pregunta “¿Cómo AFINIA puede fortalecer la relación con sus clientes (Segmento de hogares y empresas), a partir del entendimiento de la satisfacción con los diferentes elementos de la propuesta de valor?”. En cuanto a la aplicación de la encuesta de este periodo se desarrolló bajo tres herramientas de medida el *Índice de Satisfacción (IS)*, el *Net Promoter Score (NPS)* y *Fuerzas de la Experiencia*.

En función de este enfoque, se diseñó una encuesta que contó con la siguiente ficha técnica:

**Tabla 59 Ficha técnica medición satisfacción AFINIA**

Fecha de Campo	Del 01 de septiembre al 09 de octubre de 2023
Técnica	Entrevistas presenciales
Tipo de Cuestionario	Estructurado
Grupo objetivo	Responsable de la relación con servicios públicos, administrador, gerente de la empresa
Muestra – Hogares	535
Error estándar relativo aproximado (Esrel) – Hogares	3,8%
Muestra – Empresas	490
Error estándar relativo aproximado (Esrel) – Empresas	4,9%

Fuente: SSPD Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

A continuación, se presenta la evolución del número de encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios durante los años 2021, 2022 y 2023, considerando la metodología aplicada por la firma encuestadora, que incluyó una ponderación por segmentos basada en la participación de los sectores en términos de facturación. Para el año 2023, el operador no especificó la clasificación de los segmentos: hogares representó, empresas, grandes clientes y gobierno.

**Tabla 60 Ficha técnica medición satisfacción AFINIA**

Encuesta por sectores	2021	2022	2023
Empresas	584	491	490
Hogares	611	544	535
<b>Total</b>	<b>1195</b>	<b>1035</b>	<b>1025</b>

Fuente: SSPD Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

En cuanto a la encuesta de medición de la percepción de imagen de la empresa ante los usuarios, los resultados obtenidos reflejaron una disminución de 0,2 puntos en comparación con la encuesta base. El índice de satisfacción general para el año 2023 fue de 50,3 puntos, lo cual indica una reducción en la satisfacción de los usuarios en comparación con el año 2022, en donde el índice de satisfacción general fue de 50,5 puntos. Por lo tanto, con base en los resultados presentados por la firma encuestadora *Ipsos*, se observa que el indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios, para el periodo de 2023, no cumplió con la meta establecida.

En la encuesta de este período, se reportaron índices de evaluación adicionales que complementan la medición del índice de satisfacción de los usuarios, en este sentido se consideraron ocho (8) índices de evaluación. Además, se desarrolló la metodología mediante indicadores generales, de imagen, de comportamiento, de servicios, procesos y canales. De igual manera el estudio aplicado revisó el panorama relacional de la empresa con los usuarios, en cuanto a la confianza y la permanencia. A continuación, se presentan la evolución de los resultados obtenidos:

**Tabla 61 Resultados medición índice de satisfacción usuarios**

Índice	Resultados		
	2021	2022	2023
Satisfacción General	59,4	50,5	50,3
Satisfacción servicios (Energía)	64,4	55,2	56,6
Satisfacción procesos (Facturación)	66,9	53,7	58,1
Satisfacción canales	63,9	60,6	---
Oficinas de atención	65,5	46,4	55,7
Lineas de atención	55,4	57,1	62,4
Quejas	35,4	33,7	37,7
Reclamos	37,4	32,7	37,6
AFINIA APP	80,8	73,8	83,9

Fuente: SSPD Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

**Tabla 62 Resultados panorama relacional de los usuarios con la Empresa**

Panorama relacional	Resultados		
	2021	2022	2023
Satisfacción - NPS <sup>3</sup>	0,1 %	-32,5 %	-29,9
Confianza	64,3	52,2	52,6* <sup>4</sup>
Permanencia	64,6	54,5	55,5

Fuente: SSPD Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

Los anteriores datos proporcionan información sobre la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción y muestran la evolución de la respuesta de los diferentes segmentos de usuarios a lo largo de los tres años evaluados. Es importante precisar que la evaluación de este indicador se hace con respecto a la calificación del sentido de pertenencia de los usuarios en el año de evaluación t. en comparación con la calificación del sentido de pertenencia de los usuarios en el año t-1.

En cuanto a la evaluación de los resultados, se observa que el índice de satisfacción general ha mostrado una tendencia decreciente desde 2021, para 2023 se observa una ligera disminución de 0,2 puntos en comparación con 2022. Con respecto al índice de Satisfacción Servicios (Energía), se evidencia una ligera recuperación, aumentando 1,4 puntos respecto al año anterior. A pesar de esta mejora el nivel de satisfacción sigue siendo considerablemente más bajo que en 2021. Por otra parte, el índice de satisfacción de procesos (Facturación) mostró una mejora significativa de 4,4 puntos en 2023 en comparación con 2022. Para el índice de satisfacción de canales, no se cuenta con datos ponderados para 2023. Respecto al índice de oficinas de atención se muestra una recuperación significativa de 9,3 puntos, acercándose a los niveles de satisfacción percibidos en 2021. Por último, en el índice de líneas de atención, se observa una mejora constante en este indicador con un aumento de 5,3 puntos en 2023 con respecto a 2022, y 7 puntos con respecto a 2021.

El índice de satisfacción general mantiene una tendencia decreciente, este es un punto crítico que la empresa debe fortalecer en su plan de mejora de la imagen ante los usuarios. Se resalta la mejora conseguida en el índice de satisfacción de procesos y en el índice de oficinas de atención. Se le recomienda al operador concentrar sus esfuerzos en mejorar los aspectos identificados por parte de la firma encuestadora, algunos de elementos se citan a continuación:

*“La relación con AFINIA se encuentra en estado de alerta en todos los indicadores de comportamiento. Se debe trabajar de manera transversal en:*

- Disponibilidad y calidad del servicio
- El aviso oportuno de las suspensiones
- El arreglo oportuno y bien hecho de los daños
- Solución a los requerimientos en los diferentes canales
- Percepción de la balanza costo – beneficio.

En cuanto a los resultados del panorama relacional, el NPS ha mostrado una disminución desde 2021, con una caída en 2022. Aunque en 2023 se observa una ligera mejora de 2,6 puntos respecto al año anterior, el NPS sigue siendo negativo. Con relación a la confianza no se puede comparar directamente

### **Indicador de resultado 7.2. Mejora de la imagen ante los usuarios.**

con años anteriores debido a un cambio en la metodología. Y en cuanto a la permanencia, esta ha mostrado una ligera mejora en 2023 en comparación con 2022, aunque esta sigue siendo inferior a la línea base de 2021. De acuerdo con en el ejercicio estadístico de la herramienta de medición aplicada, estos resultados sugieren una disminución en la recomendación de la empresa por parte de los usuarios.

Se recomienda continuar trabajando en aumentar la confianza de los usuarios, se resalta los avances conseguidos en la mejora de la calidad del servicio, que desde ya han sido percibidos por los usuarios de algunas territoriales. Asimismo, se invita a la empresa a fortalecer la comunicación con los usuarios, a continuar con las mejoras en servicios de energía y facturación, aprovechando las tendencias positivas observadas.

Se destaca que AFINIA ha implementado varias iniciativas como parte de su plan de acción con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario. Entre estas iniciativas se encuentran el fortalecimiento de la oficina virtual y la implementación del canal de atención al cliente Alix.

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

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

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

El informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

- 7.2.2 Mejora de la imagen ante los usuarios Plan de acción 2022.
- CR -22-085956-AFINIA Relacional
- C-22-085956-01-AFINIA\_EMPRESAS\_2023
- C-22-085956-01-AFINIA\_Relacional\_hogares\_2023
- Informes IRA e IFE
- IF- 22-085956-01- AFINIA RELACIONAL HOGARES 2023
- IF- 22-085956-01- AFINIA EMPRESAS

<sup>3</sup> Net Promoter Score (NPS) medición de la lealtad y satisfacción de los clientes hacia una empresa.

<sup>4</sup> De parte de la firma encuestadora se aclara que no es comparable con la escala de medición anterior por un cambio en la metodología.

## Objetivo 8. Programa de Normalización, Gestión Pérdidas Eléctricas y Cartera

### Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales

#### Objetivo del Indicador:

Evaluar la eficacia de las acciones implementadas por el operador para el logro en la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en su mercado de comercialización, realizados principalmente con recursos PRONE o con recursos propios de la empresa, según considere. Se validará el cambio de estado de los usuarios a partir de la información comercial reportada al SUI por el operador.

#### Fórmula del indicador:

$$\frac{CNBSN_t}{CNBSNM_t} * 100$$

Donde:

*CNBSN<sub>t</sub>*: Clientes normalizados en barrios subnormales para el año t

*CNBSNM<sub>t</sub>*: Clientes normalizados en barrios subnormales Meta para el año t.

*\*La meta es normalizar 16.000 usuarios en cada año del programa de gestión, medido a partir del 1 de enero del año 2022, proyectando lograr un total de 64.000 usuarios como mínimo a cierre de diciembre de 2025.*

#### Resultado del indicador:

**Tabla 63 Evaluación Indicador de Resultado 8.1. Disminución del número de clientes en Barrios subnormales**

Meta	Evaluación	Resultado
16.000	986	<b>NO CUMPLE</b>

#### Beneficios y recursos asociados.

- Lograr la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales en el mercado de comercialización de AFINIA, con recursos PRONE o con recursos propios de la empresa, según considere.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios de todos los grupos poblacionales de AFINIA, ubicados en los Barrios Subnormales.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

#### Información utilizada para el seguimiento:

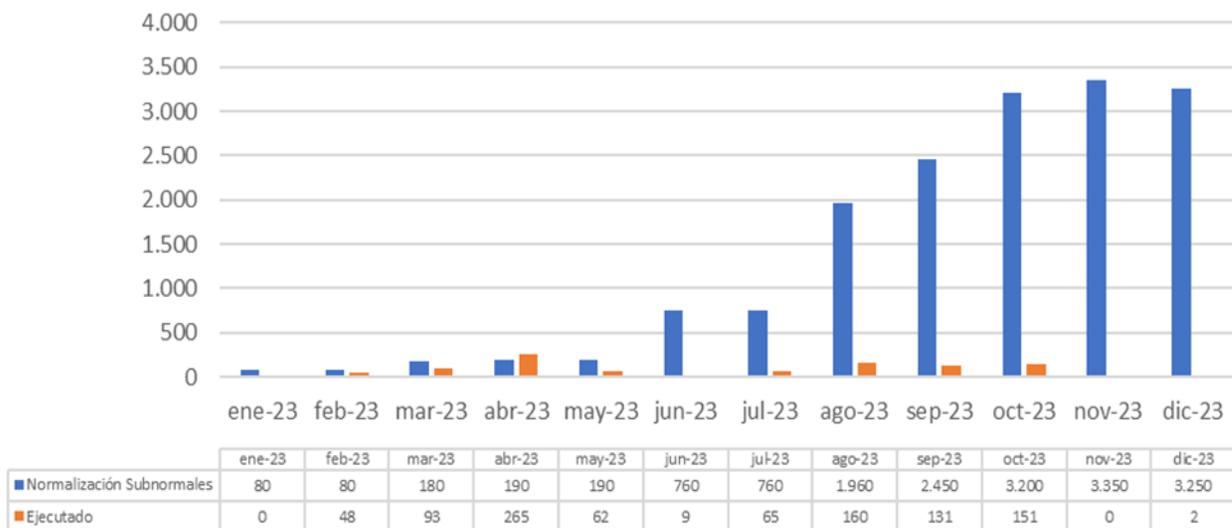
- Información reportada dentro del informe Cuarto Trimestre 2023 por parte del operador.
- 8.2.1 Inversiones subnormal - cuarto trimestre

#### Actividades particulares reportadas por la Empresa:

### Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales

AFINIA reporta para la vigencia 2023, las actividades relacionadas con el indicador de "Disminución de clientes en barrios subnormales". En el informe entregado a la SSPD, la empresa detalla que la ejecución de inversiones en estos sectores tuvo como propósito reducir pérdidas no técnicas, mejorar las condiciones técnicas de las redes eléctricas, disminuir impagos de energía, y mitigar riesgos eléctricos. De igual manera, se reporta que estas inversiones buscan mejorar la calidad del servicio en los barrios contiguos a estas áreas especiales, en la siguiente gráfica se presentan las normalizaciones ejecutadas.

**Gráfica 43 Normalizaciones en barrios subnormales – 2023**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre de 2023

Por otra parte, el operador reporta que se encontraron diversas dificultades que afectaron el avance del programa. Entre los principales inconvenientes, se señala el rechazo de las comunidades a la normalización de medidas centralizadas o bicuerpo tradicional, esenciales para el blindaje de las medidas. Además, la empresa enfrentó resistencia comunitaria debido a la imposibilidad de condonar completamente las deudas de los subnormales y la falta de recursos para asumir los costos de cumplimiento RETIE en las instalaciones internas de los posibles clientes. Estas barreras, junto con las dificultades operativas durante el primer semestre de 2023, limitaron significativamente el progreso del programa.

#### Análisis de la SSPD:

Durante el año 2023, se estableció una meta anual de normalización de 16.000 usuarios. Sin embargo, la ejecución real reflejó la normalización a 986 usuarios, lo que representa apenas un 6,2% de la meta propuesta. Este bajo rendimiento señala un desempeño significativamente deficiente en el proceso de normalización. En términos de desempeño mensual, se observaron picos en abril con 265 usuarios normalizados y en agosto con 160 usuarios; no obstante, estos incrementos resultaron insuficientes para contrarrestar los números reducidos en otros meses. Es particularmente alarmante que en meses como

### **Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales**

enero, junio, noviembre y diciembre se registrara casi nula la actividad, evidenciando una preocupante falta de consistencia en la ejecución de las normalizaciones.

En cuanto a los desafíos reportados, se identificaron varios obstáculos significativos. El rechazo comunitario a los sistemas de medidas centralizadas o tradicionales impidió la normalización, incluso con mejoras realizadas en la red. La condonación de deuda que pedían algunos usuarios generó rechazos adicionales por parte de las comunidades subnormales. Los costos de instalaciones internas presentaron otro desafío, ya que la falta de recursos para cubrir estas instalaciones certificadas conforme a RETIE hizo que la normalización fuera inaccesible para los usuarios que no podían asumir estos costos. Por último, las dificultades operativas durante el primer semestre del año también jugaron un papel negativo en la implementación efectiva del programa de normalización.

Para abordar los desafíos en el proceso de normalización, es necesario que AFINIA reevalúe sus estrategias y procedimientos. La adaptación a las circunstancias locales podrían ser elementos clave para superar los obstáculos existentes. Además, es esencial mejorar el compromiso comunitario; se le recomienda a AFINIA intensificar su colaboración con las comunidades, posiblemente a través de campañas de sensibilización sobre los beneficios de la normalización.

La disponibilidad de recursos es otro aspecto crítico; se le recomienda al operador participar en convocatorias del Programa de Normalización de Redes Eléctricas (PRONE), adicionalmente la empresa debe asegurar los medios necesarios para cumplir con los estándares del RETIE y facilitar la normalización de redes eléctricas. También es crucial mejorar la planificación y ejecución de las actividades para evitar las fluctuaciones mensuales que se presentaron en 2023.

Se le sugiere al operador el desarrollo de un plan de acción detallado que aborde directamente los desafíos identificados, con cronogramas y responsabilidades claras. De igual manera, se invita a AFINIA a fortalecer la relación con las comunidades por medio de la implementación de estrategias de comunicación y participación que aseguren su apoyo. La búsqueda de financiamiento es otra recomendación importante, tanto de fuentes internas como externas, para garantizar los recursos de manera paralela se recomienda fortalecer mecanismos de monitoreo y evaluación.

**Indicador de resultado 8.1. Disminución del número de Clientes en Barrios Subnormales**

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

1. Oposición a la normalización de medidas centralizadas o bicuerpo tradicional, necesarias para asegurar el blindaje de la medida. Otra de las situaciones presentadas es que, aunque se realiza la normalización de redes de distribución, estas no se contabilizan como suministros normalizados debido a la falta de medidas y contratos.
2. Rechazo a proyectos de normalización por la no aceptación de la empresa a condonar las deudas a cero.
3. Insuficiencia de recursos para cumplir con RETIE en instalaciones internas de clientes potenciales, complicando la gestión. Los usuarios de estos sectores carecen de recursos económicos para costear instalaciones internas certificadas, obligatorias para la conexión y contratación del servicio.
4. Problemas operativos de la empresa durante el primer semestre de 2023 afectaron el desarrollo del programa.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Informe Cuarto Trimestre 2023 reportado por AFINIA.  
8.2.1 Inversiones subnormal - cuarto Trimestre

### **Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.**

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

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de instalación de medidores prepago en Zonas de Difícil Gestión ZDG y Barrios Subnormales BSN, definido como estrategia por parte del operador para la gestión en estas Áreas Especiales en la prestación del servicio de energía eléctrica.

#### **Fórmula del indicador:**

$$\frac{\left( \frac{C \text{ Med Prepago}_T}{C \text{ Objetivo Prepago}_T} - \frac{CPMOM_T}{C \text{ Objetivo Prepago}_T} \right)}{\frac{CPMOM_T}{C \text{ Objetivo Prepago}_T}} * 100$$

Donde:

*C Med Prepago<sub>T</sub>*: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago instalado para el año t.

*Objetivo Prepago*: Mercado Objetivo para la instalación de medición prepago.

*CPMOM<sub>T</sub>*: Cantidad de clientes con sistema de medición prepago meta, definido en la senda para el año t

*\*La meta del indicador se realizará considerando la siguiente senda de instalación de medidor prepago: año 2021: 7.378; año 2022: 35.390; año 2023: 35.423; año 2024 37.289; año 2025: 37.783 medidores. Proyectando instalar como mínimo 150.000 medidores prepago en Áreas Especiales.*

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

**Tabla 64 Evaluación Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago**

Meta	Evaluación	Resultado
≥0%	-99,7%	<b>NO CUMPLE</b>

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

- Implementar el sistema de medición prepago a los usuarios de Áreas Especiales.
- Aumentar el número de usuarios con medición en las Áreas Especiales.
- Usuarios beneficiados: 522 usuarios ubicados en los territorios de Córdoba Norte y Bolívar Norte. Proyectados a beneficiar 150.000 usuarios en 5 años.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba y proyección a los demás departamentos del mercado: Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

## Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.

### Actividades particulares reportadas por la Empresa:

El operador AFINIA presenta en su informe del Cuarto Trimestre de 2023, los resultados obtenidos y la gestión realizada en cuanto a la implementación de sistemas de medición prepago. A continuación, se detallan las cifras obtenidas durante este periodo:

1. Evolutivo consumos promedio: El consumo de energía se mantuvo estable durante el primer semestre del año. A partir del segundo semestre, el consumo disminuyó debido a problemas de comunicación con el sistema prepago AMI. La implementación de medidores de energía prepaga bicuerpo en agosto de 2023 normalizó el consumo, cerrando diciembre con 9.411 Kwh.

**Gráfica 44 Consumo promedio KWh/mes**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

2. Efectividad clientes medida prepagada:

- a. Recaudo AMI se reporta una disminución del recaudo de agosto a diciembre debido a dificultades en la comunicación del sistema prepago AMI, lo que originó la disminución de clientes en este esquema.
- b. Recaudo Bicuerpo, se produjo un aumento paulatino del recaudo de agosto a diciembre para el sistema bicuerpo. El proyecto inició el 03/08/2023 en el barrio Antonio José de Sucre y se propagó en la misma zona. Para el último trimestre del 2023 se tiene una efectividad de 103% debido al inicio del cobro del 10% por recarga para aplicar a deuda.

**Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.**

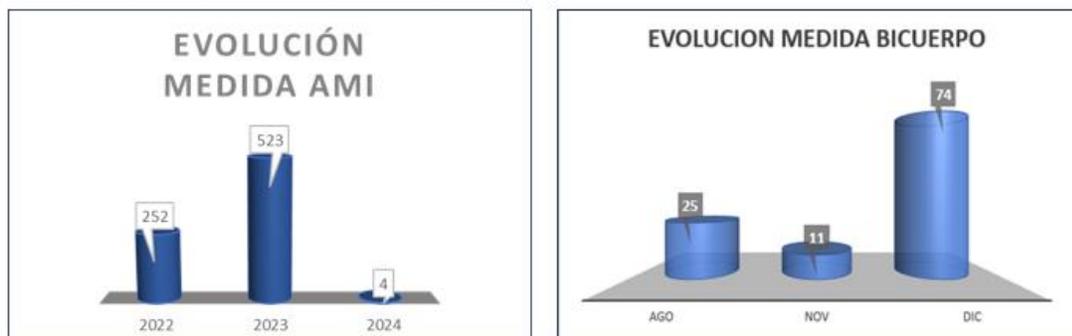
**Gráfica 45 Histórico recaudo**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

- c. Se reporta un aumento de la efectividad de la medida prepagada después de la implementación, pasando de una efectividad promedio del 37% a un 100% en el último trimestre del 2021 y los primeros 3 trimestres del 2022. En el último trimestre del 2022, la efectividad alcanzó un 103% debido al inicio del cobro del 10% por recarga para aplicar a deuda.
3. Evolutivo de clientes prepagada 2023: AFINIA reporta que, en el transcurso del año 2023, se evidenció una disminución importante en el número de clientes con medidores de energía prepagada AMI, se inició con 523 usuarios instalados cerrando a diciembre con solo 4 clientes. AFINIA indica que la opción para mitigar esta disminución fue la implementación del esquema prepagada bicuerpo donde logramos instalar 110 medidores.

**Gráfica 46 Número de clientes con medidores prepago 2023**



Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Por su parte AFINIA ha informado que la implementación de la energía prepagada AMI ha enfrentado varios inconvenientes. Un 35% de los usuarios experimentaron problemas de conectividad, estando

### **Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.**

conectados directamente a la red eléctrica, lo que resultó en una conexión remota inestable y un desconocimiento de los kW disponibles. Además, se presentaron fallas masivas en el proceso de recargas, con interrupciones de hasta 5 días. En cuanto a las recargas, el 30% no fueron efectivas en el primer intento.

Las falencias en el soporte por parte del proveedor también han sido un problema, con una dependencia de servicios de conectividad no comerciales y contratos con condiciones simples que no incentivan mejoras en el sistema. Como propuesta, se está considerando un proyecto con medidores bicuerpo, que no requieren comunicación entre sí, y la prepagada tradicional, con dispositivos que registran los kWh consumidos y formalizan la relación comercial. La parte activa se instalaría fuera de la vivienda, y el registrador en la fachada, mostrando el consumo para la facturación y pago.

El operador reporta una serie de conclusiones, estas se indican a continuación:

- La normalización de redes es esencial para alcanzar las metas de medidores prepagos, ya sea AMI o bicuerpo.
- Resistencia de comunidades con subnormalidad eléctrica a la intervención en redes.
- Efecto mediático del aumento de tarifas, generando desinformación y oposición a las mejoras de redes.
- Problemas en la consecución de mano de obra calificada, afectando el ritmo de actividades.
- Desabastecimiento de materiales por la disminución de importaciones, impactando negativamente los procesos de normalización de redes.
- Estos inconvenientes dificultan el crecimiento de la medida prepagada y el cumplimiento de las metas asignadas.

### **Análisis de la SSPD:**

Según el informe presentado por el operador, se puede observar que el objetivo establecido para el año 2023, de 35.423 medidores, no fue alcanzado y, por tanto, no se obtuvo el impacto deseado. Sin embargo, es importante destacar que la empresa ha propuesto una solución que busca abordar el problema detectado en la comunicación entre los medidores y las recargas realizadas por los usuarios.

La disminución en el consumo durante el segundo semestre refleja dificultades técnicas que impactaron la eficiencia del sistema. La drástica reducción de clientes en el sistema AMI evidencia graves problemas técnicos y operacionales que no han sido abordados, es necesario tener en cuenta que desde el inicio del programa de gestión AFINIA ha reportado inconvenientes en la implementación de este tipo de tecnología, las dificultades reportadas en este y en el anterior periodo evidencian que el operador no ha establecido acciones efectivas teniendo en cuenta que formulación de la solución tecnológica no resultó ser adecuada. Los problemas de conectividad y la inestabilidad de la conexión remota son barreras significativas previamente identificadas, además, las fallas masivas y la ineficacia en las recargas demuestran la necesidad de un soporte técnico más robusto y contratos efectivos con los proveedores.

**Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.**

La implementación de medidores bicuerpo parece ser una solución efectiva para normalizar el consumo, lo cual es positivo para la gestión del sistema de medición prepago. Es crucial asegurar que estos nuevos dispositivos cumplan con las condiciones técnicas necesarias. De igual manera, la dependencia de servicios de conectividad debe ser revisada para buscar alternativas más confiables. En cuanto a la falta de mano de obra calificada y el desabastecimiento de materiales son problemas estructurales que requieren estrategias de largo plazo.

En el marco de la evaluación del Cuarto Trimestre de 2023, se solicitó a AFINIA información de las medidas tomadas como plan de contingencia a la disminución de clientes AMI para 2024. Para esto la empresa reporta que se va a adelantar una serie de estrategias que se indican a continuación:

- Plan de Trabajo 1: Clientes con Medida Instalada - Medidor Bicuerpo.
- Plan de Trabajo 2: Clientes sin Medida bajo el Esquema de Subnormalidad Eléctrica.
- Plan de Trabajo 3: Clientes sin Medida con Red Blindada.

**Gráfica 47 Plan de trabajo implementación energía prepagada**



Fuente: Información adicional AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Al aplicar la fórmula definida para el cálculo del indicador, se determina que el valor actual es del -99%. Este resultado subraya un incumplimiento significativo del indicador por tercer año consecutivo, reflejando los retos continuos y las dificultades sistémicas que se han identificado en el proceso de normalización y la implementación de medidas prepagadas por parte de AFINIA.

### **Indicador de Resultado 8.2. Implementación de sistema de medición prepago.**

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

- Se reportaron diversos inconvenientes técnicos relacionados con la red de comunicaciones que no permite la conectividad con el sistema prepago.
- El consumo disminuyó debido a problemas de comunicación con el sistema prepago AMI.
- Un 35% de los usuarios experimentaron problemas de conectividad, estando conectados directamente a la red eléctrica.
- Presentación de fallas masivas que han afectado el proceso de recargas hasta por un periodo de 5 días.
- En cuanto a las recargas, el 30% no fueron efectivas en el primer intento.
- Las falencias en el soporte por parte del proveedor también han sido un problema, con una dependencia de servicios de conectividad.
- Las comunidades identificadas con subnormalidad eléctrica continúan escépticas y no aceptan la intervención en las redes lo que dificulta el crecimiento en medidores prepagos.
- El efecto mediático por el aumento de tarifas generó desinformación que aprovecharon personas externas para hacer críticas por medio de redes sociales para que las comunidades no permitieran las mejoras a las redes eléctricas.
- Se reporta problemas en la consecución de mano de obra calificada, lo que no permite desarrollar las actividades a un mejor ritmo.
- El desabastecimiento de materiales producto de la disminución de importaciones sigue teniendo un efecto negativo en el progreso de los procesos de normalización de redes.

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

El informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

- 8.2.2 Sistema de medición prepago
- Registro de cartera gestión medidores prepago-instalados.
- Clientes 2023
- Plan de trabajo Prepago

### **Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera**

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

Evaluar los resultados obtenidos en el programa de gestión para la disminución de la cartera vencida mayor a 60 días en los usuarios de mercado de AFINIA, sobre la línea base definida en junio de 2020 y de acuerdo con la senda de reducción suscrita por el operador.

#### **Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Cartera vencida mayor a 60 días}}{\text{Total de la cartera}} * 100$$

Donde:

*Cartera vencida mayor a 60 días:* Valor en pesos de la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado del operador.

*Total de la Cartera:* Valor en pesos del Total de la Cartera existente en el mercado del operador, en el año de evaluación.

*\*Línea base corresponde a junio de 2020 y la meta se define con la siguiente senda: año 2021: 0,5 pp (89,7%), año 2022: 0,5 pp (89,2%), año 2023: 0,6 pp (88,6%), año 2024: 0,8 pp (87,8%), año 2025: 1,1 pp (86,7%). Lograr una reducción de 3.5 pp en el índice de morosidad de la cartera mayor a 60 días en 5 años.*

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

**Tabla 65 Evaluación Indicador de Resultado 8.3. Reducción de cartera**

Meta	Evaluación	Resultado
≤88,6%	72,5%	CUMPLE

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

- Disminuir la cartera vencida mayor a 60 días en el total del mercado de AFINIA.
- Usuarios beneficiados: Total de usuarios del mercado de AFINIA, que incluye a los usuarios ubicados en Áreas Especiales, ZDG y BSN.
- Departamentos beneficiados: Bolívar, Córdoba, Cesar, Sucre y Sur del Magdalena.

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

- Informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA, con los soportes de los resultados obtenidos.
- Memorias reporte cartera mayor a 60 días.

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

El operador reporta en el informe del Cuarto Trimestre de 2023 logró reducir la cartera mayor a 60 días en un 72,5% para el año 2023, lo que representa una mejora de 2,4 p.p. en comparación con el año 2022

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

en donde el porcentaje de cartera vencida mayor a 60 días se ubicaba en el 74,8%. En la siguiente tabla se muestra la evolución de las cifras de cartera vencida y recaudo:

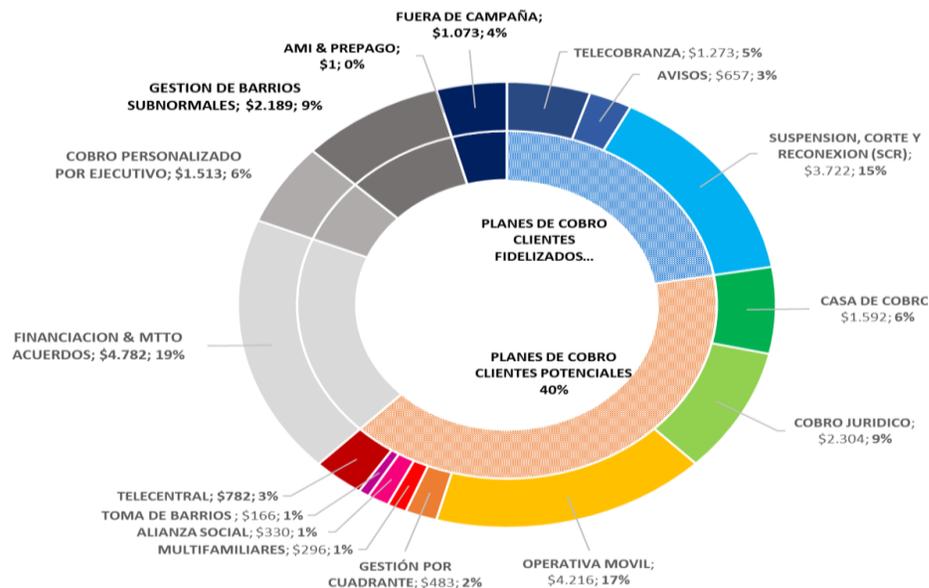
**Tabla 66 Cifras de Cartera y Recaudo en millones de pesos**

CARTERA	DIC.-21	DIC.-22	DIC.-23
<b>Cartera Total (Jun / 2020)</b>	<b>\$ 1.405.667</b>	<b>\$ 1.405.667</b>	<b>\$ 1.405.667</b>
Cartera >60	\$ 1.098.675	\$ 1.051.950	\$ 1.018.790
Recaudo Cartera >60	\$ 162.208	\$ 37.849	\$ 25.381
Indicador Cartera >60	78,2%	74,8%	72,5%
<b>Meta x año</b>	<b>89,7%</b>	<b>89,2%</b>	<b>88,6%</b>

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

La reducción en el saldo de cartera se debe principalmente al recaudo de \$ 25.381 millones de pesos de estas cuentas, lo anterior producto de la labor de cobranza desarrollada por el operador de red en el territorio atendido. AFINIA reporta haber realizado un total de 9.407.667 acciones de cobranza para recuperar la deuda de 577.898 clientes que integran la cartera de más de 60 días, las acciones realizadas tenían como propósito impactar en etapa persuasiva la recuperación de los saldos adeudados. Para esta vigencia se consiguió gestionar un total de 216.270 clientes que aportaron al recaudo conseguido.

### Gráfica 48 Recaudo de Cartera mayor a 60 días por tipo de gestión. Recaudo en millones



Fuente informe AFINIA 4T 2023

Con respecto al tipo de gestión adelantada, el 62% del recaudo total (\$15.822 millones) se consigue a partir de la gestión de *Planes de Cobro* de cartera desarrollado en primer lugar por medio de la gestión dentro del mercado fidelizado, al que corresponden los clientes que presentan algún tipo de intención de pago. De acuerdo con AFINIA, estos deudores fueron gestionados a través de los planes tele cobranza, avisos, y Suspensión-corte-reconexión (SCR). En segundo lugar, se gestiona el mercado potencial que incluye clientes que no presentan intención de pago. Estos deudores fueron gestionados a través de

### **Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera**

casas de cobro, cobro jurídico, operativo móvil, gestión por cuadrantes, multifamiliares, alianza social, toma de barrios y tele central.

AFINIA destaca la gestión de *financiaciones y mantenimiento de acuerdos de pago*, que representó el 19% del recaudo total, equivalente a \$4.782 millones. Se establecieron 6.231 nuevos convenios gracias a la oferta de planes de diferimiento de cartera adaptados a diversas condiciones de cuota y plazo, accesibles a través de los diferentes canales de atención. Para los clientes con acuerdos incumplidos, se efectuaron 16.595 acciones de seguimiento, incluyendo llamadas y mensajes de texto, además de notificaciones a las Centrales de Riesgo.

Adicionalmente, la *gestión enfocada en clientes eléctricamente subnormales* contribuyó con el 9% del recaudo, sumando \$2.189 millones. La atención personalizada por parte de *los ejecutivos a los Grandes Clientes* del mercado regulado y no regulado aportó otro 6%, es decir, \$1.513 millones. Finalmente, un 4% del recaudo, que corresponde a \$1.073 millones, provino de clientes que realizaron pagos espontáneos *fuera de campaña*, reflejando el impacto positivo de gestiones anteriores.

**Tabla 67 Acciones y recaudo de cartera mayor a 60 días**

Tipo de Gestión	Cantidad de Acciones	Cientes Gestionados	Cientes con Pago	Recaudo (\$MII.)	% Part. Recaudo
<b>Planes de Cobro</b>	<b>7.489.049</b>	<b>469.138</b>	<b>183.695</b>	<b>15.822.357.965</b>	<b>62%</b>
Telecobranza	1.039.198	132.143	44.459	1.273.084.896	5%
Avisos	491.983	96.549	40.206	656.775.128	3%
Suspensión, Corte y Reconexión (SCR)	97.366	38.972	70.100	3.722.396.369	15%
Casa de Cobro	511.322	74.763	21.921	1.591.617.243	6%
Cobro Jurídico	1.038.215	44.624	6.749	2.304.322.509	9%
Operativa Móvil	2.205.596	357.407	92.340	4.215.908.295	17%
Gestión por Cuadrantes	17.084	2.811	770	483.338.250	2%
Multifamiliares	28.982	5.267	1.132	296.119.108	1%
Alianza Social	497.080	22.975	5.405	330.291.343	1%
Toma de Barrios	72.133	17.414	4.684	166.385.170	1%
Telecentral	1.490.090	146.199	14.514	782.119.654	3%
<b>Financiación &amp; Mantenimiento Acuerdos</b>	<b>22.826</b>	<b>8.232</b>	<b>118.028</b>	<b>4.782.283.666</b>	<b>19%</b>
<b>Cobro Personalizado por Ejecutivo</b>	<b>54.672</b>	<b>4.556</b>	<b>887</b>	<b>1.513.233.148</b>	<b>6%</b>
<b>Gestión de Barrios Subnormales</b>	<b>1.840.066</b>	<b>104.886</b>	<b>7.695</b>	<b>2.188.724.782</b>	<b>9%</b>
<b>AMI &amp; Prepago</b>	<b>1.054</b>	<b>260</b>	<b>9</b>	<b>1.131.983</b>	<b>0%</b>
<b>Fuera de Campaña</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4.356</b>	<b>1.072.790.892</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>9.407.667</b>	<b>577.898</b>	<b>216.270</b>	<b>25.380.522.436</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

En la anterior tabla el operador presenta la cantidad de acciones, clientes gestionados, clientes con pago y el recaudo alcanzado bajo diferentes tipos de gestión. AFINIA, aclara que la cobranza está conformada por una serie de acciones sistemáticas que conllevan a la realización de un pago o celebración de un acuerdo, de manera que, dentro de un mismo periodo los *clientes* pueden ser *gestionados* y *presentar pago* bajo diferentes planes o tipos de gestión.

**Tabla 68 Tipos de acciones en cartera mayor a 60 días**

Tipo de Acción	Cantidad de Acciones	% Part.	Cientes Gestionados
Administrativa	436.351	8,7%	145.867
Llamada	2.097.464	24,1%	192.467
Audio Mensaje & Mensaje de Texto	3.071.810	9,7%	248.360
Carteo	129.014	1,8%	28.762
Orden de Suspensión y Revisión	265.160	4,9%	22.525
Visita & Acción en Carpa	3.387.599	49,9%	476.115
Negociación de Acuerdo	6.231	0,7%	6.137
Demanda	14.038	0,2%	5.858
<b>Total</b>	<b>9.407.667</b>	<b>100,0%</b>	<b>577.898</b>

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Para el segmento de clientes Subnormales, la gestión reportada se realizó con el acompañamiento de contratistas de cobro en las localidades certificadas como Barrios Eléctricamente Subnormales; en estos se efectuaron 1.840.066 acciones entre visitas, campañas de sensibilización del uso racional de la energía y fomento de la cultura de pago. En la siguiente tabla se presenta la composición y evolución de las magnitudes de cartera total, cartera mayor a 60 días y su recaudo para cada segmento de mercado:

**Tabla 69 Balance cartera mayo a 60 días y cifras de cartera**

*Saldo Cartera a Jun/2020	dic.-21	dic.-22	dic.-23
<b>Cartera Total</b>	<b>\$1.405.667</b>	<b>\$1.405.667</b>	<b>\$1.405.667</b>
MERCADO	\$577.718	\$577.718	\$577.718
ZDG	\$523.428	\$523.428	\$523.428
ARMD	\$124.104	\$124.104	\$124.104
BSN	\$180.417	\$180.417	180.417
<b>Cartera &gt;60</b>	<b>\$1.098.675</b>	<b>\$1.051.950</b>	<b>\$1.018.790</b>
MERCADO	\$391.363	\$365.537	\$344.664
ZDG	\$447.221	\$430.973	\$422.957
ARMD	\$105.595	\$101.375	\$99.332
BSN	\$154.497	\$154.065	\$151.837
<b>Recaudo Cartera &gt;60</b>	<b>\$162.208</b>	<b>\$37.849</b>	<b>\$25.381</b>
MERCADO	\$122.531	\$24.508	\$13.988
ZDG	\$29.508	\$10.701	\$7.288
ARMD	\$ 7.940	\$ 2.209	\$1.916
BSN	\$ 2.228	\$431	\$2.189
<b>Indicador Cartera &gt;60</b>	<b>78,20%</b>	<b>74,80%</b>	<b>72,5%</b>
MERCADO	67,70%	63,30%	59,7%
ZDG	85,40%	82,30%	80,8%

### Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera

ARMD	85,10%	81,70%	80,0%
BSN	85,60%	85,40%	84,2%

Fuente informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

### Análisis de la SSPD:

De acuerdo con la información reportada en el informe del Cuarto Trimestre de 2023, se observa una reducción en la cartera vencida mayor a 60 días, alcanzando un 72.5%, lo que representa una mejora de 2.4 puntos porcentuales (p.p.) en comparación con el periodo anterior, donde la cartera vencida mayor a 60 días se ubicaba en 74.8%. La meta para el año 2023, definida en la senda de reducción, era alcanzar un 88.6%, lo cual indica que la empresa cumple con la meta propuesta.

Se detalla que la reducción en el saldo de la cartera se debió principalmente a la labor de cobranza desarrollada de las diferentes líneas de gestión, logrando un recaudo de \$25.381 millones de pesos de cuentas vencidas. Se realizaron un total de 9.407.667 acciones de cobranza dirigidas a recuperar la deuda de 577.898 clientes con cartera mayor a 60 días. En la siguiente tabla se puede evidenciar las cifras de cartera conseguidas durante esta vigencia y el recaudo por el tipo de mercado:

**Tabla 70 Cifras de cartera y recaudo por tipo de mercado**

Tipo de Mercado	Cantidad de Acciones	Clientes Gestionados	% Part. Gestionados	Clientes con Pago	Recaudo (\$Mil.)	% Part. Recaudo
MERCADO	3.965.446	208.836	36%	112.661	13.987.911.369	55%
ZDG	2.727.118	196.853	34%	72.043	7.287.798.140	29%
ARMD	875.037	67.323	12%	23.871	1.916.088.145	8%
BSN	1.840.066	104.886	18%	7.695	2.188.724.782	9%
<b>Total</b>	<b>9.407.667</b>	<b>577.898</b>	<b>100%</b>	<b>216.270</b>	<b>25.380.522.436</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Es importante considerar el comportamiento agrupado de las áreas especiales (ZDG+ARMD+BSN), las cuales representaron para AFINIA el 64% del total de acciones gestionadas, pero representa el 45% del total de recaudo. En contraprestación, el 36% del total gestionado con los usuarios del mercado representan el 55% de los ingresos de recuperación de cartera con un menor número de acciones gestionadas. En la siguiente tabla se presentan los valores consolidados para las áreas especiales:

**Tabla 71 Consolidado de cartera y recaudo áreas especiales**

Tipo de Mercado	Cantidad de Acciones	Clientes Gestionados	% Part. Gestionados	Clientes con Pago	Recaudo(\$Mil.)	% Part. Recaudo
MERCADO	3.965.446	208.836	36%	112.661	13.987.911.369	55%
ZDG+ARMD+BSN	5.442.221	369.062	64%	103.609	11.392.611.067	45%
<b>Total</b>	<b>9.407.667</b>	<b>577.898</b>	<b>100%</b>	<b>216.270</b>	<b>25.380.522.436</b>	<b>100%</b>

Fuente: SSPD informe AFINIA Cuarto Trimestre 2023

Desde la Superservicios se observa que en comparación con 2022 AFINIA ha mejorado notablemente la eficiencia de cobranza en las áreas especiales, incrementando tanto el número de acciones y clientes gestionados como el porcentaje de recaudo. En particular en 2022, las ZDG+ARMD+BSN representaron solo el 32% del recaudo total, por su parte en 2023, este porcentaje aumentó al 45%, mostrando una

### **Indicador de resultado 8.3. Reducción de Cartera**

mejora significativa en la eficiencia de cobranza en estas zonas. Esto demuestra una gestión más efectiva y un mejor enfoque en estas áreas.

Algunos de los puntos que resalta la Superservicios dentro de la gestión de AFINIA son:

- La cartera vencida (mayor a 60 días) disminuyó un 3,15% pasando de \$1.051.950 millones de pesos en diciembre de 2022 a \$1.018.790 millones de pesos en diciembre de 2023.
- El indicador de la cartera vencida pasó de 74,8% en diciembre de 2022 a 72,5% en diciembre de 2023, lo que muestra una mejora en la gestión de la cartera.
- El segmento ZDG (Zonas de Difícil Gestión) se ubicó en segundo lugar con alrededor del 29% del recaudo de la cartera recuperada para 2023. Se resalta que en los segmentos de las ARMD y los BSN, se tuvo un aumento del porcentaje de recaudo en 2 y 8 puntos porcentuales (p.p) respectivamente, en comparación a 2022 donde el recaudo conseguido para las ARMD fue de 6% y del 1% para los BSN.
- La mayor cantidad de recaudo se logró a través de los planes de cobro, en donde las acciones llevadas a cabo a través de la gestión operativa móvil se destacan como una acción integral de recaudo y atención al cliente.

En términos generales todos los segmentos del mercado han experimentado una disminución en la cartera vencida, mejorado en este indicador, lo que sugiere que la empresa está haciendo un buen trabajo en la gestión de la cartera. Sin embargo, es importante que la empresa continúe implementando y fortaleciendo las de cobro para mantener estos resultados a futuro. Las estrategias de Operativa Móvil y Telecentral han demostrado ser eficaces en la recuperación de la cartera vencida, aunque se presentan grandes brechas en la efectividad entre el mercado general y las áreas especiales, es importante reforzar la gestión de los clientes en estas ya que, estos clientes pueden ser más propensos a incumplir con sus pagos debido a su situación socioeconómica.

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

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

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

El informe del Cuarto Trimestre del año 2023 remitido por AFINIA.

- 8.2.3 Base de datos Cartera60
- 8.2.3 Informe de reducción de cartera mayor a 60 días T4
- 8.2.3 Registro Fotográfico.



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**ANEXO 2. EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES  
EVALUADAS CON LOS INDICADORES.**

Archivo adjunto a la publicación de este informe.