



**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AIR-E**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 4  
CUARTO TRIMESTRE 2021**

## Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP .....	5
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES .....	7
3.1	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL CUARTO TRIMESTRE DEL PGLP .....	9
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES .....	15
3.3	RESULTADO DE LOS INDICADORES DE RESULTADO.....	16
4	CONCLUSIONES .....	17
5	RECOMENDACIONES.....	20

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

**ANEXO 2.** EVIDENCIAS DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS.

## 1 INTRODUCCIÓN

Considerando las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado adjudicado mediante subasta a AIR-E S.A.S. E.S.P. (en adelante “AIR-E”, la empresa o el prestador”), se estableció la necesidad, por parte de esta Superintendencia, de hacer un seguimiento detallado a los compromisos adquiridos en materia de inversiones y de mejora de la calidad del servicio para los usuarios en los departamentos de La Guajira, Atlántico y Magdalena.

Como resultado de lo anterior, el día 30 de septiembre de 2020 se suscribió un programa de gestión de largo plazo – PGLP entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante “Superservicios” o “SSPD”) y AIR-E cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

Así mismo, en el desarrollo del Programa de Gestión y como fue previsto en su estructuración, de común acuerdo se suscribió el 15 de febrero de 2022 la adenda No. 1 en la cual se realizaron ajustes a algunos de los indicadores parciales y de resultado o la descripción de sus fórmulas, así mismo se incluyó un objetivo adicional relacionado con Verificación del Vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución.

En resumen, los objetivos que se buscan alcanzar a través del programa de gestión de largo plazo son los siguientes:

1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en el mercado de comercialización.
2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, reduciendo la magnitud de la demanda no atendida.
3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionada con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV.
4. Reducir las pérdidas de energía.
5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.
6. Mejorar las condiciones de atención al usuario.
7. Velar por la implementación y ejecución de la política de responsabilidad social empresarial.
8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).
9. Verificación del Vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución

Para cumplir estos objetivos, se definieron los compromisos específicos que debe cumplir el prestador, los cuales son evaluados con indicadores parciales y de resultado y considerando las metas y plazos asignados a cada uno de ellos.

En este sentido, la Superservicios realiza el seguimiento al cumplimiento del PGLP a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, para lo cual tiene en cuenta los

informes trimestrales presentados por el prestador<sup>1</sup> y la información adicional que considere pertinente para cumplir la labor encargada. El resultado del seguimiento se consigna en informes que la entidad ha decidido socializar con la comunidad y las instituciones interesadas, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por AIR-E.

El presente informe muestra los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AIR-E y los avances obtenidos en los periodos anteriores de seguimiento de PGLP. Posteriormente, se presenta el seguimiento al cumplimiento del programa durante el cuarto trimestre del 2021 y los resultados de evaluación de los indicadores, seguido de las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas. En el Anexo 1, se muestran los resultados en detalle para cada uno de los indicadores de seguimiento tanto parciales como de resultado, acompañados de su respectivo análisis. En el Anexo 2, se presentan las evidencias que soportan la ejecución de las actividades evaluadas con los indicadores.

---

<sup>11</sup> Los cuales deben ser entregados a la Superservicios dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización cada periodo evaluado.

## 2 ANTECEDENTES DEL PGLP

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

En este ejercicio se adelantaron diferentes acciones para definir el mecanismo de solución empresarial para la determinación del prestador o prestadores del servicio en el mercado en cuestión. Este proceso culminó con creación de los denominados mercados de Caribe Mar y Caribe Sol y la adjudicación a las compañías que quedaron a cargo de su operación. El 30 de marzo de 2020 ELECTRICARIBE (El Vendedor) y LATIN AMERICAN CAPITAL CORP. S.A. E.S.P. y EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. miembros del CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA (Los compradores) suscribieron un contrato de adquisición de acciones para el segmento denominado Caribe Sol por el 100% de las acciones en el capital de AIR-E.

Posterior a esta adjudicación, se realizaron los trámites necesarios y AIR-E inició, a partir del 1 de octubre de 2020, la prestación de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica en el mercado de comercialización de Caribe Sol, el cual cubre los departamentos de La Guajira, Atlántico y Magdalena.

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios había identificado la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la calidad de la prestación del servicio. Por lo tanto, desde el momento de adjudicación del mercado se inició la revisión y estructuración de los compromisos, indicadores, metas y plazos de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado; proceso que culminó el 30 de septiembre de 2020 con la suscripción por parte de la SSPD y AIR-E de un Programa de Gestión de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025.

Así mismo, en el desarrollo del Programa de Gestión y como fue previsto en su estructuración, de común acuerdo se suscribió el 15 de febrero de 2022 la adenda No. 1 en la cual se realizaron ajustes a algunos de los indicadores parciales, algunos de resultado y sus fórmulas, así mismo se incluyó un objetivo adicional relacionado con la Verificación del Vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución. El documento PLGP, la adenda y la matriz de indicadores, se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/AIR-E-S.A.S-E.S.P.>

En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los objetivos del plan y para ello el seguimiento se realiza a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultado, pero algún incumplimiento en los primeros no determina el incumplimiento de los segundos,

sino que permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el resultado esperado.

### 3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGLP AIR-E ha remitido los informes trimestrales para el periodo que va del 1 de enero al 30 de septiembre de 2021. Estos informes fueron objeto de revisión y análisis por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE y los resultados pueden ser consultados a través del vínculo: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/AIR-E-S.A.S-E.S.P.>

En estos trimestres, la empresa cumplió las metas de la mayoría de los indicadores; sin embargo, se observaron incumplimientos en los siguientes casos:

- En el primer trimestre (1 de enero a 31 de marzo de 2021), no se cumplió el indicador parcial “2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo” del objetivo 2 “Confiabilidad en el STR”.
- En el segundo trimestre (1 de marzo a 30 de junio de 2021), se incumplieron los indicadores parciales:
  - “1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión”, del objetivo 1 “Continuidad del servicio en el SDL”.
  - “3.1 Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión “orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2” del objetivo 3 “Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2”.
  - “4.1 Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18” del objetivo 4 “Pérdidas”.
- En el tercer trimestre (1 de julio a 30 de septiembre de 2021), no se cumplieron los indicadores parciales:
  - “3.1 Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión “orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2” del objetivo 3 “Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2”.
  - “4.1 Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18” del objetivo 4 Pérdidas.

Para el cuarto trimestre de 2021 AIR-E remitió el respectivo informe mediante comunicación con radicado SSSPD No 20225290356902 del 01/02/2022. Este documento fue complementado o aclarado mediante los siguientes radicados SSPD.

No. de RADICADO	ASUNTO	FECHA
20225290204262	MUESTRAS INFORME DE GESTIÓN DEL PGLP – 4to TRIMESTRE.	19/01/22
20225290256052	ENTREG ARCHIVO USUARIOS INTERVENIDOS IV TRIMESTRE 2021	24/01/22

No. de RADICADO	ASUNTO	FECHA
20225290413982	ACLARACIÓN INFORME DE GESTION CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DEL 2021	4/02/22
20225290776142	IV TRIMESTRE 2021-COMPLEMENTACIÓN INFORME CORRESPONDIENTE A LOS INDICADORES PARCIALES 1.1., 2.1, Y 3.1 A LOS QUE HACEN REFERENCIA LOS OBJETIVOS 1 (CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN EL SDL), 2 (CONFIABILIDAD EN EL STR) Y 3 (CALIDAD DE LA POTENCIA EN LOS NIVELES DE TENSIÓN 4, 3 Y 2).	1/03/22
20225290845072	INFORME DE GESTION CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DE 2021- COMPLEMENTACION DE INDICADORES 1.1,2.1 Y 3.1.	4/03/22
20225291104902	RADICACIÓN SSPD 20222201050401 DEL 14 DE MARZO DE 2022- IV TRIMESTRE DE 2021	23/03/22
20225291131512	INFORME DE GESTION CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DE DE 2021 RADICADO 20222201050401	24/03/22
20225291516002	RELACION DE USUARIOS INTERVENIDOS - INDICADORES PARCIALES, OBJETO 4 - PÉRDIDAS	20/04/22
20225291881912	COMPROMISOS SSPD - ENTREGA DE INFORMACIÓN-VISITA DEL 2 AL 6 DE MAYO DE 2022 - INFORME IV TRIMESTRE 2021 - INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS TRANSFORMADORES QUE ESTÁN EJECUTÁNDOSE DENTRO DE LOS CIRCUITOS DE RED MONOHILO 4T Y ACUMULADO ANUAL.	12/05/22
20225291882102	ARCHIVOS CON LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LA INCLUSIÓN DE LA VARIABLE DE MUNICIPIO EN LOS SOPORTES DE EJECUCIÓN DE LOS CIRCUITOS PROGRAMADOS Y EJECUTADOS RED MONOHILO Y REEMPLAZO CONDUCTOR ACSR, LO CUAL APLICA PARA LOS PRÓXIMOS INFORMES.- INFORME IV TRIMESTRE 2021.	12/05/22
20225291884052	VISITA 2 AL 6 DE MAYO DE 2022-INFORME IV TRIMESTRE DE 2021- ADJUNTAMOS ARCHIVO EN EXCEL QUE CONTIENE LA INFORMACIÓN DEL PROMEDIO DE CLIENTES POR OFICINA, PROMEDIO DE TIEMPO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE, TIPO DE OFICINA Y CLASE (ITINERANTE O FIJA)	12/05/22
20225291885192	ARCHIVO CON LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LA RELACIÓN DE LOS CIRCUITOS INCLUIDOS DENTRO DE LOS 33 CIRCUITOS SELECCIONADOS EN 2021, A LOS CUALES SE LES CONTINUARÁ REALIZANDO INVERSIONES EN 2022 Y QUE NO ESTÉN SELECCIONADOS EN EL CRONOGRAMA DE 2022.- INFORME IV TRIMESTRE 2021.	12/05/22
20225291982982	CUMPLIMIENTO A COMPROMISOS VISITA DE VERIFICACION SSPD - REF 20222202043821	18/05/22
20225291936052	PGLP AIR-E S.A.S. ESP. VISITA 2 AL 6 DE MAYO DE 2022-ARCHIVO EN EXCEL QUE CONTIENE LA INFORMACIÓN DE LOS SOPORTES CORRESPONDIENTES A LOS INDICADORES 4.2 Y 4.8 (OBJETIVO 4 PÉRDIDAS).-INFORME IV TRIMESTRE DE 2021	16/05/22
20225292035162	INFORME EXCEL CON SOPORTE DE LA INSTALACIÓN DE LOS 52 EQUIPOS DURANTE EL 2021, EN RELACIÓN CON LA REUNIÓN DE 20 DE MAYO DE 2002, EN CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE CALIDAD DE LA POTENCIA. VER LINK EN CORREO EN COLA. -INFORME IV TRIMESTRE DE 2021	23/05/22
20225292206242	PLAN DE MANTENIMIENTOS POR ACTIVOS STR- AIR-E S.A.S. ESP.- INFORME IV TRIMESTRE DE 2021	2/06/22



A partir de dicha información, de los datos disponibles en el SUI y en XM Compañía en Expertos en Mercados S.A. E.S.P y de las visitas realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Energía entre el 2 y el 6 de mayo de 2021 a instalaciones e infraestructura de la empresa en los municipios de: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Malambo, Polonuevo Galapa, Riohacha, Santa Marta, Aracataca, Fundación, Pivijay y Salamina; se evaluó el desempeño de los indicadores. Se destaca que en el presente informe, además de los indicadores parciales, se evalúan la mayor parte de los indicadores de resultado y, consecuentemente, la gestión en el primer año del Programa.

En las siguientes secciones se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores en el cuarto trimestre de 2021 (1 de octubre a 31 de diciembre de 2021) y el resumen de la evolución de los indicadores de resultado a 31 de diciembre de 2021.

### **3.1 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL CUARTO TRIMESTRE DEL PGLP**

A continuación se hace una síntesis del seguimiento en cada objetivo (los detalles se pueden encontrar en el Anexo 1 de este documento) y las evidencias recopiladas por las Superservicios para algunos de los indicadores en el Anexo 2.

#### **Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL**

- Si bien se supera la inversión prevista, es importante resaltar que no se cumplieron las metas individuales de inversión en 10 de los 33 circuitos priorizados, destacándose por bajo desempeño en inversión los circuitos de: Buenavista con el 4%, Chivolo con el 8%, Orihueca con el 12%, Macarena con el 34% y Malambo 6 con el 54%. En otros circuitos se aumentó en porcentajes bastante significativos la inversión ejecutada, entre los cuales se destacan los circuitos: SG-03 con el 10.613%, Puerta de Oro con el 4.453%, Riohacha con el 3.949%, Fundación III con el 3.551%, Sevilla (Guacamaya III) con el 2.543%, Tesoro con el 2.203%, Cordialidad 10 con el 2.006%, Batidas con el 1.816% y Mesolandia con el 1.017%.
- La empresa ejecutó inversiones en los 33 circuitos priorizados por \$13.671 millones sobre unas inversiones programadas de \$12.538 millones, beneficiando a 211.566 suscriptores.
- La empresa ejecutó labores de mantenimiento solamente a 29 de los 63 circuitos planificados y adición 36 circuitos no programados inicialmente, sin embargo, invirtió \$4.429 millones en actividades de mantenimiento contra unos costos proyectados de \$2.838 millones, beneficiando a 675.916 suscriptores.
- En la revisión del SAIDI No Programado sobre los 33 circuitos priorizados, se pudo evidenciar una disminución en promedio del 50% con respecto a las metas proyectadas para el 2021, en la duración total de los eventos que en promedio percibieron los usuarios de los circuitos evaluados, beneficiándose 211.566 suscriptores.

- En la revisión del SAIFI No Programado sobre los 33 circuitos priorizados se pudo evidenciar una disminución en promedio del 54% con respecto a las metas proyectadas para el 2021, en la cantidad de eventos que en promedio perciben los usuarios de los circuitos evaluados.
- En la revisión calidad media del sistema operado por AIR-E se evidenció un **SAIDI de 68,75 horas/año** con respecto a una meta de 110,81 horas/año lo que implicó una reducción del 37,95%.
- Sobre la frecuencia de interrupciones del sistema operado por AIR-E se obtuvo un **SAIFI de 47,14 veces/año** lo que implicó una reducción del 47% con respecto a la meta de 88,94 veces/año.
- AIR-E realizó inversiones y mantenimientos por 253.529 millones en todo su sistema, logrando mejoras en sus índices de calidad y beneficiando a 1.171.568 suscriptores.
- AIR-E justificó una buena cobertura en sus medios de comunicación a los usuarios y aviso a sus usuarios de las interrupciones programadas.

## **Objetivo 2    Confiabilidad en el STR**

- La empresa ejecutó en el año una inversión en activos superior a la prevista, alcanzando una cifra de \$10.838 millones (pesos de diciembre de 2021).
- Las labores de mantenimiento planeadas para el 2021 fueron ejecutadas. Estas actividades comprendían acciones sobre bahías de línea, líneas y transformadores de potencia. El monto total ejecutado en este tema fue de \$564 millones.
- En cuanto a los indicadores de resultado se tiene el cumplimiento de la meta de reducción de demanda no atendida no programada, pero no se cumplieron las metas de reducción de horas de indisponibilidad de activos del STR. Se destaca en este tema que la información de soporte aportada por AIR-E, no permitió identificar las indisponibilidades asociadas a activos que, a pesar de ser representados por la empresa, no son operados por ella. Debido a esto, el indicador fue calculado considerando todos los eventos de indisponibilidad.

## **Objetivo 3    Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2**

- Se evidencian proyectos con bajos niveles de cumplimiento de la meta de inversión proyectada tales como: Construcción nuevo circuito 13,8 KV Zawady 5 (redes) con el 41%, Construcción nuevo circuito 13,8 KV Bonda 3 (redes) con el 40%, Ampliación 2do transformador 12,5 MVA subestación Bonda con el 56% y la compensación subestación Unión 13,8 KV de 9 MVAR con el 57%. Otros proyectos presentaron mayores grados de ejecución de lo proyectado, tales como: Construcción de nuevo circuito de 13,8 KV Zawady 4 (redes) con el 124%, Reemplazo de transformador de 8 MVA 34,5/13,8 KV subestación Pivijay con el

125%, Instalación de celda en arquitectura de red Zawady 5 13,8 KV en subestación con el 181% y la segunda línea Santa Marta – Bonda 34,5 KV con el 154%.

- Durante los 3 primeros trimestres el OR, no alcanzo a cumplir la meta en este indicador, motivo por el cual se activó un comité de seguimiento especial, con el objeto de que la empresa realizara las acciones correctivas que permitieran a corto plazo normalizar su cumplimiento.
- Para el cuarto trimestre AIR-E realizo las inversiones requeridas para cumplir con el indicador 3.1, alcanzado una inversión de 25.123 millones sobre una inversión proyectada de 25.886 millones para un cumplimiento del 97%, beneficiando a 282.760 suscriptores.
- En cuanto a la infraestructura para el cumplimiento de la CREG 024 DE 2005 se cumplió con la instalación de equipos de medición de la calidad de la potencia, instalando 52 puntos de los 50 proyectados.
- AIR-E, mantuvo los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de desviación estacionaria de tensión, igualmente mantuvo la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.
- La evolución de ese indicador presenta variaciones en los valores reportados de ejecución en los informes anteriores, básicamente por el cambio de reporte y evaluación de inversiones por parte de AIR-E el cual paso de causaciones a inversiones valorizadas en unidades constructivas descritas en el capítulo 14 en la resolución CREG 015 del 2018, adicionalmente se presentaron errores las fechas de reportes de las inversiones por parte de AIR-E, las cuales son corregidas y revaluadas en el presente informe.

#### **Objetivo 4 Pérdidas**

- La inversión ejecutada en el 2021 por concepto de recuperación de pérdidas, financiadas con recursos autorizados con los documentos CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18 fue de \$42.016 millones. Sin embargo, esta ejecución no ha sido suficiente para alcanzar la meta en dicho concepto, situación que se observa desde el segundo trimestre de 2021. Es importante mencionar que este indicador se obtuvo con la información de avance del cronograma de construcción de cada proyecto de inversión, dado que los datos de ejecución presupuestal reportados por AIR-E presentan diferencias que deberán ser aclaradas por el prestador.
- Adicionalmente, la empresa no logró la meta para los indicadores: 4.5 Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos incluidas en el plan de reducción de pérdidas y 4.8 Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales; el cumplimiento de estos dos indicadores ha sido afectado por la oposición de la comunidad a la instalación de medidores como lo ha indicado la empresa en distintos escenarios.



- Si bien durante el 2021 la mayoría de los indicadores parciales de este objetivo cumplieron sus metas, el índice de pérdidas totales del año estuvo por encima de la senda de reducción aprobada por la CREG. **El índice real de pérdidas fue 30,62% mientras que el objetivo era 27,85%, aunque no aumentó respecto al índice del 2020 que fue de 31,20% lo que permite cumplir el indicador conforme la Resolución CREG 167 de 2020**, la cual establece que “(...) *no se aplicará esta causal de suspensión durante el primero y segundo año del plan de reducción de pérdidas cuando el índice de pérdidas totales de estos años sea igual o inferior al del año anterior.*”

## Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- Dentro de la gestión del Plan de Riesgo Eléctrico estructurado por el operador, se concluye que el prestador ha dado cumplimiento dentro del cuarto trimestre a la ejecución de los proyectos tanto de *reposición de conductor ACSR y Aluminio*, como a los proyectos de *sustitución de red monohilo*, presentado una alta concentración de la ejecución anual en el cuarto trimestre del 2021.
- Respeto a la gestión de las acciones adelantadas por el operador en materia de *incumplimiento de distancias de seguridad*, el operador ha reportado los hallazgos a través de comunicaciones presentadas ante las autoridades locales de Barranquilla, Malambo y Soledad.
- Sobre *el incremento en las podas*, el operador ha dado cumplimiento a la programación planteada para el cuarto trimestre, así mismo mantiene en socialización continua de la *Cartilla de Seguridad* a través de los canales de comunicación y redes sociales con los usuarios.
- Adicionalmente, con el objetivo de consolidar dentro del Plan de Gestión del Riesgo un grupo interdisciplinario, el operador adelantó la vinculación de profesional experto dentro de la Gerencia de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno de la empresa para que lidere la gestión efectiva sobre el levantamiento, construcción y seguimiento de las matrices del riesgo.
- El operador intervino durante el cuarto trimestre un total de 11,63 km de red en sustitución de red monohilo con un valor de inversión de \$170 millones. De manera consolidada, el operador intervino durante el año 2021 un total de 14,56 km de red con una inversión de \$216 millones.
- De acuerdo con la información reportada por el operador en el Sistema Único de Información del SUI durante el año 2021, se registra un total de 58 casos de accidentes de origen eléctrico ocurridos en las redes del operador, con información disponible sobre 51 de los eventos, que permite concluir 13 casos atribuibles al operador en el año 2021. En este sentido se presenta una disminución del 70,45% casos respecto al registro del año 2019 establecido en 44 casos atribuibles al operador.

### **Objetivo 6 Atención al Usuario**

- Se identificó que, durante el período del cuarto trimestre de 2021, la empresa sigue fortaleciendo los canales de atención a los usuarios. Igualmente, continúa realizando mejoras y las adecuaciones en las oficinas de atención presencial, especialmente la inclusión de los módulos de atención virtual que permiten mejorar los tiempos de atención a los usuarios.
- Así mismo, se evidenció la operación de los canales virtuales de AIR-E, lo que les permite a los usuarios acceder a los servicios de atención al cliente como si estuvieran en los puntos de atención presencial, optimizando el tiempo de los usuarios, mejorando su calidad de la vida y ayudando de esta forma a generar un ahorro en los gastos de desplazamiento para realizar sus trámites ante la empresa.

### **Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial**

- Conforme a las acciones definidas en el cronograma del Plan de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador, se establece en cumplimiento al cuarto trimestre de 2021. Se destacan dentro de la ejecución del cuarto trimestre la realización de actividades enfocadas en gestión ambiental y social, la implementación del proyecto “Aventurémonos en Familia” dirigido hacia la protección de la niñez y la adolescencia”, el programa de voluntariado de AIR-E con los colabores de la empresa y las acciones que permiten afianzar el relacionamiento con las comunidades en los territorios.
- El operador realizó las primeras encuestas de percepción de la empresa frente a los colaboradores y a los usuarios, de acuerdo con los segmentos de los grupos de interés definidos, cumpliendo con las fechas y los lineamientos definidos. Para el seguimiento al indicador en el segundo año del PGLP se realizará sobre el plan de acción definido por el operador para la mejora en la calificación obtenida en la primera encuesta.

### **Objetivo 8 Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG)**

- Dentro del Plan Operativo de Gerencia de Valor Social desarrollado por el operador con las comunidades en Barrios Subnormales se beneficiaron en el cuarto trimestre de 2021 un total de 8.338, y en el año 2021 se alcanzó un total de 42.704 de personas beneficiadas dentro de las diferentes campañas del Programa de Energía Consciente que comprender temáticas relacionadas con uso responsable de la energía y socializaciones de normas y leyes vigentes, así como la información correspondiente a los proyectos a desarrollar en áreas especiales del mercado de AIR-E.
- De manera similar, como parte del Plan Operativo de Gerencia de Valor Social desarrollado por el operador con las comunidades en Zonas de Difícil Gestión se beneficiaron en el cuarto trimestre de 2021 un total de 30.093 suscriptores, y en el año 2021 se logró un impacto sobre un total de 92.142 de personas beneficiadas dentro de las diferentes campañas del Programa de Energía Consciente que

comprender temáticas relacionadas con uso responsable de la energía y socializaciones de normas y leyes vigentes, así como la información correspondiente a los proyectos a desarrollar en áreas especiales del mercado de AIR-E.

- Respecto a la participación del operador en las convocatorias PRONE (Programa de Normalización de Redes Eléctricas) que realice el Ministerio de Minas y Energía, el operador participo en las dos convocatorias realizadas por el Ministerio durante el año 2021, dentro del Programa de Normalización de Redes Eléctricas PRONE con un total de (74) proyectos presentados por AIR-E en la primera convocatoria y (48) proyectos presentados por AIR-E en la segunda convocatoria.
- A cierre del cuarto trimestre de 2021, el operador ha obtenido porcentajes de avance en la ejecución de los seis (6) proyectos PRONE 2019, por encima del 75 % de porcentaje de ejecución de referencia, con un valor de 33% de índice de mejora en la finalización de los proyectos PRONE 2019 ejecutados en 2021.
- En relación con la disminución del número de clientes de Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización, el operador obtuvo en el año 2021 un porcentaje de disminución del 97% sobre la senda establecida para el primer año de medición, estando por debajo de la meta, por lo cual se determina en incumplimiento este indicador de resultado.

#### **Objetivo 9 Verificación del vínculo Cliente-Transformador y Fronteras de Distribución**

- Frente a la inclusión de este nuevo objetivo, la evaluación de los indicadores permite evidenciar que la empresa cumplió satisfactoriamente las metas en materia de cantidad de usuarios y su vínculo cliente-transformador y de cantidad de fronteras a normalizar (inscribir ante el ASIC de XM).

### 3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

**Tabla 1-1 Evolución de indicadores parciales en el 2021**

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta indicador 2021	2021 Trimestre 1	2021 Trimestre 2	2021 Trimestre 3	2021 Trimestre 4
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	70%	NO APLICA	<70%	81%	109%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	70%	83%	92%	72%	100%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Trimestral		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Trimestral		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		5) Avisos de las interrupciones programadas: 5a) cobertura en medios de comunicación masivos 5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral Trimestral	70% 70%	100% 100%	100% 80%	100% 78%	100% 92%
		6) Mejora en el desempeño de calidad individual 6a) DIU. 6b) FIU.	Semestral Semestral		NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	NO APLICA NO APLICA	
2	Confiabilidad en el STR	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión	Trimestral	70%	NO APLICA	88%	98%	119%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	70%	27%	89%	99%	97%
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	Trimestral	70%	NO APLICA	37%	43%	97%
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18	Trimestral	70%	88%	61%	59%	42%
		2) Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	70%	NO APLICA	102%	106%	100%
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	70%	NO APLICA	71%	82%	78%
		4) Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	70%	NO APLICA	172%	120%	97%
		5) Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	70%	NO APLICA	106%	74%	67%
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	70%	NO APLICA	134%	89%	77%
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	70%	NO APLICA	85%	84%	81%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	70%	NO APLICA	111%	81%	66%
5	Riesgo Eléctrico	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE	Trimestral	70%	100	85%	98%	100%
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	70%	76%	91%	100%	100%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.	Trimestral	70%	100%	100%	100%	100%
		3) Implementar una estrategia para aumentar la dispersión de recepción de PQR's entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar.*	Trimestral		-16%	-84%	*	*
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado.	Trimestral	70%	100%	100%	100%	100%
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	70%	100%	89%	100%	100%
8	Programa de Normalización, gestión y Cartera	1) Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales (BSN), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento a los usuarios potenciales de las campañas de normalización, con el fin de lograr la sensibilización y aceptación que se requiere.	Trimestral	70%	129%	227%	114%	114%
		2) Diseñar y estructurar un programa de gestión social para intervención en las Zonas de Difícil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.	Trimestral	70%	59%	91%	115%	109%
9	Verificación del vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución**	No aplica	NO APLICA		**	**	**	**

\* Indicador parcial eliminado con la adenda del PGLP

\*\* Objetivo adicionado con la adenda del PGLP

### 3.3 RESULTADO DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

**Tabla 1-2 Evolución de indicadores de resultado en el 2021**

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACIÓN	Meta Indicador 2021	2021 Trimestre 1	2021 Trimestre 2	2021 Trimestre 3	2021 Trimestre 4
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones						
		1a) Totales (regulatorio)	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-38%
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-51%
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones						
		2a) Totales (regulatorio)	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-47%
		2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-51%
2	Confiabilidad en el STR	3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Trimestral	Mayor o igual a 80%	100%	100%	100%	100%
		1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR		Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-57%
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR:						
		2a) Interrupciones no programados	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6%
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	81%
		3) Gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de AIR-E.***						
3	Calidad de la Potencia eléctrica	3a) Ajuste a los Contratos de Conexión de Activos Representados de Terceros en el STR	Trimestral		***	***	***	NO APLICA
		3b) Aplicación de Protocolo de Aprobación de Consignaciones en el STR	Trimestral		***	***	***	NO APLICA
		1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.	Anual	Mayor o igual a 50%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	104%
		2) Mantener los niveles de tensión para:						
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión	Anual	Mayor o igual a 25%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	91%
		2b) Interrupciones Transitorias****	Anual		NO APLICA	NO APLICA	****	****
4	Pérdidas	3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	Mayor o igual a 25%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	96%
		1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Mayor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-2.80 p.p. <sup>(1)</sup>
5	Riesgo Eléctrico	2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 10%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	17%
		1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador	Anual	Mayor o igual a 10%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	70%
6	Atención al usuario	2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión	Trimestral	Mayor o igual a 80%	100%	102%	92%	102%
		1) Reducir el número de fallos sancionatorios por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0%
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-36%
7	Responsabilidad Social Empresarial	3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA	116%	NO APLICA	-129%
		1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1
8	Programa de Normalización, gestión y Cartera	2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1
		1) Participar en todas las convocatorias PRONE, establecidas por el MME a lo largo de las diferentes vigencias.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-0.4%
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	33%
		3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 100%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	97%
9	Verificación vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución**	4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		1) Clientes verificados en cuanto al vínculo cliente-transformador	Trimestral	Mayor o igual a 70%	**	**	**	561%
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 9%	**	**	**	10%

\*\* Objetivo adicionado con la adenda del PGLP

\*\*\* Indicadores de resultado adicionado con la adenda del PGLP

\*\*\*\* Indicador de resultado eliminado con la adenda del PGLP

<sup>(1)</sup> Se cumple el indicador considerando lo previsto en la Resolución CREG 167 de 2020



## 4 CONCLUSIONES

En resumen, en el cuarto trimestre del seguimiento al PGLP, AIR-E cumplió con 41 de los 47 indicadores evaluados, lo que corresponde a un 87% del cumplimiento; se observa una mejora general frente al porcentaje de cumplimiento del periodo anterior, resaltando incluso que en este periodo aumenta el número de indicadores evaluados. De manera desagregada, en el cuarto trimestre de 2021 la empresa cumplió 19 de los 22 indicadores parciales y 22 de los 25 indicadores de resultado.

En relación con el indicador de reducción del índice de pérdidas, la Superintendencia aplicó lo previsto en el PGLP en el sentido de realizar el seguimiento considerando lo establecido en la Resolución CREG 167 de 2020, según la cual, durante los dos primeros años del plan de pérdidas (2021 y 2022 para AIR-E), cuando el resultado final del índice de pérdidas es superior a la meta aprobada para el respectivo año, este hecho no se considera un incumplimiento, siempre que el índice sea igual o inferior al del año anterior.

A continuación se presenta el resultado para los indicadores que no se cumplieron con la meta prevista del periodo:

- Indicador de resultado 2.2 Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR, no se logró la meta tanto para las interrupciones no programadas (indicador 2.2a) ni para las programadas (indicador 2.2b). En el primer caso, se presentaron 2.462,8 horas de interrupción durante el año 2021 cuando la meta era tener máximo 2.324,6 horas. Para los eventos programados, durante el 2021 se presentaron 3.620,3 horas de indisponibilidad, pero la meta era de 1.896 horas.

Para el cálculo del indicador, se requiere contar con el detalle de información que permita desagregar aquellas indisponibilidades que son de gestión de la empresa, y así determinar los activos que se encuentran bajo su operación y representación a los cuales aplica el indicador conforme lo previsto en la adenda del PGLP; si bien la empresa remite aclaraciones sobre los activos que cumplen la anterior condición fuera del plazo para el reporte de los informes de seguimiento de cada periodo; la nueva información debe ser analizada y verificada por la DTGE por lo cual el presente informe de seguimiento contiene los resultados de lo presentado por AIR-E en la oportunidad respectiva.

- Indicador parcial 4.1 Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18. En el periodo se ejecutó en promedio el 42% del cronograma de construcción de los proyectos, mientras que la meta era ejecutar al menos 70% de lo planeado. El indicador también se incumplió en el segundo trimestre (61%) y en el tercer trimestre (59%); esto resulta en considerar el indicador en alerta lo que busca dar una señal para que el prestador aumente la gestión para lograr su cumplimiento.
- Indicador parcial 4.5 Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas. La ejecución fue del 67% frente a lo planeado, mientras que la meta era el 70%. Si bien es la primera vez que se incumple este indicador, se observa que el

avance esperado a lo largo del año se ha venido frenando, condición que refleja las dificultades que se han tenido con la comunidad, debido principalmente a la oposición de instalación de medidores para el control de consumos y por tanto de pérdidas.

- Indicador parcial 4.8 Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales. El resultado fue el 66% de la ejecución planeada mientras que la meta era el 70%. Al igual que en el caso anterior, se observa una disminución en la instalación de medidores hacia final del año, lo cual atiende a la misma dificultad con la comunidad como ha sido puesto de conocimiento por el prestador a la DTGE y a distintos actores.
- Indicador de resultado 8.3 Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización. La empresa logró normalizar 7.902 clientes de barrios subnormales durante el 2021 aunque la meta para dicho periodo era normalizar 8.139 clientes; es decir estuvo 3 puntos porcentuales debajo de la meta lo que muestra gestión del prestador acercándose bastante a la meta.

En general, el prestador ha remitido los informes de cumplimiento de manera oportuna, y ha atendido las recomendaciones de esta Dirección, mejorando el reporte de información, no obstante, preocupa que se han encontrado diferencias entre lo reportado en diferentes informes sobre los avances de un mismo periodo; así mismo la información no es completa para algunos indicadores lo que no permite realizar los ejercicios de verificación y análisis de cumplimiento de manera completa.

A pesar de que se alcanzó el cumplimiento de las metas de inversión para la mejora en la continuidad del servicio en SDL, se presentaron desviaciones en las inversiones ejecutadas con respecto a las inversiones programadas, lo cual puede tener origen en las deficiencias en la información de base suministrada por el anterior operador de red, deficiencias argumentadas en varias ocasiones por el operador de red actual.

Las reducciones en el SAIDI y el SAIFI muestran una respuesta positiva del sistema ante las diversas inversiones realizadas en infraestructura y mantenimiento, logrando un SAIDI de 68,75 horas/año y un SAIFI de 47,14 veces/año superando la mejora regulatoria prevista en el mercado.

En cuanto al Plan de Pérdidas de energía aprobado por la CREG, AIR-E continua con un avance positivo, en virtud de que el Índice de Pérdidas Totales ha mantenido una tendencia decreciente y el indicador se mantiene en cumplimiento por la aplicación de la Resolución CREG 167 de 2020, aunque las pérdidas se encuentran 2,8 p.p. por encima de la senda del plan, se observa una tendencia en la reducción de las pérdidas del mercado.

Por último, durante las visitas de inspección realizadas al operador de red, se pudo evidenciar que los equipos en especial los utilizados en las ampliaciones y/o construcciones en subestaciones, tales como celdas de control y protecciones, celdas de medida, maniobra, equipos de medición calidad de la potencia, transformadores de potencia, corresponden a equipos de fabricantes reconocidos por sus estándares técnicos y de última

tecnología, por lo cual se espera un impacto positivo en la calidad de la potencia eléctrica en los niveles de tensión 4,3 y 2, suministrada por el operador de red a sus usuarios.

## 5 RECOMENDACIONES

- Seguir realizando las inversiones sobre los 10 de los 33 circuitos priorizados, que no cumplieron con las metas inversión, en el indicador 1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL.
- Revisar y ejecutar los mantenimientos que se requieran en los 34 circuitos programados que no se intervinieron dentro del desarrollo del indicador 1.2 cumplimiento del programa de mantenimiento por circuito.
- Mejorar las programaciones de inversiones y mantenimientos en activos del SDL de tal forma que las ejecuciones no presenten grandes desviaciones sobre lo programado.
- Adicionalmente al cumplimiento de los presupuestos para la ejecución de inversiones y mantenimientos en el STR, es necesario implementar medidas adicionales tendientes a garantizar que se cumpla la meta de reducción de horas de indisponibilidad de los activos de este sistema.
- Mejorar la comunicación de los equipos medidores de la calidad de la potencia, ya que, para la evaluación de las desviaciones estacionarias de tensión, no se pudieron contar con 363.981 registros sobre los 8.491.392 registros validos que se deben evaluar, de forma similar para la evaluación de la distorsión armónica no se pudieron contar con 117.853 registros de un total de 6.971.328 registros.
- Intervenir los activos asociados los 22 circuitos, cuyos registros que evidencian el 84% de los registros que presentan desviaciones estacionarias de tensión por fuera de las permitidas de los 162 puntos de medición, con el objeto de continuar mejorando la calidad de la energía suministrada a sus usuarios.
- Intervenir los activos asociados los 5 circuitos cuyos registros evidencia en 86,4% de los registros que presentan distorsión armónica de los 133 puntos de medición en su sistema.
- Seguir aumentando la cantidad de puntos de medición de la calidad de la potencia, con la finalidad de poder tener una visión más amplia sobre la calidad del suministro de energía a un mayor número de usuarios.
- Tomar medidas para aumentar la acelerar la ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas que fueron financiados gracias a las garantías de la nación otorgada bajo los conceptos de los documentos CONPES 3966 y 3933.
- Implementar medidas adicionales para la recuperación de energía, de tal forma que se alcance el índice de la senda regulatoria lo más pronto posible y se evite caer en causal de suspensión del plan de pérdidas.



- Se recomienda, que de acuerdo con los requerimientos mínimos de la información que debe ser entregada por el operador para el seguimiento a los indicadores del PGLP se debe reportar los montos de las inversiones ejecutadas en los indicadores tanto parciales como de resultado a evaluar durante el trimestre respectivo. Así mismo, se debe especificar por circuito intervenido, el departamento y el municipio como corresponda. De manera general, se recomienda tener en cuenta los criterios mínimos en el reporte de la información presentada como soporte y evidencia en los indicadores, para dar cumplimiento a la totalidad de los requisitos.
- Se recomienda mejorar en la calidad de la información reportada por el operador al Sistema Único de información del SUI, sobre cada uno de los accidentes de origen eléctrico sucedidos. Precizando sobre la descripción del evento y de manera relevante reportando los accidentes dentro de los tiempos establecidos, aportando la información completa y suficiente de cada caso. Se requiere una revisión sobre estos reportes de información, ante lo cual se sugiere realizar seguimiento semestral sobre esta información reportada por el operador.
- Se recomienda continuar ejecutando las acciones programadas en el Plan de Sostenibilidad definido por el operador, con enfoque de gestión ambiental y social, programas dirigidos hacia la protección de la niñez y la adolescencia, dentro del fortalecimiento del entorno familiar, el programa de voluntariado de AIR-E con los colaboradores de la empresa y las acciones que permiten afianzar el relacionamiento con las comunidades en los territorios.
- Se solicita al operador complementar la información presentada en relación con el plan de acción para la mejora de la imagen como parte de su programa de responsabilidad social empresarial, especialmente es necesario que presente el cronograma de actividades que permita realizar el seguimiento al indicador definido para la mejora en la calificación obtenida en la primera encuesta hacia los colaboradores y usuarios en los diferentes segmentos de interés, que inicia seguimiento a partir del primer informe trimestral del PGLP de año 2022.
- Se sugiere al operador establecer estrategias que posibiliten la instalación efectiva de la medida en los proyectos de normalización, concertadas con las comunidades, para de esta manera lograr la finalización de proyectos PRONE 2019 que continúan en ejecución, y sobre los cuales se continua el seguimiento y medición a través de este indicador.
- Así mismo, se solicita al operador presentar la documentación necesaria para el seguimiento durante el año 2022, dentro del indicador de resultado 8.2 Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados sobre los nuevos proyectos PRONE pendientes del año 2019 y aprobados en el año 2020 - 2021, sobre los cuales se continuará el seguimiento.
- Se recomienda mantener un seguimiento por parte del operador a la gestión realizada con las autoridades locales y entidades competentes en materia de incumplimiento de las distancias de seguridad que determinan un riesgo inminente

para las personas, los seres vivos y los bienes existentes. Se solicita presentar a la SSPD los resultados de las acciones de seguimiento por parte del operador sobre estos hallazgos reportados.

- La Dirección Técnica de Gestión de Energía recomienda continuar con el PGLP acorde con los resultados obtenidos a la fecha en el seguimiento a los compromisos del prestador.

Proyectó: María Cristina Guayara Sánchez – Contratista DTGE  
Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE  
Enrique Francisco Botero Martínez – Contratista DTGE  
David Alfredo Riaño Alarcón – Contratista DTGE

Revisó: Mauricio Andrés Palma Orozco – Asesor DTGE  
Aprobó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía

Se adjunta:

**ANEXO 1.** SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES CUARTO TRIMESTRE.  
**ANEXO 2.** EVIDENCIAS DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS