



**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
– AIR-E**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 1
PRIMER TRIMESTRE 2022**

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP	5
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES	7
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES	9
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO	10
4	CONCLUSIONES	11
5	RECOMENDACIONES.....	16

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES CUARTO TRIMESTRE

ANEXO 2. EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES.

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, en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control 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 de la ejecución de este programa de gestión de largo plazo son los siguientes:

1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local - SDL, 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. Verificar el vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución.

Para lograr estos objetivos, se establecieron compromisos específicos que debe cumplir el prestador, los cuales son evaluados con indicadores parciales y de resultado y con metas y plazos específicos para 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, mediante los informes trimestrales

presentados por el prestador¹, visitas presenciales, mesas de trabajo, requerimientos de información y cualquier otra información adicional que se considere pertinente para cumplir la labor encargada. El resultado del seguimiento se consigna en informes que la entidad ha decidido socializar con las partes interesadas, publicándolos en la página web de la entidad, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de los resultados en el desempeño y 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 el primer trimestre de 2022, 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 acompañados de su respectivo análisis. En el Anexo 2, se presentan las evidencias que soportan la ejecución de las actividades evaluadas con los indicadores.

¹ Los cuales deben ser entregados a la Superservicios de acuerdo a lo establecido en el documento del Programa de Gestión de Largo Plazo firmado el 30 de septiembre de 2020.

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 SSPD No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016 y, posteriormente, a través de la Resolución SSPD No. 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% del 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 efectiva 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 Superservicios 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 corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre 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.>

Para el periodo correspondiente al primer trimestre de 2022 AIR-E remitió el respectivo informe mediante comunicación con radicado SSSPD No 20225291709712 del 02/04/2022. Este documento fue complementado o aclarado mediante los siguientes radicados SSPD:

Radicado	Asunto	Fecha de radicado
20225292862272	Cumplimiento compromisos visita de verificación SSPD 11 al 15 de julio de 2022 – indicadores 4.2 al 4.8 y 7.2 de resultado	22/07/2021
20225292846452	De conformidad con lo estipulado en el acta de mesa de cierre correspondiente a la visita del 11 al 15 de julio de 2022 para la verificación n del informe de gestión del I trimestre de 2022 remitimos las aclaraciones y soportes relacionados con los indicadores 1 1 y 3 1	18/07/2022
20225292849122	ACLARACIÓN 1.1 - 3.1 1ER TRIMESTRE 2022 19-07-2022	22/07/2022
20225292863442	Cumplimiento compromisos visita de verificación SSPD 11 al 15 de julio de 2022 – indicadores 4.2 al 4.8 y 7.2 de resultado	25/07/2022
20225291358702	RELACION MUESTRAS INTERVENCIONES MANTENIMIENTO E ACTIVOS STR - CIRCUITOS SDL - 1T DE 2022- AIRE	7/04/22
20225291927552	requerimiento realizado por la SSPD identificado con el radicado SSPD No. 20222202043821 adjuntamos la información requerida relacionada con los activos y circuitos intervenidos durante el I Trimestre de 2022.	16/05/22
20225292206242	De acuerdo con lo estipulado en el indicador 2.2 parcial del PGLP suscrito entre la SSPD y Air-e S.A.S. ESP., nos permitimos enviar el cronograma general del plan de mantenimiento por Activo STR para los meses de Junio a Diciembre 2022 incluyendo los costos planificados asociados a la actividad y los beneficios esperados.	2/06/22
20225292248652	De acuerdo con lo estipulado en el indicador 2.2 parcial del PGLP suscrito entre la SSPD y Air-e S.A.S. ESP., nos permitimos enviar el cronograma general del plan de mantenimiento por Activo STR para los meses de Junio a Diciembre 2022 incluyendo los costos planificados asociados a la actividad y los beneficios esperados.	2/06/22
20225292890732	Entrega de información SSPD_I Trimestre 2022_Indicador 4.1	25/07/22
20225291264002	PROGRAMA DE GESTIÓN AIR-E- INTERVENCIÓN MTTO ACTIVOS Y CTOS	01/04/2022
20225291481982	PROGRAMA DE GESTIÓN AIR-E -USUARIOS INTERVENIDOS I TRIMESTRE DE 2022	19/04/2022
20225291516002	RELACION DE USUARIOS INTERVENIDOS - INDICADORES PARCIALES, OBJETO 4 - PÉRDIDAS	20/04/2022
20225291782432	INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL 1 TRIMESTRE DE 2022 (algunos anexos no se pueden cargar debido a que superan el peso permitido)	05/05/2022

A partir de dicha información, de los datos disponibles en el Sistema Único de Información (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 11 y el 15 de julio de 2022 a las instalaciones e infraestructura de la empresa en los municipios de: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Juan de Acosta, Plato, Ciénaga, Riohacha, Maicao, Uribia, Dibulla y Manaure; se evaluó el desempeño de los indicadores.

En las siguientes secciones se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores tanto parciales como de resultado, del primer trimestre de 2022 (1 de enero a 31 de marzo de 2022).

3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

Tabla 1-1 Evolución de indicadores parciales en el 2022

No.	OBJETIVO	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	META INDICADOR	2022 TRIMESTRE 1
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%	124%
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	70%	112%
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Trimestral		Reducción del 52% grupo ctos evaluados
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Trimestral		Reducción del 59% grupo ctos evaluados
		5) Avisos de las interrupciones programadas: 5a) cobertura en medios de comunicación masivos 5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral Trimestral	70% 70%	100% 71%
		6) Mejora en el desempeño de calidad individual 6a) DIU. 6b) FIU.	Semestral Semestral		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
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	70%	85%
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%	88%
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18	Trimestral	70%	En revisión [3]
		2) Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	70%	187,7% [4]
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	70%	En revisión [3]
		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%	113% [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	Trimestral	70%	En revisión [3]
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	70%	En revisión [3]
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	70%	84%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	70%	En revisión [3]
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%	87%
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%	100%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.	Trimestral	70%	100%
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%
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	70%	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%	98%
		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%	103%
9	Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución**	No aplica	NO APLICA		[1]

3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

Tabla 1-2 Evolución de indicadores de resultado en el 2022

No.	OBJETIVO	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACIÓN	META INDICADOR	2022 TRIMESTRE 1
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		1a) Totales (regulatorio)	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		1b) Interrupciones no programadas			
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
2	Confiability en el STR	2a) Totales (regulatorio)	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		2b) Interrupciones no programadas			
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Trimestral	Mayor o igual a 80%	99,94%
		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
3	Calidad de la Potencia eléctrica	2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR:			
		2a) Interrupciones no programados	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.	Anual	Mayor o igual a 50%	NO APLICA
4	Pérdidas	2) Mantener los niveles de tensión para:			
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión	Anual	Mayor o igual a 25%	NO APLICA
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual		NO APLICA
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	Mayor o igual a 25%	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 10%	NO APLICA
6	Atención al usuario	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador	Anual	Mayor o igual a 10%	NO APLICA
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión	Trimestral	Mayor o igual a 80%	N/A
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Reducir el número de solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a 0%	NO APLICA
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión y Cartera	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA
		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
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA
9	Verificación vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución [1]	3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 100%	NO APLICA
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual		NO APLICA
		1) Clientes verificados en cuanto al vínculo cliente-transformador	Trimestral	Mayor o igual a 70%	[1]
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 9%	[1]

NOTAS:

- [1] Objetivo adicionado con la adenda del PGLP.
- [2] Indicador de resultado eliminado con la adenda del PGLP.
- [3] De acuerdo con el análisis realizado para la evaluación de los indicadores parciales de pérdidas, 4.1, 4.3, 4.5, 4.6 y 4.8, estos indicadores se declaran en revisión por información, debido a modificaciones realizadas por el prestador a los proyectos monitoreados para la vigencia 2022.

Por tal motivo es necesario tener en cuenta que, de conformidad con el programa de gestión de largo plazo – PGLP, los listados de los proyectos evaluados con estos indicadores están incluidos en las hojas: “*Proyectos CONPES*”, “*Plan inversiones 2021-2025*”, “*Plan de pérdidas*” y “*Medición barrios subnormales*”, las cuales hacen parte de la matriz de indicadores que, a su vez, es parte integral del documento del Programa de Gestión (*páginas 23 – 25, PGLP*).

En tal sentido para poder realizar modificaciones sobre los listados de proyectos u otros componentes de los compromisos pactados en el programa de gestión de largo plazo – PGLP, es necesario revisar la pertinencia de los nuevos proyectos planteados y decidir, de común acuerdo, los ajustes a realizar.

- [4] Para estos indicadores se evidenció que la empresa presentó para el seguimiento nuevos proyectos. Sin embargo, se verificó que los proyectos previstos inicialmente en el PGLP ya fueron ejecutados y, por lo tanto, se consideró viable realizar la evaluación con los datos suministrados mientras se revisa la pertinencia de los nuevos proyectos y se deciden, de común acuerdo, los ajustes a realizar.

4 CONCLUSIONES

Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL

- Se presentó un buen desempeño en la inversión sobre los circuitos priorizados. Es importante resaltar que para el primer trimestre del 2022 se programó la intervención sobre 14 circuitos de los 33 circuitos priorizados, de los cuales solamente el circuito Santa Verónica 2 en el municipio de Juan de Acosta, departamento del Atlántico, presentó una inversión inferior a lo programado equivalente al 95%, los 13 circuitos restantes presentaron inversiones iguales o superiores a las programadas.
- La empresa ejecutó inversiones sobre 14 de los 33 circuitos priorizados por \$1.565 millones comparadas con unas inversiones programadas por \$1.262 millones, beneficiando a 66.628 usuarios, el 59% de los recursos se invirtieron en el departamento del atlántico, el 31% de los recursos se invirtieron en el departamento de la Magdalena y el 10% en el departamento de la Guajira.
- Se evidencia una disminución de las inversiones orientadas a la continuidad del servicio sobre los circuitos priorizados, en el año 2021 la empresa programó \$12.538 millones contra los \$11.948 millones programados para la vigencia 2022.
- Se evidencia una disminución en la cantidad de usuarios que se esperan beneficiar con las inversiones sobre los circuitos priorizados para el año 2022, al culminar las inversiones se espera impactar positivamente 182.245 usuarios mientras que en el año 2021 se lograron beneficiar 211.566 usuarios.
- La empresa ejecutó labores de mantenimiento en sus circuitos durante el primer trimestre de 2022, por valor de \$8.933 millones sobre una inversión programada de \$9.991 millones, lo que equivale al 89% de la inversión programada. Sin embargo, la empresa realizó más actividades de mantenimiento a las programadas, estas actividades son las que se evalúan en el cumplimiento del respectivo indicador, alcanzando un 112% de cumplimiento.
- En la revisión del SAIDI total sobre los 33 circuitos priorizados intervenidos durante el año 2021, se pudo evidenciar una mejora en promedio del 52% respecto a las metas proyectadas para el primer trimestre de 2022, disminuyendo la duración total de los eventos que en promedio percibieron los usuarios de los circuitos evaluados, beneficiándose 204.398 usuarios.
- En la revisión del SAIFI total sobre los 33 circuitos priorizados intervenidos durante la vigencia año 2021, se pudo evidenciar una mejora en promedio del 59% con respecto a las metas proyectadas para el primer trimestre de 2022, disminuyendo la cantidad de eventos que en promedio perciben los usuarios de los circuitos evaluados.
- AIR-E justificó una buena cobertura a través de diversos medios de comunicación, mediante los cuales informó a los usuarios sobre las interrupciones programadas.

- AIR-E no suministró la evidencia de la totalidad de los correos electrónicos y/o mensajes de texto y/o cartas a sus usuarios industriales, mediante los cuales se han avisado las interrupciones programadas.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- No fue posible evaluar el indicador 2.1 debido a que la empresa no programó inversiones en el STR en el primer trimestre de 2022.
- En cuanto al indicador 2.2 se observó el cumplimiento de la meta del programa de mantenimiento de activos del STR.

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

- En el cumplimiento de este indicador, AIR-E ejecutó \$6.648 millones respecto a los \$7.584 millones programados para invertir durante el primer trimestre del 2022, alcanzando un porcentaje de ejecución del 88%, beneficiando a 39.599 usuarios
- Se evidencia una disminución sustancial en las inversiones proyectadas por AIR-E para este indicador. En la vigencia 2021 la empresa proyectó realizar una inversión en la calidad de potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2 por valor de \$25.886 millones alcanzando una ejecución del 97% beneficiando a 282.760 usuarios. Para la vigencia 2022, la empresa proyecta invertir \$11.204 millones beneficiando al terminar las mencionadas inversiones a 80.713 usuarios, lo que implica una disminución del 57% en los montos de inversión proyectados para el año 2022.
- Durante el primer trimestre de 2022, la empresa ejecutó el 59% de la inversión proyectada para todo el año en la calidad de potencia, quedando pendientes por ejecutar recursos por \$4.556 millones, equivalentes al 41% de la inversión total programada año 2022, para ser ejecutada en los siguientes tres trimestres del año 2022.

Objetivo 4 Pérdidas

- El indicador 4.2, ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada, cumplió la meta establecida.
- El indicador 4.4, ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas, cumplió la meta establecida.
- El indicador 4.7, ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas, cumplió la meta establecida.
- En cuanto a los indicadores 4.1, 4.3, 4.5, 4.6 y 4.8 asociados a la ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966



de 2019, ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de pérdidas, ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3, 4, 5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas y ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales, respectivamente, se declaran en revisión mientras se verifica la pertinencia de los nuevos proyectos planteados por la empresa y se deciden, de común acuerdo, los ajustes a realizar.

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 en el primer trimestre de ejecución a los proyectos tanto de *reposición de conductor ACSR y aluminio* programados por el operador.
- Sobre los proyectos de *sustitución de red monohilo*, el operador no realizó la programación de actividades desde el primer trimestre de 2022, postergando de esta manera la ejecución de los proyectos al programar las actividades a partir del tercer trimestre de 2022. Sin embargo, como parte del Plan de Gestión de Riesgo del operador se tenía considerada la ejecución de proyectos para cada trimestre del 2022, por tal razón se solicita al operador revisar la programación planteada y presentar los circuitos priorizados para ejecución durante toda la vigencia 2022 permitiendo realizar la evaluación del indicador correspondiente.
- Se recomienda al operador, gestionar desde la gerencia encargada de Gestión de Riesgo Eléctrico, la implementación de un procedimiento para la detección de circuitos de *red monohilo* existentes en las redes de los tres departamentos de su mercado. El procedimiento permitiría integrar los hallazgos en la planeación estratégica de los proyectos a intervenir como parte de la gestión del riesgo, cumpliendo con los lineamientos planteados dentro del objetivo 5 del PGLP correspondiente a Riesgo Eléctrico.
- Respecto 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 los municipios de Barranquilla y Soledad.
- Sobre *el incremento en las podas*, el operador ha dado cumplimiento a la programación planteada para el primer trimestre, así mismo se verifica que se mantiene en socialización continua de la *Cartilla de Seguridad* a través de los canales de comunicación y redes sociales que tenga dispuestos la empresa con los usuarios.
- Adicionalmente, con el objetivo de consolidar dentro del Plan de Gestión del Riesgo un grupo interdisciplinario, el operador a adelantado la vinculación de un 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, por tanto, es fundamental para realizar la evaluación del objetivo, que el operador presente las respectivas evidencias sobre la contratación del profesional en cumplimiento de la actividad programada para el trimestre en evaluación.

Objetivo 6 Atención al Cliente

- En materia de atención a los usuarios, se identificó que, durante el primer trimestre de 2022, la empresa fortaleció los canales de atención a los usuarios. Igualmente, en la actualidad se siguen realizando mejoras y adecuaciones a las oficinas de atención presencial con el objetivo de optimizar los tiempos de atención a los usuarios.
- Así mismo, la operación de los canales virtuales de AIR-E, permite a los usuarios acceder a los servicios de atención al cliente, optimizan el tiempo de los usuarios, mejorando su calidad de la vida.

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

- Conforme a las acciones definidas en el cronograma del Plan de Responsabilidad Social Empresarial definido por el operador, se estableció el cumplimiento al primer trimestre de 2022. Se destacaron dentro de la ejecución del primer trimestre la estructuración de los planes de acción enfocados en la mejora de los indicadores de resultados *7.1 Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores* y *7.2 Mejora de la imagen ante los usuarios*, a implementar en el año 2022. Así mismo, se concretó la elaboración del Informe de Sostenibilidad de la entidad.

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 primer trimestre de 2022 un total de 7.166 personas dentro de las diferentes campañas del Programa de Energía Consciente, que comprende 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 igual forma, como parte del Plan Operativo de Gerencia de Valor Social desarrollado por el operador con las comunidades en Zonas de Dificil Gestión, se beneficiaron en el primer trimestre de 2022 un total de 28.574 personas dentro de las diferentes campañas del Programa de Energía Consciente, que comprende 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.

5 RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones asociadas al desarrollo del seguimiento de los objetivos y metas establecidas en el presente PGLP:

- Se recomienda aumentar los proyectos de inversiones que estén orientados a mejorar la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2, procurando realizar una mayor inversión en el objetivo de este indicador buscando beneficiar una mayor cantidad de usuarios.
- Se sugiere buscar mecanismos para mejorar sustancialmente las evidencias presentadas para soportar las notificaciones a clientes industriales, ellas deben estar organizadas de tal manera que faciliten la verificación con los listados de interrupciones suministrados, adicionalmente deben ser totalmente legibles y en las comunicaciones se debe facilitar la identificación del usuario por su razón social y/o NIT.
- Para el indicador de resultado STR 2.1, se recomienda revisar por parte de la empresa la programación de las inversiones, de tal forma que estas no se recarguen al finalizar el año, sino que se distribuyan a lo largo de éste, evitando así que algún inconveniente o imprevisto afecte la meta de ejecución del año.
- 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 deben reportar los montos de las inversiones ejecutadas en los indicadores tanto parciales como de resultado a evaluar durante el trimestre respectivo. Así mismo, se deben especificar por circuito intervenido, el departamento y el municipio, considerando que este detalle aún no se ha concretado para los circuitos relacionados por el operador. De manera general, se recomienda tener en cuenta los criterios mínimos en el reporte de la información presentada como soporte y evidencia para cada uno de los indicadores, según adenda al PGLP, para dar cumplimiento a la totalidad de los requisitos.
- En relación con las modificaciones planteadas por el prestador a los proyectos monitoreados con los indicadores parciales del objetivo de pérdidas, es necesario evaluar la pertinencia de las mismas y que la SSPD y el Prestador decidan los respectivos ajustes a implementar en el PGLP.
- Continuar la ejecución de las acciones programadas en el Plan de Sostenibilidad definido por el operador, con enfoque de gestión ambiental y social, el fortalecimiento del entorno familiar y comunitario, 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. Así mismo, se considera necesario realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades definidas por el operador en los planes de acciones relacionados con los indicadores de resultado del objetivo 7 de RSE, por lo cual se verificará la información aportada por el operador en el indicador parcial 7.2 del informe PGLP de cada trimestre.

- 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. En este sentido, se solicita mantener el reporte a la Superservicios de los resultados de las acciones de seguimiento que por parte del operador se realicen en cada trimestre sobre estos hallazgos reportados.
- Implementar las campañas de atención al cliente con oficinas móviles, siendo ésta una mejora sustancial en los procesos de atención al cliente, por los beneficios que representan para los usuarios.

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: Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora Técnica de Gestión de Energía (E)