



**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AIR-E**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 6  
SEGUNDO 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 .....	8
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO .....	10
4	CONCLUSIONES .....	12
5	RECOMENDACIONES.....	20

### **ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

### **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, 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. Verificar el vínculo Cliente - Transformador y regularizar las 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

---

<sup>1</sup> Los cuales deben ser entregados a la Superservicios dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización cada periodo evaluado.

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 el segundo 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.

## 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 la 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, dirigidos 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 y de resultado y se incluyó un objetivo adicional relacionado con la verificación del Vínculo Cliente - Transformador y la regularización de 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 remitió los informes trimestrales para el periodo que va del 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2022. 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 segundo trimestre de 2022 AIR-E remitió el respectivo informe mediante comunicación con radicado SSPD No 20225292970772 del 1/08/2022. Este documento fue complementado o aclarado mediante los siguientes radicados SSPD.

Radicado	Asunto	Fecha de radicado
20225292982312	INFORME DE GESTION CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DE 2022	03/08/2022
20225292970772	Entrada oficial INFORME DE SEGUIMIENTO PGLP AIR-E S.A.S. ESP. II TRIMESTRE 2022	01/08/2022
20225292694122	RELACION MUESTRA INTERVENCIONES MANTENIMIENTO EN ACTIVOS STR Y CIRCUITOS SDL	12/07/22
20225292685222	Información para selección de muestra – indicador 1.2 y 2.2. II TRIMESTRE 2022 PGLP AIR-E	12/07/2022

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 29 de septiembre al 7 de octubre de 2022 a instalaciones e infraestructura de la empresa en los departamentos de Atlántico, Magdalena y Guajira; 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 segundo trimestre de 2022 (1 de abril al 30 de junio 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	2022	2022	
					Trimestre 1	Trimestre 2	
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	124%	99%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	112%	78%	
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año	Reducción del 52% grupo ctos evaluados	Reducción del 46% y mejora del indicador SAIDI en 79% del grupo de ctos evaluados	
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año	Reducción del 59% grupo ctos evaluados	Reducción del 56% y mejora en el 91% del SAIFI grupo de ctos evaluados	
		5) Avisos de las interrupciones programadas:					
		5a) cobertura en medios de comunicación masivos		Trimestral	80%	100%	100%
		5b) Notificación a los usuarios industriales.		Trimestral	80%	71%	100%
		6) Mejora en el desempeño de calidad individual					
		6a) DIU.		Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	91%
6b) FIU.		Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	100%		
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	80%	NO APLICA	NO APLICA	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	80%	85%	91%	
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	80%	88%	111%	
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18	Trimestral	80%	En revisión Por Información	214%	
		2) Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	187,7%	172%	
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	En revisión Por Información	148%	
		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	80%	113%	132%	
		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	80%	En revisión Por Información	85%	
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	En revision Por Información	101%	
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	84%	88%	





No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta indicador 2022	2022	2022
					Trimestre 1	Trimestre 2
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	80%	En revisión Por Información	367%
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	80%	87%	80%
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	80%	100%	100%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.	Trimestral	80%	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. [1]	Trimestral		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	80%	100%	100%
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	80%	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	80%	98%	120%
		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	80%	109%	111%
9	Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución**	No aplica	NO APLICA			[2]

Notas en la siguiente página.

[1] Indicador parcial eliminado con la adenda del PGLP.

[2] Objetivo adicionado con la adenda del PGLP.

### 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	2022 Trimestre 1	2022 Trimestre 2
1	Continuidad del servicio en el SDL	<b>1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones</b>				
		1a) Totales (regulatorio)	Anual	Base 2019 =115,43 Horas/año. año 2: 8%	NO APLICA	NO APLICA
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Mayor o igual a 80%	NO APLICA	186%
		<b>2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones</b>				
		2a) Totales (regulatorio)	Anual	Base 2019 = 92,65 Veces/año. año 2: 8%	NO APLICA	NO APLICA
		2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Mayor o igual a 80%	NO APLICA	181%
		<b>3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.</b>	Trimestral	Mayor o igual a 90%	99,94%	100%
2	Confiabilidad en el STR	<b>1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR</b>		Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA
		<b>2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR:</b>				
		2a) Interrupciones no programados	Anual	Menor o igual a 7%	NO APLICA	NO APLICA
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a 7%	NO APLICA	NO APLICA
3	Calidad de la Potencia eléctrica	<b>1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.</b>	Anual	Mayor o igual a 50%	NO APLICA	NO APLICA
		<b>2) Mantener los niveles de tensión para:</b>				
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión	Anual	Mayor o igual a 25%	NO APLICA	NO APLICA
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual	NO APLICA	NO APLICA	
		<b>3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.</b>	Anual	Mayor o igual a 25%	NO APLICA	NO APLICA
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 10%	NO APLICA	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	<b>1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador</b>	Anual	Mayor o igual a 5%	NO APLICA	NO APLICA
		<b>2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión</b>	Trimestral	Mayor o igual a 80%	NO APLICA	NO APLICA



No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACIÓN	Meta Indicador 2022	2022 Trimestre 1	2022 Trimestre 2
6	Atención al usuario	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	NO APLICA
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA	-96%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión y Cartera	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
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA	NO APLICA
		3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 100%	NO APLICA	NO APLICA
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual		NO APLICA	NO APLICA
9	Verificación vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución [1]	1) Clientes verificados en cuanto al vínculo cliente-transformador	Trimestral	Mayor o igual a 70%	NO APLICA	154%
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 20%	NO APLICA	466%

[1] Objetivo adicionado con la adenda del PGLP.

[2] Indicador de resultado eliminado con la adenda del PGLP.

## 4 CONCLUSIONES

### Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL

- La empresa programó intervenir 21 circuitos durante el segundo trimestre de 2022, de los cuales no intervino 4 circuitos, en 14 circuitos no alcanzó las metas de inversión programadas) y solamente en 3 circuitos alcanzó o superó la meta de inversión proyectada, adicionalmente el operador adelantó para este trimestre las inversiones sobre los circuitos El Saco, Tajamares y Riohacha 4 que estaban programadas para el tercer y cuarto trimestre de 2022, inversiones mediante las cuales alcanzó un 99% de cumplimiento en la inversión programada para el segundo trimestre de 2022, con un aporte significativo del circuito Saco que reportó inversiones durante del segundo trimestre de 2022, por valor de \$961.174.954 completando este circuito una ejecución acumulada de \$1.121.097.860 y un porcentaje de ejecución del 989%.
- La empresa en el desarrollo del indicador parcial 1.1 “ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el SDL aprobadas en el plan de inversión” ejecutó inversiones sobre los 33 circuitos priorizados, durante el segundo trimestre de 2022 por \$2.785.567.269 comparadas con unas inversiones programadas por \$2.817.881.983, beneficiando a 110.239 usuarios, el 73% de estos recursos se invirtieron en el departamento del Atlántico, el 15% se invirtieron en el departamento del Magdalena y el 12% de estos recursos se invirtieron en el departamento de La Guajira.
- La empresa ejecutó labores de mantenimiento en sus circuitos durante el segundo trimestre de 2022, cumpliendo con las metas en 3 de las 4 actividades principales que componen sus labores de mantenimiento, ellas son la actividad de poda con el 97%, la de Termografía con el 85% y la de balanceo con el 102%, mientras que en la actividad de lavado solamente alcanzo un 29% de cumplimiento, causando esta última actividad, la pérdida total del indicador de mantenimiento con una evaluación de 78% en el indicador parcial.
- En el desarrollo de la actividad de mantenimiento quedaron pendientes algunos circuitos que fueron programados, pero no fueron ejecutados, en cantidades fueron: en la actividad de poda 2 circuitos, en la actividad de termografías 8 circuitos y en la actividad de balanceo 8 circuitos, los cuales se pueden identificar en el Informe de Seguimiento Air-e segundo trimestre, anexo 1, ficha “indicador parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuito”
- Se evidenció una disminución promedio del 46% en el SAIDI TOTAL del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIDI en el 79% de los mismos, ya que 7 de los 33 circuitos evaluados presentan aumento en la duración percibida por los usuarios de las interrupciones; de estos 7 circuitos, 4 tienen aportes solamente de las interrupciones programadas y los otros 3 circuitos tienen aportes tanto de las interrupciones programadas como también de las no programadas ellos son los circuitos Galapa, Mesolandia y Rayón Norte.

- Se evidenció una disminución promedio del 56% en el SAIFI TOTAL del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIFI en el 91% de los mismos, ya que solamente 3 de los 33 circuitos evaluados presentan aumento en la frecuencia de las interrupciones percibida por los usuarios; en los 3 circuitos que presentaron un deterioro del indicador SAIFI, podemos observar una mayor contribución aportada por las interrupciones programadas y en 2 de ellos, los circuitos Galapa, y Rayón Norte, también reciben aporte de las interrupciones no programadas.
- AIR-E reportó una adecuada cobertura en medios de comunicación masivos para realizar avisos de las interrupciones programadas.
- AIR-E suministró la evidencia de los correos electrónicos y/o mensajes de texto y/o cartas a sus usuarios industriales, comunicándoles la totalidad de las interrupciones programadas.
- AIR-E alcanzó una mejora mayor al 90% en el servicio prestado a los 1000 usuarios con peores indicadores de calidad DIU por departamento, superando la meta establecida para este indicador, AIR-E obtuvo una mejora del DIU para el 91% de sus usuarios peor servidos, tomando como referencia primer semestre de 2021 vs primer semestre de 2022.
- AIR-E alcanzó una mejora mayor al 90% en el servicio prestado a los 1000 usuarios con peores indicadores de calidad FIU por departamento, superando la meta establecida para este indicador, AIR-E obtuvo una mejora del DIU para el 100 de sus usuarios peor servidos, tomando como referencia primer semestre de 2021 vs primer semestre de 2022.
- En la evaluación del indicador SAIDI NP, se pudo observar que AIR-E disminuyó en un 65% el valor establecido como meta para este indicador y obtuvo el 186% de cumplimiento en su evaluación, lo que evidencia una mejora en la calidad del servicio prestada a sus usuarios producto de las inversiones y mantenimientos realizados.
- En la evaluación del indicador SAIFI NP, se pudo observar que AIR-E disminuyó en un 64%, el valor establecido como meta para este indicador y obtuvo el 181% de cumplimiento en su evaluación, lo que también evidencia una mejora en la calidad del servicio prestada sus usuarios producto de las inversiones y mantenimientos realizados.

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

- El indicador 2.1 no se pudo evaluar debido a que la empresa no programó inversiones en el STR en el segundo 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

- Se evidencia una disminución sustancial en las inversiones proyectadas por AIR-E para este indicador. En la vigencia del 2021 la empresa proyectó realizar una inversión en la calidad de potencia en los niveles de tensión 4,3 y 2 la suma de 25.886.165.121 en la que alcanzó una ejecución del 97% beneficiando a 282.760 usuarios, para la vigencia de 2022, la empresa proyecto invertir 11.204.823.089 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 segundo trimestre de 2022 la empresa ejecutó inversiones por \$2.974.384.997 para un total acumulado a junio 30 de 2022 de \$ 9,622.817,561, sobre unas inversiones programadas acumuladas de \$8.703.459.799. Por lo tanto, el indicador parcial alcanzo el 111% en la evaluación y cumple la meta prevista en el PGLP.

### Objetivo 4 Pérdidas

- El indicador 4.1, ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3966 de 2019, cumplió la meta establecida.

Frente a este indicador la Superintendencia considera pertinente hacer las siguientes observaciones:

- a. El valor presupuestal asociado a los nuevos proyectos que planteó Air-e para el 2022 (\$33.928 millones COP corrientes) resulta inferior frente a lo ejecutado para la vigencia 2021 teniendo en cuenta que la empresa indico haber ejecutado 1,24 veces ese monto en el 2021<sup>2</sup>. Air-e informa que ha ejecutado en el primer semestre de 2022 \$33.598 millones (COP corrientes), es decir ya alcanzo el 99% el presupuesto total anual.
  - b. La Superintendencia considera preocupante que los proyectos que hacen parte del indicador 4.1 del documento CONPES 3966 de 2019 no se finalicen en la práctica (tal como sucedió en el 2021) en algunos casos por la oposición de las comunidades a la instalación de medición centralizada y que, en los ajustes a los proyectos que realizó la empresa para el año 2022, el total de los recursos planeados sea del 81% de lo que se logró ejecutar en el 2021 y el 16% del valor planeado al inicio de 2021.
- El indicador 4.2, ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada, cumplió la meta establecida.
  - El indicador 4.3, ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de pérdidas, cumplió la meta establecida.

---

<sup>2</sup> Ejecutó en el 2021 \$42.016 millones COP corrientes.

Frente a este indicador la Superintendencia considera pertinente hacer las siguientes observaciones:

- a. Los montos de inversión planeados para el 2021 fueron de \$46.337 millones (COP corrientes) y la ejecución real fue \$42.240 millones (COP corrientes)<sup>3</sup>, lo que equivale a una ejecución del 91%
  - b. En comunicación del 4 de octubre de 2022, mediante la cual Air-e presentó observaciones al borrador del *Informe de Gestión I trimestre 2022*, expresó:

*“Se insiste frente a lo anterior que la oposición de la comunidad ha sido persistente, y se han empleado todo tipo de modalidades para impedir a toda costa la instalación de la infraestructura de medición inteligente, frente a lo cual algunas personas han acudido, incluso a vías de hecho que han puesto en riesgo la vida y la integridad del personal operativo de la compañía, lo cual no ha podido ser controlado por las autoridades locales. **Producto de esto, 9 proyectos fueron suspendidos y 18 no pudieron ser iniciados.***

*Sin embargo, en atención al gran esfuerzo realizado por Air-e, **esta empresa logró finalizar, para la vigencia 2021, 14 proyectos** correspondientes a este indicador.*

(Resaltado y subrayado fuera de texto)
  - c. Se observa entonces un desacople entre la inversión y la ejecución de los proyectos, pues la ejecución presupuestal en el 2021 fue del 91%, pero en ese año solo se ejecutaron el 34% de los proyectos (14 de 41 planeados).
  - d. El valor presupuestal asociado a los nuevos proyectos que planteó Air-e para el 2022 (\$20.533 millones COP corrientes), resulta significativamente bajo si se tiene en cuenta que la misma empresa afirma haber ejecutado más de dos veces esta cifra en el 2021 (\$42.240 millones COP corrientes). De hecho, Air-e informa que entre enero y junio de 2022 ya alcanzó el 95% del presupuesto total que planeó para el año.
  - e. La Superintendencia considera preocupante que los proyectos que planeó la empresa para el año 2022, tengan asociado un presupuesto bastante bajo, si se tiene en cuenta que es apenas el 49% de los recursos que se logró ejecutar en el 2021.
- 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.

<sup>3</sup> Ver Tabla 48 del Anexo 1 del “*INFORME DE SEGUIMIENTO No. 4 CUARTO TRIMESTRE 2021*”. Disponible en: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/AIR-E-S.A.S-E.S.P.>

- El indicador 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, cumplió la meta establecida.

Frente a este indicador la Superintendencia considera pertinente hacer las siguientes observaciones:

- a. En el 2021 la empresa planeó invertir \$9.191 millones (COP corrientes) y se ejecutaron \$6.124 millones (COP corrientes), lo que equivale a una ejecución del 66,6%. El monto total de inversión para los nuevos proyectos propuestos para el 2022 es de \$6.166 millones (\$ corrientes).
  - b. La Superintendencia considera preocupante que se hayan reducido significativamente los montos de inversión para los proyectos que cubre este indicador parcial (el presupuesto de 2022 es el 67% del de 2021) y, más aún, si se tiene en cuenta que en el 2021 se ejecutó apenas el 66,6% del presupuesto.
- El indicador 4.6, ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de pérdidas, cumplió la meta establecida.

Frente a este indicador la Superintendencia considera pertinente hacer las siguientes observaciones:

- a. En el 2021 la empresa planeó invertir \$13.276 millones (COP corrientes) y se ejecutaron \$10.210 millones (COP corrientes), lo que equivale a una ejecución del 76,9%. El monto total de inversión para los nuevos proyectos propuestos para el 2022 es de \$7.336 millones (\$ corrientes).
  - b. La Superintendencia considera preocupante la reducción en la inversión planeada para el 2022, donde la misma es apenas el 55% del valor presupuestado en el 2021 y, más aún, si se tiene en cuenta que en el 2021 se dejaron de ejecutar \$3.067 millones (\$ corrientes).
- El indicador 4.7, ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas, cumplió la meta establecida.
  - El indicador 4.8, ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales, cumplió la meta establecida.

Frente a este indicador la Superintendencia considera pertinente hacer las siguientes observaciones:

- a. En el 2021 la empresa planeó invertir \$1.741 millones (COP corrientes) y se ejecutaron \$1.153 millones (COP corrientes), lo que equivale a una ejecución del 66%. El monto total de inversión para los nuevos proyectos propuestos para el 2022 es de \$439 millones (\$ corrientes).



- b. La Superintendencia considera preocupante que se hayan reducido significativamente los montos de inversión para los proyectos que cubre este indicador parcial (el presupuesto de 2022 es el 25% del de 2021) y, más aún, si se tiene en cuenta que en el 2021 se ejecutó apenas el 66% del presupuesto. El bajo nivel del presupuesto para 2022 se corrobora también en el hecho de que en el primer semestre de 2022 ya se ejecutó un 130% del valor planeado para todo el año.
- De forma transversal para los indicadores de este objetivo, la Superintendencia considera que la reducción de las inversiones para los proyectos de los indicadores 4.1, 4.3, 4.5, 4.6 y 4.8, puede poner en riesgo el cumplimiento de la senda del Índice de Pérdidas Totales (IPT) aprobada por la CREG. Vale la pena mencionar que en el 2021 el IPT calculado por XM-LAC para Air-e fue 30,62% mientras que el IPT de la senda para ese año era 27,85%.

#### **Objetivo 5 Riesgo Eléctrico**

- Conforme a las evidencias aportadas por el operador sobre la ejecución del Plan de Riesgo Eléctrico estructurado para el año 2022, se concluye que el prestador ha dado cumplimiento en el segundo trimestre de año con los proyectos de *reposición de conductor ACSR y Aluminio programados por el operador*.
- 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 Santa Marta.
- Respeto a las podas técnicas, el operador ha dado cumplimiento a la programación planteada para el segundo trimestre realizando jornadas de capacitación a personal nuevo, 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 con los usuarios.
- Conforme al cronograma del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico en junio de 2022 se presentó el informe sobre mitigación de riesgos, dando cumplimiento para el segundo trimestre de 2022. Dentro de la Matriz de Riesgo Eléctrico se incluyó la identificación de los riesgos asociados a Riesgo Eléctrico asociados a incumplimiento del reglamento RETIE y los accidentes de origen eléctrico con afectación a terceros, contemplando controles preventivos y de mitigación para prevenir la materialización o mitigación de riesgos.
- Sobre la ejecución de los proyectos de *sustitución de red monohilo*, el operador no programó actividades en el segundo trimestre de 2022.

#### **Objetivo 6 Atención al Cliente**

- En materia de Atención al Usuario, se evidencia que en las oficinas de La Guajira la empresa ha implementado el leguaje wayúunaiki en sus carteles informativos, de esta

forma hace más fácil para los usuarios del pueblo wuayúu tener una interacción con la empresa.

- Así mismo, se identificó que, durante el período del segundo trimestre de 2022, la empresa sigue mejorando los canales de atención a los usuarios. Igualmente, se evidenció que la empresa está comprometida con la formación de su personal de atención al cliente reforzando su conocimiento, se está mejorando la experiencia del usuario tanto en su atención como en la respuesta a sus distintas peticiones.

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

- Conforme a las acciones definidas en el cronograma del Plan de Sostenibilidad definido por el operador, se establece en cumplimiento en el segundo trimestre de 2022. Se destacan dentro de la ejecución del segundo trimestre las acciones encaminadas a través del Comité de Sostenibilidad en las líneas de inclusión de los usuarios con discapacidad visual, apoyo a manifestaciones culturales autóctonas en el departamento de La Guajira y las actividades de voluntariado en acciones sociales, medioambientales y de habilidades, realizando actividades conjuntas con las familias y voluntarios externos con las comunidades de los tres departamentos.

### **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 segundo trimestre de 2022 un total de 8.797 personas dentro de las diferentes campañas del Programa de Energía Consciente que trata temáticas relacionadas con el uso responsable de la energía y las socializaciones de normas y leyes vigentes. Se reporta el resultado de reinicio de actividades en el proyecto de normalización El Carnero ubicado en el municipio de Soledad en el departamento del Atlántico con una proyección de 574 usuarios beneficiados. El operador continúa con un reporte de 22 proyectos de normalización suspendidos a corte de segundo trimestre de 2022, 15 ubicados en el departamento del Atlántico, 6 en el Magdalena y 1 en la Guajira. Se continúa con actividades de Gestión Social en los territorios.
- 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 segundo trimestre de 2022 un total de 30.655 personas dentro de las diferentes campañas del Programa de Energía Consciente que comprenden 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.

### **Objetivo 9 Verificación del vínculo cliente - transformador y fronteras de distribución**

El indicador de resultado 9.1., clientes verificados en cuanto al vínculo cliente – transformador, cumplió la meta prevista.

## 5 RECOMENDACIONES

- Si bien Air-e cuenta con autonomía para definir sus proyectos, es muy importante que el prestador adelante todas las acciones y destine los recursos de inversión necesarios para lograr pérdidas iguales o inferiores a la senda del Índice de Pérdidas Totales (IPT) que le ha sido aprobada. Alcanzar los niveles eficientes de pérdidas que aprueba la CREG, es fundamental para asegurar la sostenibilidad de la prestación del servicio y tarifas eficientes para los usuarios.
- Dentro del desarrollo del indicador parcial 1.1 “ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión”, Se recomienda a AIR-E, intensificar las intervenciones sobre los 16 circuitos que a corte del primer semestre de 2022 fueron programadas sus inversiones, pero no fueron intervenidos o no alcanzaron las metas de inversión.
- Dentro del desarrollo del indicador 1.2 “Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito”, se recomienda a AIR-E, realizar las intervenciones sobre los circuitos que a corte del primer semestre de 2022 fueron programadas sus inversiones, pero no fueron intervenidos en el respectivo periodo.
- Dentro del desarrollo del indicador 1.3 “Mejora SAIDI por circuito”, se recomienda a AIR-E, realizar las intervenciones sobre los circuitos Galapa, Mesolandia y Rayón Norte con la finalidad de seguir disminuyendo la presencia de las interrupciones no programadas.
- Dentro del desarrollo del indicador 1.4 “Mejora SAIFI por circuito”, se recomienda a AIR-E, realizar las intervenciones sobre los circuitos Galapa y Rayón Norte con la finalidad de seguir disminuyendo la presencia de las interrupciones no programadas.
- Dentro del desarrollo del indicador 1.6a “Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual DIU”, se recomienda a AIR-E, realizar las intervenciones requeridas para alcanzar una mejora en la calidad del servicio superior al 91% de sus usuarios, peor servidos, tomado como referencia el indicador de calidad DIU, en especial en el departamento del magdalena, donde solamente el 83% de los usuarios de los 1000 usuarios peor servidos del departamento, obtuvieron una mejora en la calidad del servicio
- Se recomienda a AIR-E completar las actividades de podas, termografías y balanceo, que fueron programadas para ejecutar durante el segundo trimestre de 2022 y no fueron realizadas.
- Se recomienda a AIR-E aumentar su inversión en proyectos orientados a la calidad de la potencia con la finalidad de obtener una mayor cantidad de usuarios beneficiados impactados por una mejora en la calidad de la potencia recibida.
- 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 no se recarguen al finalizar el año,

sino que se distribuyan a lo largo de este, evitando de esta manera que, de presentarse algún inconveniente, no se 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 debe 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.
- Se recomienda al operador mejorar las estrategias de identificación y programación de circuitos (Reemplazo ACSR y Sustitución de Red Monohilo) a intervenir por trimestre, que permita la estructuración de la programación anual a presentar a la SSPD. Esto en consideración al seguimiento que se viene realizando sobre los porcentajes de cumplimiento de lo ejecutado sobre lo programado, como una buena práctica de optimización de los recursos a implementar.
- 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, 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.
- Se recomienda continuar ejecutando 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 colaboradores de la empresa y las acciones que permiten afianzar el relacionamiento con las comunidades en los territorios en actividades formativas.
- 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 mantener el reporte a la SSPD de los resultados de las acciones de seguimiento que por parte del operador se realicen en cada trimestre sobre estos hallazgos reportados.
- Se recomienda al operador continuar generando estrategias para facilitar el acercamiento con las autoridades locales, así como con los líderes naturales de las comunidades en los territorios que permitan la ejecución de los proyectos de normalización desde la gestión social permanente a través de los gestores en jornadas

uno a uno en las viviendas de los usuarios. Estos gestores en los territorios deben permitir dar soporte a los usuarios en los diferentes temas consultados por los mismos.

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:         Diego Alejandro Ossa Urrea – Asesor DTGE  
Aprobó:         Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora Técnica de Gestión de Energía (E)