



**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AIR-E**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 7  
TERCER 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.....	18

### **ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES TERCER 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. 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

---

<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 tercer 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 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 remitió los informes trimestrales para los periodos del 1 de enero de 2021 al 30 de junio 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 de los siguientes vínculos:

<https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/AIR-E-S.A.S-E.S.P.>

Para el tercer trimestre de 2022 AIR-E remitió el respectivo informe mediante comunicación con radicado SSPD No 20225294411622 del 31/10/2022. Este documento fue complementado o aclarado mediante los siguientes radicados SSPD.

Radicado	Asunto	Fecha de radicado
20225294411622	INFORME DE GESTION III TRIMESTRE 2022	31/10/22
20225294427152	INFORME DE GESTION CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE DE 2022	01/11/2022

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 28 de noviembre y el 2 de diciembre 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 tercer trimestre de 2022 (1 de julio al 30 de septiembre 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	2022	
					Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	
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%	92%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	112%	78%	90%	
		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	Reducción del 48% 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	Reducción del 56% y mejora en el 88% del SAIFI grupo de ctos evaluados	
		<b>5) Avisos de las interrupciones programadas:</b>						
		5a) cobertura en medios de comunicación masivos	Trimestral	80%	100%	100%	100%	
		5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral	80%	71%	100%	97%	
		<b>6) Mejora en el desempeño de calidad individual</b>						
	6a) DIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	91%	NO APLICA		
	6b) FIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	100%	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	80%	NO APLICA	NO APLICA	100%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	80%	85%	91%	72%	
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%	130%	
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	116%	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%	173%
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	En revisión Por Información	148%	132%
		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%	89%
		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%	113%
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	En revisión Por Información	101%	91%
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	84%	88%	91%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	80%	En revisión Por Información	367%	237%
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%	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	80%	100%	100%	100%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.	Trimestral	80%	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. [1]	Trimestral				
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%	100%
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	80%	100%	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%	114%
		2) Diseñar y estructurar un programa de gestión social para intervención en las Zonas de Dificil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.	Trimestral	80%	103%	111%	111%
9	Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución** [2]	No aplica	NO APLICA				

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	2022 Trimestre 3
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	NO APLICA
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Mayor o igual a 80%	NO APLICA	186%	NO APLICA
		<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	NO APLICA
		2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Mayor o igual a 80%	NO APLICA	181%	NO APLICA
		<b>3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.</b>	Trimestral	Mayor o igual a 90%	99,94%	100%	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>	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	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	NO APLICA
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a 7%	NO APLICA	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	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	NO APLICA
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual		NO APLICA	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	NO APLICA



4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	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	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador	Anual	Mayor o igual a 5%	NO APLICA	NO APLICA	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%	NO APLICA	NO APLICA	409%
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	NO APLICA
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA	-96%	NO APLICA
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	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	NO APLICA
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA	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	NO APLICA
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual		NO APLICA	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%	89%
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 20%	NO APLICA	466%	NO APLICA

[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

- Al revisar en la tabla No 3 (Evolución de las inversiones en el SDL Programadas VS Ejecutadas en 2022 (valoradas en UC), del anexo 1 del presente informe , se puede observar que AIR-E, programó intervenir en los tres primeros trimestres del año, 30 circuitos de los cuales en 5 no realizó ninguna intervención, en 15 circuitos no alcanzó las metas de inversión, solamente en 10 de ellos alcanzó o superó la meta programada y realizó la intervención adicional del circuito Tajamares cuya ejecución estaba programada para el cuarto trimestre. Es evidente que no se están cumpliendo las metas de intervención en el 67% de los circuitos programados. Lo anterior nos muestra que a pesar de que el operador está cumpliendo con las metas de inversión y por ende con el indicador, esto se debe básicamente a la sobre ejecución de algunos circuitos donde se superaron ampliamente los valores de inversión programados, tales como los circuitos: Saco con ejecución del 277%, Salamanca con el 137%, Nueva Colombia el 304% y Pumarejo con el 175%, estos circuitos suman inversiones por \$4.533.767.265 equivalentes al 56% de la inversión ejecutada, la suma de los usuarios reportados de estos 4 circuitos suman 29.644 usuarios que equivalen al 16% de los 182.245 usuarios reportados por AIR-E que se aspiran beneficiar una vez que se realicen la totalidad de las inversiones programadas sobre los 33 circuitos priorizados.
- 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 tercer trimestre de 2022 por \$3.696.266.057 comparadas con unas inversiones programadas por \$4.035.810.923, el 88% de estos recursos se invirtieron en el departamento del Atlántico, el 3% se invirtieron en el departamento del Magdalena y el 9% de estos recursos se invirtieron en el departamento de La Guajira.
- Al 30 de septiembre de 2022, AIR-E alcanzó una ejecución acumulada por \$8.047.640.068, proyectando beneficiar a 145.595 usuarios, una vez finalicen las inversiones en la totalidad de los circuitos intervenidos.
- La empresa ejecutó labores de mantenimiento en sus circuitos durante el tercer trimestre de 2022, cumpliendo con las metas en las 3 actividades principales programadas que componen sus labores de mantenimiento, ellas son la actividad de poda con el 81%, la de Termografía con el 88% y la de balanceo con el 100%, mientras que en la actividad de lavado no se programaron ni ejecutaron actividades en el presente trimestre, alcanzando el 90% en la evaluación de este indicador
- En el desarrollo de la actividad de mantenimiento sobre los circuitos que conforman el sistema operado por AIR-E, quedaron pendientes algunos circuitos que fueron programados, pero no fueron ejecutados, en cantidades fueron: en la actividad de poda 17 circuitos, en la actividad de termografías 23 circuitos y en la actividad de



balanceo 8 circuitos, los cuales se pueden identificar en el Informe de Seguimiento Air-e tercer trimestre, anexo 1, ficha “indicador parcial 1.2 Cumplimiento del programa de mantenimiento por circuito”

- Se evidenció una disminución promedio del 48% 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, 6 tienen aportes solamente de las interrupciones programadas y el circuito Mesolandia, tiene aportes tanto de las interrupciones programadas como también de las no programadas.
- Se evidenció una disminución promedio del 56% en el SAIFI TOTAL del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIFI en el 88% de los mismos, ya que solamente 4 de los 33 circuitos evaluados presentan aumento en la frecuencia de las interrupciones percibida por los usuarios; en los 4 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 Salamanca, también se recibieron 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, obteniendo un 96,62% en la evaluación de este indicador parcial.

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

- En relación con el indicador 2.1, teniendo en cuenta que la empresa ejecutó inversiones anticipadamente, para efectos de la evaluación del indicador, el monto ejecutado se toma también como el valor planificado para el tercer trimestre (\$360 millones de septiembre 2022 ) y, por tanto, el resultado es 100% y se cumple la meta.
- El indicador 2.2 incumplió la meta establecida. En este caso se destaca que AIR-E, en el *INFORME DE GESTIÓN CUMPLIMIENTO PGLP - III TRIM -2022*, indica que ejecutó 298 actividades durante el tercer trimestre y como evidencia presenta el archivo de Excel Programación Mantenimiento Activos STR\_2022\_JULIO2022. Sin embargo, al revisar la información contenida en este archivo se encuentra que para las actividades de reposición de aislamiento herrajería y/o estructuras y revisión medición y diagnóstico de los sistemas de puesta a tierra (SPT) de línea, no hay actividades ejecutadas, mientras que en el informe de gestión reporta 2 actividades ejecutadas en reposición de aislamiento herrajería y 29 actividades ejecutadas en revisión medición y diagnóstico de los SPT de línea. Por lo tanto, se presenta una inconsistencia en la información presentada.

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

- Durante el tercer trimestre de 2022 la empresa ejecutó inversiones por \$2.373.386.409 para un total acumulado a septiembre 30 de 2022 de \$11.996.203.970, sobre unas inversiones programadas acumuladas de \$9.206.262.799. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 130% en la evaluación y cumple la meta prevista en el PGLP
- En el anexo 1 de este informe en el desarrollo de la evaluación del indicador 3.1 “Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2”, se muestran los perfiles de tensión de las subestaciones en las cuales se instalaron equipos de compensación, evidenciando el efecto positivo de estos equipos y la mejora en los valores de tensión, que se traduce en una mejor calidad de la potencia que el operador suministra a los usuarios asociados a estos centros de transformación.

#### **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.
- 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.

En relación con este indicador, a partir de la información recopilada en las visitas de campo, la Superintendencia evidenció que a los usuarios impactados con el proyecto “D - Magdalena 3 - MAG\_DIR\_TIMAYUI”, hasta octubre de 2022, se les facturó varios meses con consumos “ESTIMADOS”. Este tipo de situaciones afecta a los usuarios pues, cuando finalmente se usan las lecturas reales, los valores a pagar se incrementan significativamente, lo que, a su vez, genera inconformidad e incrementa la oposición de las comunidades a la ejecución de los proyectos (debido a que se comienza a asociar la normalización con subsiguientes alzas desbordadas del costo de la energía).

- 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 4.5, 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.
- El indicador 4.6, ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas 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.

Si bien este indicador se calcula a partir de los porcentajes de ejecución planeada y real, de los montos de inversión y/o AOM en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas, la Superintendencia considera pertinente señalar que para el trimestre se encontraron inconsistencias en la información reportada por el prestador. En particular se tiene que para los barrios CENTRAL y ABAJO en Ciénaga (Magdalena), y el barrio CENTRO en Sabanalarga (Atlántico), la empresa reportó que en el trimestre ejecutó acciones de gestión social asociadas con la ejecución de proyectos Conpes y proyectos propios de pérdidas. Al respecto, en las vistas de campo realizadas por la Superintendencia el 30 de noviembre y 1 de diciembre del 2022, no fue posible acceder a evidencia física de la realización de tales actividades (como actas de reuniones, listados de asistencia a eventos con la comunidad, etc.).

- El indicador 4.8, ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales, cumplió la meta establecida.

#### **Objetivo 5    Riesgo Eléctrico**

- De acuerdo con los soportes presentados por el operador sobre la ejecución sobre lo programado en el Plan de Riesgo Eléctrico para el año 2022, se concluye que el operador ha dado cumplimiento en el tercer trimestre en la *línea de reposición de conductor ACSR y Aluminio* con una intervención sobre 42 circuitos intervenidos en el departamento de Atlántico (19), La Guajira (11) y Magdalena (12), con una ejecución total de 32,8 km de red.
- De acuerdo con la revisión realizada a la infraestructura de *Sustitución de Red Monohilo* en el mes de noviembre por parte de la SSPD, se concluye que la ejecución reportada por el operador para el tercer trimestre se concentró en el Circuito Pasadena en la ciudad de Barranquilla. Se confirma la ejecución de 1,3 km cumpliendo con lo programado para el tercer trimestre del año en esta línea de acción.
- 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 durante el tercer trimestre a través de comunicaciones presentadas por parte del operador ante las autoridades locales de Barranquilla, Ciénaga y Soledad, cumpliendo con lo programado en el cronograma del Plan de Gestión del Riesgo Eléctrico.
- En relación con la línea de acción correspondientes a *Podas Técnicas* ejecutadas en el tercer trimestre, se determina que el operador ha dado cumplimiento a lo programado y continúa realizando capacitaciones al personal propio y de contratistas, así como continúa socializando la Cartilla de Seguridad a través de los canales de comunicación del operador.
- Conforme al cronograma del *Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico*, durante el tercer trimestre el operador registra actividades relacionadas a la implementación de la Normatividad Interna entorno al reporte de accidentes de origen eléctrico, direccionado desde el área de operación de la red. En la línea de acción correspondiente el operador ha dado cumplimiento a las actividades programadas en el cronograma.

- De manera general, la SSPD concluye que de acuerdo con la revisión realizada sobre las evidencias y soportes presentados por el operador el *Indicador Parcial 5.1. Construir e implementar un Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) se encuentra en cumplimiento para el tercer trimestre de 2022 con una ejecución del 87%*

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

- En materia de Atención al Usuario, se evidencia en las oficinas visitadas de atención al cliente del operador, los mismos ambientes e infraestructura, lo que permite a los usuarios tener la misma percepción en la atención sin importar si es una oficina propia o tercerizada.
- Así mismo, se identificó que, durante el período del tercer 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, de está mejorando la experiencia del usuario tanto en su atención como en la respuesta a sus distintas peticiones.

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

- De acuerdo con los soportes de las actividades desarrolladas por el operador en el tercer trimestre, dentro del cronograma del Plan de Sostenibilidad, la SSPD establece que el operador ha dado cumplimiento a las actividades programadas en el trimestre en revisión. De manera destacada, durante el tercer trimestre, el operador recibió el reconocimiento de la *Fundación Corona* como empresa, por la “Estrategia de generación de ingresos” presentada en la convocatoria del Programa de Empleabilidad, aportando a las comunidades locales desde la política de sostenibilidad de la compañía

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

- De acuerdo con los soportes presentados por el operador sobre la ejecución del Plan Operativo de Gerencia de Valor Social implementado en el tercer trimestre de 2022 con las comunidades en Barrios Subnormales, la SSPD concluye que el indicador se encuentra en cumplimiento, con un impacto sobre 8.363 personas a través de las campañas del Programa de Energía Consciente brindando capacitación sobre temas de uso responsable de la energía y socialización sobre normas y leyes vigentes en el suministro de energía en áreas especiales. A cierre del tercer trimestre de 2022 el operador mantiene el reporte de 22 proyectos de normalización suspendidos por oposición de las comunidades, ubicados (15) en el departamento del Atlántico, (6) en el Magdalena y (1) en la Guajira, sobre los cuales el operador continúa realizando actividades de gestión social con las comunidades en los territorios.
- De igual manera, de acuerdo con los soportes y evidencias presentadas por el operador sobre las actividades desarrolladas en el tercer trimestre de 2022 conforme al Plan



Operativo de Gerencia de Valor Social en las Zonas de Dificil Gestión, la SSPD concluye que el indicador se encuentra en cumplimiento, se logró un impacto sobre un total de 30.649 personas con formación en temas de uso responsable de energía, socializaciones en normas y leyes vigentes sobre el suministro de energía eléctrica, así como información de los proyectos a desarrollar en áreas especiales.

**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.

La información presentada para este indicador presenta inconsistencias, en el *INFORME DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO PGLP III TRIM 2022* presentado por Air-e ante la SSPD presenta una ejecución de 118.530 suministros durante el tercer trimestre de 2022, verificando el archivo de Excel *cronograma de ejecución* presentado como soporte del indicador se evidencia que no se relaciona ninguna ejecución durante el 3 trimestre, para efectos de la evaluación del indicador se toma el ejecutado acumulado en lo corrido del 2022 sobre el acumulado planificado a cierre del septiembre del 2022.

## 5 RECOMENDACIONES

A pesar de que los funcionarios de la SSPD han podido constatar en terreno las inversiones realizadas y reportadas por el operador, la calidad de estas y el impacto positivo en las comunidades, dentro del desarrollo del indicador parcial 1.1 “Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión”, es de suma importancia que el operador enfoque sus acciones en el 67% de los 33 circuitos priorizados que a corte del 30 de septiembre presentan baja ejecución y/o no se han alcanzado las metas de inversión, con el objeto de impactar una mayor cantidad de usuarios con una mejor continuidad del servicio.

Dentro del desarrollo del indicador 1.2 “Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito”, se recomienda a AIR-E, validar la necesidad de realizar actividades de mantenimiento sobre los circuitos que fueron incluidos y programadas sus intervenciones en los tres primeros trimestres dentro del plan de mantenimiento año 2022, pero no recibieron dichos mantenimientos, verificando los respectivos indicadores de continuidad del servicio, recorridos y/o medios que el operador estime necesarios y en concordancia a dichas validaciones, realizar las intervenciones requeridas.

Dentro del desarrollo del indicador 1.3 “Mejora SAIDI por circuito”, se recomienda a AIR-E, realizar las intervenciones sobre el circuito Mesolandia, 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 Salamanca con la finalidad de seguir disminuyendo la presencia de las interrupciones no programadas.

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.

Es muy importante que el prestador asegure que una vez se realiza la normalización de la conexión y medida de un usuario, inmediatamente comience a facturarse con las lecturas reales de los medidores.

Frente a las inversiones en gestión social, asociada a la ejecución de los proyectos de pérdidas, se solicita a la empresa mantener en las oficinas territoriales de Air-e las evidencias de la realización de las mismas (tales como actas de reuniones con líderes sociales o juntas de acción comunal, listados de asistencia a eventos con comunidades, etc.).

De acuerdo con los temas revisados en las reuniones de seguimiento al PGLP, la SSPD ha solicitado al operador generar estrategias de verificación y validación sobre el registro de accidentes de origen eléctrico ocurridos en las redes del operador, de tal manera que se

garantice el cubrimiento en el reporte realizado al SUI la totalidad de los eventos presentados tanto en el área urbana como rural donde se suministre el servicio de energía por parte del operador.

Así mismo, la SSPD ha planteado al operador la necesidad de mejorar la calidad de la información reportada en el SUI, evitando la duplicidad en los eventos, el reporte sin descripción suficiente de los mismos, así como el cumplimiento en el reporte del evento dentro del trimestre correspondiente. Ya que, debido a procedimientos internos del operador, se han presentado retrasos en la presentación de algunos eventos en el reporte del trimestre correspondiente, por más de un periodo. Situación que altera el reporte anual de los eventos en el SUI impidiendo de esta manera el correcto seguimiento por parte de la SSPD sobre la medición del indicador de resultado, dentro del Programa de Gestión de Largo Plazo suscrito.

Se recomienda al operador afianzar en las estrategias definidas con las autoridades locales, así como con los líderes naturales de las comunidades en los territorios en búsqueda de la intermediación para la ejecución de los proyectos de normalización suspendidos y en ejecución.

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)