



**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AIR-E

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 8
CUARTO 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.....	21

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 Dificil 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 prestador¹ y la información adicional que considere

¹ Los cuales deben ser entregados a la Superservicios dentro de los quince (30) 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 cuarto 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 31 de diciembre 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 siguiente 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 cuarto trimestre de 2022 AIR-E remitió el respectivo informe mediante comunicación con radicado SSPD No 20235290402702 del 30/01/23. Este documento fue complementado o aclarado mediante los siguientes radicados SSPD.

RADICADO SSPD	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20235290196642	Usuarios intervenidos informe de gestión IV trimestre 2022- PGLP AIR-E S.A.S. ESP	16/01/23
20235290263692	Informe de gestión IV trimestre 2022 PGLP - AIR-E / usuarios intervenidos indicadores parciales objetivo 3 / pérdidas - soportes	20/01/23
20235290402702	Informe de gestión IV trimestre 2022- PGLP AIR-E S.A.S. ESP.	30/01/23
20235290486902	Radicación en físico del informe de gestión IV trimestre 2022- AIR-E S.A. E.S.P.	8/02/23
20235290541282	Comunicado de proyectos suspendidos para la SSPD - corte diciembre 2022 AIR-E S.A.S. E.S.P.	3/02/23

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 27 de junio y el 30 de junio 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 cuarto trimestre de 2022 (1 de octubre al 31 de diciembre 2022).

3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el año 2022

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2022	2022 Trimestre 1	2022 Trimestre 2	2022 Trimestre 3	2022 Trimestre 4	
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	124%	99%	92%	80%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	112%	78%	90%	95%	
		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	Reducción del 51% y mejora del indicador SAIDI en el 88% del grupo de circuitos 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	Reducción del 59% y mejora en el 91% del SAIFI del grupo de circuitos evaluados	
		5) Avisos de las interrupciones programadas:							
		5a) cobertura en medios de comunicación masivos	Trimestral	80%	100%	100%	100%	100%	
		5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral	80%	71%	100%	97%	91%	
		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%	NO APLICA	99,97%	
		6b) FIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	100%	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	100%	86%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	80%	85%	91%	72%	83%	
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%	107%	
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%	154%	
		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%	193%	
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	En revisión Por Información	148%	132%	184%	
		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%	87,8%	
		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%	100%	

		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	En revisión Por Información	101%	91%	110%
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	84%	88%	91%	96,6%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	80%	En revisión Por Información	367%	237%	308%
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%	163%
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%	100%
		2) Mantener el porcentaje de casos resueltos mediante el programa de atención al cliente en primer contacto del universo de casos que aplique.	Trimestral	80%	100%	100%	100%	100%
		3) Implementar una estrategia para aumentar la dispersión de recepción de PQR's entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar.[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%	100%
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	80%	100%	100%	100%	93.8%
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN.	Trimestral	80%	98%	120%	114%	113,9%
		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%	142,9
9	Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución** [2]	No aplica	NO APLICA					

[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	2022 Trimestre 4
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	NO APLICA	NO APLICA	-49%
		1a) Totales (regulatorio)						
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	-65%	NO APLICA	-66%
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-57%
		2a) Totales (regulatorio)						
2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	-64%	NO APLICA	-62%		
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Trimestral	Mayor o igual a 90%	99,94%	100%	100%	100%
2	Confiabilidad en el STR	1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-71,8%
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR:	Anual	Menor o igual a 7%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-98%
		2a) Interrupciones no programados						
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a 7%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	19%
		3) Gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de Air-e.	Trimestral	Documental	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	CUMPLE
		3.a) Ajuste a los contratos de conexión de activos representados de terceros en el STR[2]						
		3.b) Aplicación de protocolo de aprobación de consignaciones en el STR[2]	Trimestral	Documental	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	CUMPLE
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.	Anual	55 medidores instalados	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	116%
		2) Mantener los niveles de tensión para:	Anual	Mayor o igual a 60%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	93,2%
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión						
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual	Mayor o igual a 60%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	Mayor o igual a 25%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	97%
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0,09%
		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	EN REVISIÓN
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador	Anual	Mayor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0%
		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%	170%
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	0%



		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-24%
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA	-96%	NO APLICA	-4342%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1,03
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1,07
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	-0,4%
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	78,19%
		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	22,17%
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual		NO APLICA	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%	104%
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 20%	NO APLICA	466%	NO APLICA	195%

[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

- Las inversiones ejecutadas durante el año 2022 en el SDL alcanzaron la suma de \$ 81.098.947.479 millones de pesos equivalente al 86% del valor de las inversiones proyectadas para esa vigencia y una disminución equivalente al 68% con respecto al valor de las inversiones realizadas por AIR-E en el 2021 que ascendieron a \$253.529.383.573 millones de pesos.
- Las inversiones ejecutadas durante el año 2022 en los 33 circuitos priorizados alcanzaron la suma de \$ 11.128.675.641 millones de pesos equivalente al 93% del valor de las inversiones proyectadas para esa vigencia y una disminución equivalente al 18,6% con respecto al valor de las inversiones realizadas por AIR-E en el 2021 que ascendieron a \$13.670.730.980 millones de pesos.
- 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 el año 2022, 33 circuitos de los cuales en 3 no realizó ninguna intervención, en 17 circuitos no alcanzó las metas de inversión, solamente en 13 de ellos alcanzó o superó las metas programadas evidenciado que no se alcanzaron las metas de inversión en el 61% 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 donde obtuvo un 80% en la evaluación de cuarto trimestre y un 93% en el acumulado del año 2022, 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 194%, Salamanca con el 145%, Nueva Colombia el 340%, Pumarejo el 175% y Riohacha 4 con el 165% entre otros, estos circuitos suman inversiones por 6.081.214.926 equivalentes al 55% de la inversión ejecutada en el año 2022, la suma de los usuarios reportados de estos 5 circuitos suman 32.134 usuarios que equivalen al 18% 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 ejecutó labores de mantenimiento en sus circuitos durante el cuarto 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 una evaluación del 99%, la de Termografía con el 88% y la de balanceo con el 98%, mientras que en la actividad de lavado no se programaron ni ejecutaron actividades en el presente trimestre, alcanzando el 95% en la evaluación de este indicador.
- En el desarrollo del indicador parcial 1.3 “Mejora SAIDI por circuito” Se observa una disminución promedio del 51% en el SAIDI del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIDI en el 88% de los mismos, ya que solamente 4 de los 33



circuitos evaluados presentan un aumento en la duración de las interrupciones percibidas por los usuarios

- En el desarrollo del indicador parcial 1.4 “Mejora SAIFI por circuito” se observa una disminución promedio del 59% en el SAIFI del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIFI en el 91% de los mismos circuitos, ya que solamente 3 de los 33 circuitos evaluados presentan aumento en la frecuencia de las interrupciones percibida por los usuarios.
- La información disponible permite evidenciar que AIR-E tiene cobertura mediante medios de comunicación en los 57 municipios que hacen parte de su sistema.
- El operador alcanzó un 91% en la evaluación del indicador parcial 1.5b “notificaciones a sus usuarios industriales”, sin embargo, debe mejorar la presentación de evidencias de las comunicaciones realizadas a sus clientes industriales, se encontraron algunas variaciones entre las fechas reportadas y las fechas reales de notificación a sus usuarios.
- En el desarrollo del indicador parcial 1.6a “Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual DIU”, se compararon los indicadores de calidad DIU obtenidos por los 3000 clientes peor atendidos por AIR-E durante el año 2021 en su área de cobertura (1000 usuarios peor atendidos por departamento con mayor DIU) con respecto a los valores obtenidos por los mismos usuarios durante el año 2022, arrojando una mejora superior al 99% en los usuarios evaluados, lo cual evidencia la efectividad de las inversiones que realiza el operador de red en la mejora en la continuidad del servicio a sus usuarios.
- En el desarrollo del indicador parcial 1.6b “Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual FIU”, se compararon los indicadores de calidad FIU obtenidos por los 3000 clientes peor atendidos por AIR-E durante el año 2021 en su área de cobertura (1000 usuarios peor atendidos por departamento con mayor FIU) con respecto a los valores obtenidos por los mismos usuarios durante el año 2022, arrojando una mejora para el 100% de los usuarios evaluados, lo cual evidencia la efectividad de las inversiones que realiza el operador de red en la mejora en la continuidad del servicio a sus usuarios.
- En la evaluación del indicador de resultado 1.1.a “Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización” La información disponible permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa cumplió este indicador consiguiendo una disminución del 49% de la meta establecida de 101,95 horas/año
- En la evaluación del indicador de resultado 1.1.b “Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización” La revisión de información disponible permite evidenciar que AIR-E disminuyó en un 66% el valor establecido como meta para este indicador establecida en 88,8 horas/año.



- En la evaluación del indicador Resultado 1.2.a “Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización” La información disponible permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa cumplió este indicador consiguiendo una disminución del 57% de la meta establecida de 81,83 veces/año.
- En la evaluación del indicador Resultado 1.2.b “Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización” La revisión de información disponible permite evidenciar que AIR-E disminuyó en un 62% el valor establecido como meta para este indicador establecida en 78,46 veces año.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- Respecto al indicador parcial 2.1. “Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.” Los recursos asociados a las actividades de calidad del servicio en el STR ejecutadas durante el año 2022 corresponden a 1.216.439.656 COP de los cuales 977.447.656 COP se ejecutaron en el IV trimestre del 2022. Esto representó un resultado del indicador del 86% cumpliendo así con la meta estipulada.
- Respecto al indicador parcial 2.2 “Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo”. La empresa desarrolló actividades de mantenimiento predictivo y preventivo en los activos del STR para un total de 348 acciones divididas entre inspección aérea termográfica de línea, inspección ocular exhaustiva de línea, inspección exhaustiva de transformador de potencia, mantenimientos de bahías, mantenimiento general del transformador de potencia, podas y trochas, reposición de aislamiento y revisión, medición y diagnóstico de los Sistemas de Puestas a Tierra de las líneas. Los recursos asociados a las actividades de mantenimiento ejecutadas corresponden a 321 MCOP. Se alcanzó un 83% de las actividades de mantenimiento planeadas cumpliendo así con la meta del indicador parcial.
- Respecto al indicador de resultado 2.1 “Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR.”. La meta de la Demanda No Atendida para el año 2022 correspondía a 10.719 MWh que corresponde a una senda de mejora del 7% para el año 2022 respecto al año 2021. En este sentido se encontró que la DNA no programada para el 2022 fue de 3.020,1 MWh lo que corresponde a un valor del indicador de resultado de -71,8 %, cumpliendo así con el indicador de resultado.
- Respecto al indicador de resultado 2.2.a) “Indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t.” La empresa indicó que la duración de eventos no programados fue de 1367.93 horas, dado que tomó los eventos cuyo tipo de ocurrencia corresponde a eventos no programados junto a todas sus causas, y cambio de operatividad con las causas forzado, catástrofe natural, no programado en consignación y evento no programado en otros sistemas.



Según lo establecido en el acta de parámetros mínimos se debe tener en cuenta únicamente el tipo de ocurrencia de evento no programado junto con todas sus causas, generando así un valor de 42,3 horas. La meta a cumplir por el prestador para el año 2022 es de 2161,9 Horas, y el resultado fue de 42,3 cumpliendo así con el indicador con un 98%.

- Respecto al indicador de resultado 2.2.b) “Indisponibilidad de activos asociadas a interrupciones programadas en activos del STR en el año t.”. La empresa indicó que la duración de eventos programados fue de 849,3 horas, relacionadas con los tipos de ocurrencia maniobra con todas las causas asociadas y cambio de operatividad con las causas mantenimiento y expansión. Según lo establecido en el acta de parámetros mínimos, para los eventos programados, se debe tener en cuenta los tipos de ocurrencia cambio de operatividad y maniobra con sus causas asociadas. La meta a cumplir por el prestador para el año 2022 es de 1763,3 Horas, y el resultado fue de 2.174,9 horas incumpliendo así con el indicador con un 19%.
- Respecto al indicador de resultado 2.3.a) “Ajuste a los contratos de conexión de activos representados de terceros en el STR”. En el marco de la revisión de este indicador se encontró que los soportes para ajustar los contratos de conexión presentados por la empresa evidencian de forma suficiente la gestión realizada con los agentes cuyos activos son representados por Aire cumpliendo así con el indicador de resultado.
- Respecto al indicador de resultado 2.3.b) “Aplicación de protocolo de aprobación de consignaciones en el STR”. Durante el IV trimestre la empresa presentó las evidencias relacionadas con la gestión para el restablecimiento del servicio en los activos representados por Air-e Línea FUNDACION - RIO CORDOBA 1 110 kV (propiedad Air-e) y BL1 FUNDACION A RIO CORDOBA 110 kV (propiedad Transelca) cumpliendo así con el indicador de resultado.

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

- En el desarrollo del indicador parcial 3.1 “Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4,3 y 2.” Se puede observar que durante el cuarto trimestre de 2022 la empresa ejecutó inversiones por \$0.00 para un total acumulado a diciembre 31 de 2022 de \$ 11,996.203,970 millones, sobre unas inversiones programadas acumuladas de \$11.204.823.089 millones, por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 107% en la evaluación y cumple la meta prevista en el PGLP. Sin embargo, es evidente una disminución de las inversiones realizadas por AIR-E en el desarrollo de este indicador durante el año 2022 las cuales disminuyeron un 52,2% con respecto a la inversión realizada en el año 2021 que ascendió a \$25.123.438.034 millones de pesos.
- En la evaluación del indicador de resultado 3.1. “Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005” al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa presento evidencia de la instalación de 64 medidores de la calidad de potencia a través del



año del 2022, superando la meta de instalación de medidores de la calidad de potencia proyectada de 55 unidades, obteniendo un 116% en la evaluación de este indicador.

- En la evaluación del indicador de resultado 3.2 “Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviación estacionarias de tensión” La información disponible y verificada permite concluir que el año 2022, la empresa alcanzo un 93,2% en la evaluación de este indicador, superando la meta establecida.
- En la evaluación del indicador de resultado 3.3 “Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios (THDV)” La información disponible y verificada permite concluir que el año 2022, la empresa alcanzo un 97% en la evaluación de este indicador, superando la meta establecida.

Objetivo 4 Pérdidas

- Respecto al indicador parcial 4.1 “Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del documento CONPES 3910-2017 – 3933-2018.”. La empresa presentó 53 proyectos dirigidos a la recuperación de pérdidas, que se financian mediante las disposiciones adoptadas por los CONPES 3910 de 2017 y 3933 de 2018 (modificado por el CONPES 3966 de 2019). Con base en la información de ejecución reportada por la empresa de forma acumulada hasta el IV Trimestre del 2022 se evaluó el indicador parcial en 154% cumpliendo así con la meta establecida.
- Respecto al indicador parcial 4.2 “Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas.”. Durante el IV trimestre se realizaron 431 acciones relacionadas con la instalación de medida centralizada. Para todo el año 2022, se ejecutaron de forma acumulada 2.092 acciones. En el departamento del Magdalena se presentaron la mayor cantidad de acciones con un total de 815, seguida por Atlántico Norte con 816 acciones. Las actividades ejecutadas exigieron una inversión total acumulada en el cuarto trimestre de 2022 de 2.969 MCOP. El desempeño de cada proyecto llevó el indicador a un resultado de 193%, cumpliendo así con la meta.
- Respecto al indicador parcial 4.3 “Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de inversiones.”. Las actividades ejecutadas exigieron una inversión total acumulada al cuarto trimestre de 2022 de 32.121.992.734 COP. Para el cuarto trimestre las acciones planificadas, para los tres proyectos, correspondían a 612 usuarios con red construida, y se ejecutaron acciones asociadas a 3.021 usuarios con red construida. A nivel acumulado las acciones planificadas corresponden a 9.095 usuarios con red construida, y se alcanzó una ejecución de 17.349 usuarios con red construida. Este desempeño de cada proyecto llevó el



indicador a un resultado de 184% cumpliendo así con la meta del 80% para el trimestre correspondiente.

- Respecto al indicador parcial 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”. La inversión total ejecutada acumulada, relacionadas con las actividades de este indicador parcial, en el cuarto trimestre de 2022 es de 2.805.605.804 COP. La empresa indica que durante el cuarto trimestre se planificó, para los cuatro proyectos, la instalación de 2.876 medidores de los cuales se ejecutó la instalación de 1.068 medidores. A nivel acumulado la planificación contemplaba la instalación de 10.066 medidores y para finales del IV trimestre se instalaron 11.680. Teniendo en cuenta lo anterior el indicador alcanzó un resultado de 87,8% y por lo tanto se cumplió la meta.
- Respecto al indicador parcial 4.5 “Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3, 4, 5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas”. La inversión total ejecutada acumulada al cuarto trimestre de 2022, para las campañas de normalización, fue de 7.813.570.546 COP. La empresa reporta que en el trimestre realizó una ejecución acumulada de 38.441 acciones de normalización. Lo anterior lleva a que el indicador sea del 100%, lo que indica que se cumplió la meta prevista.
- Respecto al indicador parcial 4.6 “Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de pérdidas.”. La empresa reportó durante el IV trimestre del 2022 la ejecución de 2.040 acciones asociadas, 250 asociadas a acciones de instalación y 1.790 a acciones de mantenimiento y reposición. A nivel acumulado se ejecutaron 7.363 acciones. La ejecución de recursos para el IV trimestre del 2022 fue de 1.090.451.261 COP, alcanzando un total de ejecución acumulado al cierre de diciembre de 2022 de 7.412.637.297 COP². Lo anterior lleva a que el indicador sea igual 110%, lo que indica que se cumplió la meta prevista.
- Respecto al indicador parcial 4.7 “Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas”. La empresa indica que durante el IV trimestre del 2022 la ejecución fue de 2.160.680.528 COP y la ejecución acumulada durante el año fue de 9.017.264.869 COP, contrastando con un valor planificado de 9.334.875.461 COP. Con el plan de socialización de la empresa se impactaron 13.034 personas con recursos autorizados mediante documentos CONPES (59% del impacto) y plan de pérdidas (41% del impacto) durante el último trimestre del

² La empresa indicó que realizó 76 acciones de instalación de macromedidores que fueron ejecutadas julio y septiembre del 2022 y que no habían sido reportadas por la empresa dado que no contaban con la información de cierre al final de dicho trimestre. El presupuesto ejecutado de dichas acciones fue de 1.375.879.872 COP. Esta información fue contabilizada en el acumulado total del año 2022 en el indicador de resultado.



2022. A partir de esta información el indicador tiene un resultado de 96,6%% y por lo tanto se cumple la meta.

- Respecto al indicador parcial 4.8 “Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales”. La empresa reporta que logró ejecutar 45 acciones de normalización de totalizadores. A nivel acumulado se planificó la ejecución de 159 acciones de normalización de las cuales se ejecutaron 847. La ejecución de recursos de esta actividad en el trimestre fue 74.500.771 COP, sumando un total de ejecución de recursos acumulado al cierre del año 2022 de 822.219.777 COP. La siguiente gráfica muestra la curva S de ejecución Vs planeación para todos los proyectos. La anterior información lleva a que el indicador alcance un resultado de 308% y por lo tanto se cumple la meta.
- Respecto al indicador de resultado 4.1 “Reducir el índice de pérdidas”. A partir de la información publicada por el LAC se verificó que el índice de pérdidas totales en el mercado de comercialización de la empresa, en el año 2022, fue 26,47%. Dado que la meta del índice de pérdidas para el año 2022, de conformidad con la senda aprobada por el regulador, era 26,56%, se cumplió la meta. En este orden de ideas, la evaluación del indicador se realiza con el valor de IPT de 26,56% definido en la senda regulatoria y no 30,62%, valor del IPT del año 2021 de Aire. En conclusión, el resultado del indicador corresponde a 0,09 cumpliendo así con la meta pactada que debía ser superior o igual al 0%.
- Respecto al indicador de resultado 4.2 “Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización”. A la fecha de revisión de la información la SSPD encontró que la empresa no tenía certificado el formato TC2 del SUI para el mes de diciembre del año 2022. Este formato se toma como la información oficial para dicho análisis, tal como lo establece el programa de gestión bajo los siguientes términos:

«Para este indicador se tendrá en cuenta la información de usuarios sin medidor de los formatos comerciales del SUI certificados por el prestador. La línea base se calculará con el año 2019. Adicionalmente, se plantea que la meta anual sea la instalación de equipos de medida en los usuarios sin medidor de acuerdo con lo definido en la matriz.» (Negrilla fuera del texto)

Se entiende que durante el mes de diciembre se realizaron trabajos que aportaron a la mejora de este indicador por lo tanto se toma el valor calculado del mes de enero del 2023 siendo de -3,7% incumpliendo así la meta definida para el año 2022.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- El operador cumplió con las actividades programadas dentro de las seis líneas de acción definidas para el año 2022 dentro de su Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico.

Se destaca que realizó intervenciones adicionales para la reposición y optimización de redes de distribución.

- En cuanto a la disminución del número de accidentes de origen eléctrico, se identificaron algunas inconsistencias en la información reportada por AIR-E en el formato TT5 del SUI. Al realizar una revisión detallada de la información certificada, se observa que algunos de los reportes no cumplen con los requisitos dispuestos en el artículo 9.5 del RETIE y la Resolución SSPD No. 20212200012515.
- En cuanto a las inversiones destinadas a la sustitución de Red Monohilo, el operador informa que se ejecutaron un total de \$402.429.905 durante el año 2022, lo que representa un porcentaje de ejecución del 170% en comparación con el valor programado de \$237.030.774. Sin embargo, es importante señalar que AIR-E tenía planificados cuatro (4) proyectos de normalización para este año, de los cuales no se reportó avance. No obstante, según el informe de inversiones relacionadas con este indicador, se llevó a cabo la sustitución de redes monohilo en tres (3) circuitos que no estaban inicialmente programados, con los que logró la normalización de 2,23 km de red, con relación a los 2,82 km planeados para este año.

Objetivo 6 Atención al Usuario

- En materia de atención a los usuarios, se identificó que, durante el cuarto 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 mejorar 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

- Se establece un cumplimiento del 93,8% de las acciones definidas en el plan de sostenibilidad para el cuarto trimestre del año 2022, presentando por parte de AIR-E la ejecución de 15 de las 16 acciones programadas. La SSPD resalta el compromiso y la gestión por parte del operador en cuanto este indicador en el marco del programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- El operador ha desarrollado diversas actividades de bienestar para sus empleados y sus familias, promoviendo la conciencia ambiental y social entre sus colaboradores. Además, la encuesta realizada a sus colaboradores revela una destacada percepción de la marca Air-e en términos de reputación.

Objetivo 8 Programa de normalización gestión de pérdidas eléctricas y cartera

- Se resalta el cumplimiento de las actividades planificadas y el impacto logrado en términos del número de personas socializadas, lo que demuestran la buena gestión de la empresa en este periodo en la implementación y promoción de su programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales.
- En cuanto a la participación del operador en las convocatorias del Programa de Normalización de Redes Eléctricas (PRONE), AIR-E cumple con el indicador de resultado 8.1, ya que participó activamente en la única convocatoria realizada por el Ministerio de Minas y Energía durante 2022. Por medio de esta convocatoria se consiguió el financiamiento para un total de 37 proyectos de normalización de redes eléctricas, con los cuales se beneficiarán a 7.331 usuarios.
- Por otra parte, en cuanto a los proyectos finalizados financiados con recursos PRONE 2019 y PRONE 2022, se observa que se ha logrado un avance satisfactorio en la normalización de las redes eléctricas. El avance de obra de los proyectos finalizados es del 90,32% y 73,52% respectivamente.

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

- Respecto al indicador de resultado 9.1. “Clientes verificados en cuanto al vínculo cliente-transformador”. De acuerdo con el cronograma al IV trimestre de 2022 se presenta un avance en la verificación del vínculo cliente transformador del 104%, dado que se han ejecutado en este periodo 94.338 suministros con respecto a la meta establecida para el mismo, esto es, 90.647 suministros. La información disponible permite concluir que para finales del año 2022 la empresa verificó el vínculo cliente-transformador para 433.245 usuarios.
- Respecto al indicador de resultado 9.2. “Normalización de las fronteras de distribución”. La información verificada por la entidad permite concluir que al finalizar el cuarto trimestre de 2022 la empresa evidencia el registro de 106 fronteras de distribución planificadas ante XM. Durante el periodo de julio a diciembre de 2022, se registraron ante el ASIC (39) fronteras comerciales. En ese sentido, el porcentaje de cumplimiento hasta el segundo semestre de 2022, de este indicador semestral fue 195%.



5 RECOMENDACIONES

- Se recomienda al prestador aumentar los montos de inversión en el SDL para el año 2023, con la finalidad de continuar en la senda de mejora en la continuidad y calidad del servicio e impactando a un mayor número de usuarios.
- Se le recomienda al prestador dar continuidad en las intervenciones a los circuitos priorizados que, no habiendo alcanzado las metas de inversiones programadas en el año 2022, tampoco hayan alcanzado las metas de mejora en cuanto a la calidad del servicio se refiere; se sugiere hacer énfasis en los circuitos Galapa (circuito con inversión programada en la vigencia 2021 en la cual no alcanzo la meta inversión y que a pesar de tener inversiones programadas para el año 2022 no tuvo ninguna intervención en esa vigencia), los circuitos Nueva Barranquilla 5 y Maicao 4 con inversiones programadas los cuales no fueron intervenidos durante al año 2022 y el circuito macarena que tuvo inversiones programadas en los años 2021 y 2022 sin alcanzar las metas de inversión en ambas vigencias.
- Se recomienda a AIR-E, realizar las actividades de termografías sobre los 18 circuitos programados para el año 2022 que no fueron intervenidos y que se describen en la tabla No 13 del anexo 1 del presente informe.
- Se recomienda a AIR-E, realizar las actividades balanceo sobre los circuitos programados para el año 2022 que no intervino, ellos son: los circuitos Salinas, Simón Bolívar, Puerta de Oro 1, Chiquinquirá y Suri Salcedo.
- Se recomienda al operador implementar las acciones requeridas para mejorar el índice de calidad en los 4 circuitos que no cumplieron con la meta establecida en el desarrollo de indicador parcial 1.3 “Mejora SAIDI por circuito”, ellos son los circuitos Galapa, Rayón Norte, Salamanca y Siape.
- Se recomienda a la empresa realizar las acciones requeridas para mejorar el índice de calidad en los 3 circuitos que no cumplieron con la meta establecida en el desarrollo de indicador parcial 1.4 “Mejora SAIFI por circuito”, ellos son los circuitos Buenavista, Rayón Norte y Galapa.
- Se le recomienda al prestador ser más riguroso en el reporte de información que suministra dentro de sus informes de seguimiento trimestral del PGLP, con respecto al indicador 1,5b “notificaciones a clientes industriales” para minimizar inconsistencias y aportar en forma completa las evidencias. Tomando en consideración la herramienta para envío masivo de correos, se solicita el seguimiento y suministro de evidencia de acciones implementadas para los correos sobre notificaciones de interrupciones devueltos por cualquier motivo
- Se recomienda al prestador aumentar los montos de las inversiones orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4,3 y 2 para el año 2023 y poder así impactar una mayor cantidad de usuarios en la calidad del servicio prestado.



- Recomendamos realizar las intervenciones requeridas sobre los activos que ocasionan DTE asociados a los 31 puntos de medida de calidad de la potencia, del sistema de AIR-E, que con 539.844 registros con distorsión DET, representan el 98% del total de los registros con distorsión DET de su sistema, con el objeto de mejorar la calidad del servicio a los usuarios cuya prestación del servicio se encuentre vinculado a los mencionados puntos de medición (circuitos, líneas, barras, transformadores etc.), ver descripción de los equipos en la tabla No 117 del anexo No 1 de este informe “Listado de equipos de medición de la calidad de potencia con mayor cantidad de registros con DET”.
- Recomendamos realizar las intervenciones requeridas sobre los activos que ocasionan THDV asociados a los 19 puntos de medida de calidad de la potencia, del sistema de AIR-E, que con 204.162 registros con distorsión THDV, representan el 91% del total de los registros con distorsión THDV de su sistema, con el objeto de mejorar la calidad del servicio a los usuarios cuya prestación del servicio se encuentre vinculado a los mencionados puntos de medición (circuitos, líneas, barras, transformadores etc.), ver descripción de los registros en la tabla No 121 del anexo No 1 de este informe “Listado de equipos de medición de la calidad de potencia con mayor cantidad de registros con THDV”.
- Se recomienda seguir implementando las campañas de atención al cliente con las oficinas móviles, siendo ésta una mejora sustancial en los procesos de atención al cliente, por los beneficios que representan para los usuarios.
- Se recomienda al operador adoptar medidas y acciones más amplias en relación al incumplimiento de distancias de seguridad. Esto implica la implementación de un enfoque integral de mitigación de los riesgos de origen eléctrico que no solo involucre a las autoridades municipales, sino también a los usuarios. Ya que si bien se han realizado acciones puntuales como la presentación de solicitudes a las autoridades locales y la realización de reuniones. El operador debería desarrollar diferentes estrategias para involucrar activamente a la comunidad y fomentar un cambio de cultura en relación con la seguridad eléctrica.
- Con relación a la cartilla de seguridad se le recomienda a AIR-E realizar un análisis detallado de los resultados obtenidos, el impacto de las medidas implementadas y la efectividad de las acciones tomadas. También sería relevante contar con una línea base o referencia para evaluar si se han logrado mejoras significativas en la gestión de la seguridad eléctrica.
- Se invita al operador a que continúe promoviendo una cultura de seguridad y prevención, fortaleciendo las iniciativas de promoción de difusión de recomendaciones de seguridad, al igual que a continuar con espacios de formación periódicos como los simulacros y ejercicios de preparación llevados a cabo durante este periodo.



- Se recomienda seguir fortaleciendo el plan de sostenibilidad, asegurando un adecuado seguimiento de los indicadores y estableciendo mecanismos de medición que permitan garantizar el impacto esperado de estas acciones.
- Se recomienda seguir participando en escenarios de reconocimiento y participación que promuevan prácticas sostenibles que generen visibilidad y reputación positiva para el operador.
- De igual manera se recomienda a AIR-E continuar implementando prácticas sostenibles y responsables, para mejorar el impacto de sus iniciativas de sostenibilidad, con el fin de seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de la región y el bienestar de la comunidad.
- Es importante seguir fortaleciendo su programa de gestión social, ampliando su alcance para generar un mayor impacto en las comunidades, promoviendo la eficiencia energética, la seguridad eléctrica y el cumplimiento de las normativas vigentes. Estas actividades permiten que los clientes estén informados y conozcan sus derechos y responsabilidades. Se recomienda seguir promoviendo estas iniciativas con el objetivo de mejorar la imagen de la compañía y generar un impacto positivo en las comunidades y áreas de influencia.
- Se le recomienda a AIR-E revisar cuidadosamente la información reportada y consolidada en el formato TT5 del SUI, con el fin de garantizar la calidad y consistencia de los datos presentados.
- Se le recomienda al operador continuar trabajando en el bienestar de los colaboradores, ya que es este el ítem con mayor percepción de mejora. Esto implica para Air-e fortalecer los programas y acciones que promuevan su bienestar físico, mental y emocional.
- Se recomienda a la empresa certificar el formato TC2 del SUI del mes de diciembre del 2022. Este formato se utiliza como fuente oficial para el cálculo del indicador de resultado de usuarios sin medidor.
- Se recomienda a la empresa que para los indicadores de resultado 2.3.a) y 2.3.b) la empresa remita las evidencias que demuestren específicamente la relación del mismo con el objetivo de cada indicador. Se recomienda que se envíe a la SSPD el protocolo del indicador 2.3 b) para darle seguimiento a eventos futuros.
- Se recomienda a la empresa planificar los trabajos para ejecución de mantenimientos e inversiones en el STR y en el plan de reducción de pérdidas para que la ejecución esté aterrizada a la realidad de ejecución y no se presenten sobre ejecuciones tan altas en diferentes indicadores. Lo anterior, sin desconocer los esfuerzos adicionales realizados por la empresa para mejorar la prestación del servicio durante la vigencia evaluada, no obstante, con miras a tener una evaluación más adecuada, se pueden hacer planificaciones alineadas con la realidad operativa y del mercado.

- Se recomienda a la empresa ceñirse estrictamente a lo planteado en lo acordado en el programa de gestión con sus respectivos anexos: matriz de indicadores, adenda y acta de parámetros mínimos, dado a que la SSPD realiza el seguimiento específicamente con lo acordado.
- Se recomienda a la empresa que en las observaciones de los eventos ocurridos en el STR presente la causa con la cual fue reportada en el HEROPE dado que esta es la que define si hay eventos excluibles o no.

Proyectó: Enrique Francisco Botero Martínez – Contratista DTGE
Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE
Jamer Arley González Vásquez - Contratista DTGE
Ludwig Leonardo Mogollón Merchán - Contratista DTGE

Revisó: Diego Alejandro Ossa Urrea – Asesor DTGE
Darío Fernando Obando Batallas - Profesional Especializado DTGE

Aprobó: Baisser Antonio Jiménez Rivera – Director Técnico de Gestión de Energía