

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AIR-E**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 9  
PRIMER TRIMESTRE 2023**

## **Tabla de contenido**

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP .....	5
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES .....	6
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES .....	7
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO .....	9
4	EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES APROBADO.....	11
5	CONCLUSIONES .....	14
6	RECOMENDACIONES.....	22

**ANEXO 1.** SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PRIMER TRIMESTRE 2023.

**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 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 (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 primer trimestre de 2023, seguido de las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas. En el Anexo 1, se muestran los resultados en detalle para cada uno de los indicadores de seguimiento acompañados de su respectivo análisis. En el Anexo 2, se presentan las evidencias que soportan la ejecución de las actividades evaluadas con los indicadores.

## 2 ANTECEDENTES DEL PGLP

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

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

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

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios había identificado la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la calidad de la prestación del servicio. Por lo tanto, desde el momento de adjudicación del mercado se inició la revisión y estructuración de los compromisos, indicadores, metas y plazos de dicho programa, 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 del 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.

## 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 primer trimestre de 2023 AIR-E remitió el respectivo informe mediante comunicación con radicado SSPD No 20235291777032 del 16/05/23. Este documento fue complementado o aclarado mediante los siguientes radicados SSPD.

RADICADO SSPD	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20235291777032	Reporte informe I trimestre 2023 - PGLP AIR-E S.A.S. ESP.	16/05/23
20235291795562	Radicación en físico del informe de gestión I trimestre 2023- AIR-E S.A E.S.P.	17/05/23

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 22 de agosto y el 25 de agosto de 2023 a las instalaciones y la 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 primer trimestre de 2023 (1 de enero al 31 de marzo 2023), de igual manera se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales y de resultado con corte al trimestre en referencia. En las tablas resumen de la evolución de los indicadores de seguimiento (Tabla 1 y Tabla 2), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que en color rosa aquellos que la incumplen.

## 2.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

**Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el año 2023**

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	100%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	121%	
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año	Reducción del 58% grupo cto s evaluados	
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año	Reducción del 57% grupo cto s evaluados	
		<b>5) Avisos de las interrupciones programadas:</b>				
		5a) cobertura en medios de comunicación masivos	Trimestral	80%	100%	
		5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral	80%	87%	
		<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		
	6b) FIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	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 <sup>2</sup>	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	80%	91%	
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	Trimestral	80%	100%	
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18	Trimestral	80%	NO APLICA <sup>3</sup>	
		2) Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	134%	

<sup>2</sup> El operador no proyectó la ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR para el primer trimestre del 2023

<sup>3</sup> El operador no proyectó la ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18 para el primer trimestre del 2023

		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	NO APLICA <sup>4</sup>
		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%	81,2%
		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%	155%
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	106%
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	101%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	80%	144%
5	<b>Riesgo Eléctrico</b>	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.	Trimestral	80%	79,37%
6	<b>Atención al usuario</b>	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	100%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente	Trimestral	80%	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		NO APLICA
7	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	1) Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado.	Trimestral	80%	NO APLICA <sup>5</sup>
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	80%	100%
8	<b>Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera</b>	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%	151%
		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%	133%
9	<b>Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución** [2]</b>	No aplica	NO APLICA		

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

[2] Objetivo adicionado con la adenda del PGLP.

<sup>4</sup> El operador no proyectó la ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de inversiones para el primer trimestre del 2023

<sup>5</sup> Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el segundo trimestre de 2021

## 2.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

**Tabla 2. Evolución de indicadores de resultado durante el año 2023**

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2022 Trimestre 4	2023 Trimestre 1
1	Continuidad del servicio en el SDL	<b>1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones</b>	Anual	Menor o igual a "0"		NO APLICA
		1a) Totales (regulatorio)				
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"		NO APLICA
		<b>2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones</b>	Anual	Menor o igual a "0"		NO APLICA
2	Confiabilidad en el STR	2a) Totales (regulatorio)				
		2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"		NO APLICA
		<b>3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.</b>	Trimestral	Mayor o igual a 90%		94%
		<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
3	Calidad de la Potencia eléctrica	<b>2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR:</b>	Anual	Menor o igual a 8%		NO APLICA
		2a) Interrupciones no programados				
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a 8%		NO APLICA
		3) Gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de Air-e.	Trimestral	Documental		CUMPLE
4	Pérdidas	3.a) Ajuste a los contratos de conexión de activos representados de terceros en el STR [1]				
		3.b) Aplicación de protocolo de aprobación de consignaciones en el STR [1]	Trimestral	Documental		CUMPLE
		<b>1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.</b>	Anual	Cumplido		NO APLICA
		<b>2) Mantener los niveles de tensión para:</b>	Anual	Mayor o igual a 70%		NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	2a) Desviaciones estacionarias de Tensión				
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual	Mayor o igual a 70%		NO APLICA
		<b>3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.</b>	Anual	Mayor o igual a 70%		NO APLICA
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"		NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 10%	14% <sup>6</sup>	NO APLICA
5	Riesgo Eléctrico	<b>1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador</b>	Anual	Mayor o igual a 0%		NO APLICA
		<b>2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión</b>	Trimestral	Mayor o igual a 80%		NO APLICA <sup>7</sup>

<sup>6</sup> En el presente informe se presenta la evaluación del indicador 4.2. que había quedado pendiente en el informe del IV trimestre de 2022.

<sup>7</sup> El operador no proyectó la ejecución de inversiones encaminadas a la normalización de Red Monohilo para el primer trimestre del 2023

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
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%		NO APLICA
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%		NO APLICA
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1		NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1		NO APLICA
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
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%		NO APLICA
		3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 100%		NO APLICA
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual	Menor o igual a 100%		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 80%		104%
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 20%		NO APLICA

[1] Objetivo adicionado con la adenda del PGLP.

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

### 3 EJECUCIÓN DEL PLAN DE INVERSIONES APROBADO.

Si bien el seguimiento a la ejecución del plan de inversiones de AIR-E no hace parte directamente del PGLP, a partir del presente informe trimestral se incluirá el avance en la ejecución de las inversiones aprobadas a la empresa por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Lo anterior, considerando la relevancia que el cumplimiento del plan de inversiones representa para la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por el operador, así como la relación directa que tiene con las inversiones que son objeto de seguimiento periódico en el marco del programa de gestión.

En primer lugar, es importante mencionar que el plan de inversiones fue aprobado por la CREG a la empresa mediante las resoluciones 024 y 078 de 2021<sup>8</sup>. En dichos actos administrativos, la Comisión aprobó los montos de inversión (valorada en \$ de diciembre de 2017) para cada uno de los 5 años del plan<sup>9</sup>, discriminándola por nivel de tensión y categoría de activos. En la Tabla 3 se presenta el valor de las inversiones aprobadas para cada año discriminada por categoría de activos.

**Tabla 3. Valor de las inversiones Aprobadas en el Plan de Inversiones (INVA) – AIR-E por categoría de activos. (\$/dic. 2017)**

Categoría de activos	TOTAL AÑO 1	TOTAL AÑO 2	TOTAL AÑO 3	TOTAL AÑO 4	TOTAL AÑO 5	TOTAL PLAN
<i>Transformadores de potencia</i>	\$ 29.904.259.100	\$ 15.804.628.600	\$ 24.785.971.000	\$ 26.770.466.500	\$ 16.292.365.500	\$ 113.557.690.700
<i>Compensaciones</i>	\$ 701.022.784	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 701.022.784
<i>Bahías y celdas</i>	\$ 48.390.575.656	\$ 34.879.928.000	\$ 36.335.106.000	\$ 42.003.902.773	\$ 41.294.645.514	\$ 202.904.157.943
<i>Equipos de control y comunicaciones</i>	\$ 17.436.044.467	\$ 11.843.426.018	\$ 13.423.482.140	\$ 14.913.263.529	\$ 13.292.712.224	\$ 70.908.928.378
<i>Equipos de subestación</i>	\$ 4.058.392.798	\$ 2.647.469.000	\$ 3.194.249.000	\$ 1.876.285.000	\$ 1.287.722.000	\$ 13.064.117.798
<i>Otros activos subestación</i>	\$ 13.735.425.199	\$ 15.291.798.898	\$ 7.461.477.975	\$ 10.791.899.975	\$ 11.895.885.975	\$ 59.176.488.022
<i>Líneas aéreas</i>	\$ 108.157.816.657	\$ 56.509.321.647	\$ 123.347.088.188	\$ 123.622.352.341	\$ 131.721.536.074	\$ 543.358.114.907
<i>Líneas subterráneas</i>	\$ 15.933.729.967	\$ 10.568.944.303	\$ 12.105.256.064	\$ 54.516.918.319	\$ 17.351.068.801	\$ 110.475.917.454
<i>Equipos de línea</i>	\$ 18.124.810.172	\$ 17.994.828.000	\$ 10.898.746.000	\$ 6.410.148.000	\$ 6.007.050.000	\$ 59.435.582.172
<i>Centro de control</i>	\$ 39.192.523.356	\$ 30.993.041.874	\$ 5.627.515.671	\$ 9.281.110.464	\$ 13.728.186.159	\$ 98.822.377.524
<i>Transformadores de distribución</i>	\$ 30.340.685.000	\$ 0	\$ 24.092.388.000	\$ 25.953.645.000	\$ 20.836.018.000	\$ 101.222.736.000
<i>Redes de distribución</i>	\$ 13.828.846.785	\$ 875.881.645	\$ 23.576.536.291	\$ 28.686.158.193	\$ 28.994.125.610	\$ 95.961.548.524
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 339.804.131.941</b>	<b>\$ 197.409.267.985</b>	<b>\$ 284.847.816.329</b>	<b>\$ 344.826.150.094</b>	<b>\$ 302.701.315.857</b>	<b>\$ 1.469.588.682.206</b>

Fuente: Resoluciones CREG 024 y 078 de 2021

<sup>8</sup> La CREG modificó el plan de inversiones de la empresa mediante la Resolución CREG 501 056 de 2022; sin embargo, AIR-E presentó recurso sobre dicho acto administrativo el cual a la fecha no ha sido resuelto por la Comisión, por lo que no se encuentra en firme.

<sup>9</sup> Para el caso de AIR-E, el plan de inversiones inició en el año 2021 y finaliza en el año 2025.

Como se observa, el plan de inversiones aprobado a la empresa tiene un valor de \$1,47 billones para los 5 años. Así mismo, el monto aprobado para los dos primeros años (2021 y 2022) asciende a \$537.213 millones, es decir, este valor corresponde a las inversiones aprobadas para ser ejecutadas por el operador a diciembre de 2022.

Ahora bien, de conformidad con el numeral 6.5 del anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018, “*anualmente el OR deberá presentar un informe sobre la ejecución del plan de inversión en el cual se presente el avance de cada uno de los proyectos y los ajustes realizados*”. Estos informes deben ser enviados a la Comisión y a la SSPD, antes del último día hábil del mes de marzo de cada año, y deben ser publicados en la página web del operador.

De acuerdo con la información reportada por la empresa en los primeros dos informes anuales de ejecución de su plan de inversiones aprobado, en la Tabla 4 se presentan los valores ejecutados por AIR-E durante los dos primeros años (2021 y 2022) discriminados también por categoría de activos.

**Tabla 4. Valor de las inversiones ejecutadas – AIR-E por categoría de activos. (\$/dic. 2017)**

Categoría de activos	TOTAL AÑO 1	TOTAL AÑO 2	TOTAL AÑO 3	TOTAL AÑO 4	TOTAL AÑO 5	TOTAL PLAN
Transformadores de potencia	\$ 29.904.259.100	\$ 7.752.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 37.656.259.100
Compensaciones	\$ 701.022.784	\$ 969.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.670.022.784
Bahías y celdas	\$ 49.713.472.696	\$ 18.018.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 67.731.472.696
Equipos de control y comunicaciones	\$ 21.718.025.687	\$ 8.132.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 29.850.025.687
Equipos de subestación	\$ 4.007.358.798	\$ 8.436.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 12.443.358.798
Otros activos subestación	\$ 17.862.582.449	\$ 6.396.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 24.258.582.449
Líneas aéreas	\$ 96.415.588.112	\$ 77.549.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 173.964.588.112
Líneas subterráneas	\$ 11.595.575.636	\$ 8.393.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 19.988.575.636
Equipos de línea	\$ 17.412.588.172	\$ 3.585.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 20.997.588.172
Centro de control	\$ 39.158.183.162	\$ 4.104.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 43.262.183.162
Transformadores de distribución	\$ 33.557.147.000	\$ 35.007.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 68.564.147.000
Redes de distribución	\$ 6.853.030.121	\$ 9.883.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 16.736.030.121
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 328.898.833.717</b>	<b>\$ 188.224.000.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 517.122.833.717</b>

Fuente: Informes de ejecución plan de inversiones 2021 – 2022 AIR-E

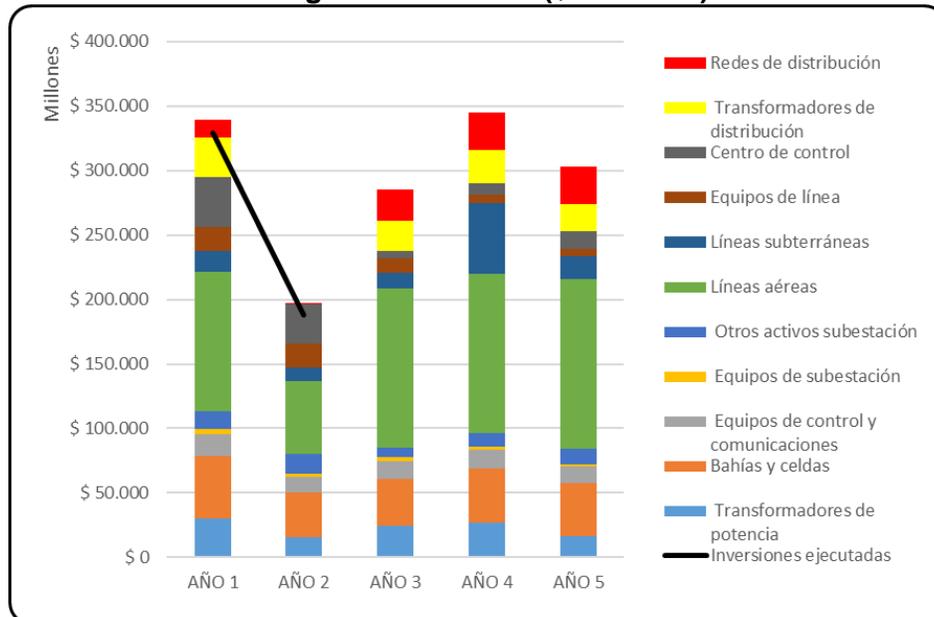
De la información reportada por el operador, se evidencia que, con corte a diciembre de 2022, la empresa ha ejecutado inversiones por \$517.123 millones, correspondientes al

96,3% del valor aprobado para los dos primeros años y al 35,2% del valor total del plan para los 5 años.

Cuando se analiza la ejecución del plan por categoría de activos, se observa que el nivel más alto de ejecución acumulada durante los primeros dos años corresponde a las categorías de “Transformadores de distribución”, “Equipos de subestación” y “Redes de distribución” con ejecuciones del 226%, 186% y 114% del valor aprobado, respectivamente. Por otra parte, los niveles más bajos de ejecución acumulada se observan para las categorías de “Equipos de línea”, “Centro de control” y “Líneas subterráneas” con ejecuciones acumuladas del 58%, 62% y 75%, respectivamente.

Finalmente, la información de las inversiones aprobadas por categorías de activos, así como la ejecución alcanzada para los dos primeros años del plan de inversiones de la empresa, se presenta en la Gráfica 1.

**Gráfica 1. Inversiones Aprobadas en el Plan de Inversiones (INVA) – AIR-E por categoría de activos. (\$/dic. 2017)**



Fuente: Resoluciones CREG 024 y 078 de 2021 e informes de ejecución plan de inversiones 2021 – 2022 AIR-E

En próximos informes, se espera contar con mayor información que permita profundizar en el análisis de la ejecución del plan de inversiones, así como las inversiones verificadas en el marco del PGLP.

## 4 CONCLUSIONES

La evaluación del Programa de Gestión de Largo Plazo correspondiente al primer trimestre de 2023 muestra un panorama favorable en cuanto al cumplimiento de los objetivos. En este periodo se evaluaron 20 indicadores parciales y 4 indicadores de resultado; se observa un cumplimiento del 95% de los indicadores parciales y del 100% de los indicadores de resultado evaluados.

A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los objetivos en el periodo evaluado:

### Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL

- AIR-E reporta unos buenos niveles de ejecución en todo el sistema que opera, con porcentajes del 97% (\$328.899 millones ejecutados sobre \$339.804 millones aprobados) y del 95% (\$188.224 millones ejecutados sobre \$197.409 millones aprobados) en los dos primeros años de su plan de inversión con respecto a las inversiones aprobadas por la CREG según resoluciones 024 y 078 de 2021. La inversión acumulada realizada por AIR-E en los años 2021 y 2022 asciende a \$517.123 millones, suma que equivale al 96,3% del valor aprobado por la CREG para esos años. Air-e mediante carta con radicado No 202313000000411 dirigida a la CREG el día 17 de enero de 2023, dio alcance a la información suministrada previamente sobre el cierre de los proyectos a corte del 31 de diciembre de 2021, dando como resultado una leve disminución en el valor de la inversión ejecutada y reportada en todo su sistema en el año 2021, la cual disminuyó de \$328.699 millones a 327.466 millones, sin embargo para este informe la SSPD toma en consideración solamente la información publicada por la CREG y la inicialmente reportada por el prestador.
- Se puede evidenciar una disminución progresiva en las inversiones programadas por el operador de red en el SDL, las cuales disminuyeron en un 62,19% en el año 2022 (\$94.520 millones programados) con respecto a las inversiones programadas para el año 2021 (\$249.955 millones programados) y en un 40,72% en el año 2023 (\$56.030 millones programados) con respecto a las inversiones programadas para el año 2022. No obstante lo anterior, preocupa aún más que las inversiones planificadas por la empresa en el SDL son considerablemente inferiores a las aprobadas por la CREG en las resoluciones 024 y 078 de 2021, lo que se traduce al final de los tres primeros años en una disminución considerable de la inversión proyectada por AIR-E sobre el SDL con respecto al valor aprobado por la CREG, en este caso los \$400.505 millones proyectados por la empresa para invertir en el SDL equivalen a un 55,38% del valor aprobado por la CREG para ese periodo.
- Air-e programó que el 80,8% de la inversión a ejecutarse en el año 2023 equivalente a \$45.248.248.642 en el SDL, se ejecute durante el cuarto trimestre del año, evidenciado una baja ejecución programada dentro en los tres primeros trimestres de esta vigencia.
- Air-e programó que el 54% de la inversión a ejecutarse en el año 2023 equivalente a \$3.433.185.647, sobre los 33 circuitos priorizados, se ejecute durante el cuarto trimestre

del año, evidenciando una baja ejecución programada dentro del PGLP en los tres primeros trimestres de esta vigencia.

- La empresa programó intervenir 8 circuitos dentro de los 33 circuitos priorizados, durante el primer trimestre de 2023 con una inversión de \$835.734.708, la cual ejecutó en su totalidad, alcanzando un 100% en la evaluación de este indicador.
- En concordancia con las recomendaciones de la SSPD, Air-e dio continuidad en las inversiones a los circuitos Galapa y Macarena, a los cuales les habían sido programadas intervenciones desde el año 2021, sin alcanzar las metas de ejecución proyectadas en ninguna de las vigencias anteriores. El operador no dio continuidad en las intervenciones programadas para el año 2023, a los circuitos Nueva barranquilla 5 y Maicao 4, circuitos que tuvieron intervenciones programadas para el año 2022, pero no presentaron ejecución
- La empresa ejecutó labores de mantenimiento en sus circuitos durante el primer trimestre de 2023, cumpliendo con las metas en las 4 actividades principales programadas que componen sus labores de mantenimiento, ellas son la actividad de poda con una evaluación del 95%, la de Termografía con el 198% y la de balanceo con el 100% y la actividad de lavado con el 89%, alcanzando el 121% en la evaluación de este indicador.
- En el desarrollo del indicador parcial 1.3 “Mejora SAIDI por circuito” Se observa una disminución promedio del 58% en el SAIDI del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIDI en el 97% de los mismos, ya que solamente 1 circuito, el circuito Uribia 1 entre los 33 circuitos evaluados presenta un aumento en la duración de las interrupciones percibidas por los usuarios.
- El circuito Uribia 1 tuvo una inversión programada por \$122.494.400 millones para el año 2022 dentro del desarrollo del indicador parcial 1.1, pero el prestador solamente ejecuto el 72% de lo proyectado.
- En el desarrollo del indicador parcial 1.4 “Mejora SAIFI por circuito” se observa una disminución promedio del 57% en el SAIFI del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIFI en el 100% de los mismos circuitos, ya que todos los 33 circuitos evaluados presentan una disminución 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 alcanzo un 87% 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 correos en los cuales no se podía identificar el NIC del usuario y las fechas de las interrupciones programadas.

## 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.:** La empresa no planeó realizar inversiones en su STR durante los tres primeros trimestres del año 2023. En este sentido no aplica la evaluación para este indicador durante este trimestre. No obstante, la Superintendencia observa con preocupación la insuficiente asignación de inversiones por parte del OR a lo largo del presente año en su STR. Esta inquietud se acentúa por la concentración exclusiva de dichas inversiones en un solo activo al cierre del período evaluado en el municipio de Ciénaga - Magdalena.

Por otra parte, los proyectos del plan de expansión para la mitigación del riesgo del agotamiento de la red y de la capacidad de transformación correspondientes a la Subestación Nueva Rio 110 kV y Subestación San Juan 110 kV junto con otros proyectos que son remunerados en el SDL pero que impactan el STR, requieren ser atendidas y ejecutadas por parte del OR ya que están encaminadas a la mejora en la confiabilidad del STR. En este sentido, la SSPD no evidencia relación alguna de los proyectos del plan de expansión mencionadas anteriormente, con los proyectos de inversión planeados en este indicador para el año 2023. Tan solo el **1,7%** del presupuesto aprobado en el plan de inversiones para el nivel de tensión 4<sup>10</sup> fue planeado en el marco de este programa de gestión. La SSPD concluye que esta planeación fue programada con miras a cumplir el indicador parcial, más no para mejorar sustancialmente la confiabilidad en la red de transmisión regional. La empresa expuso temas relacionados con el aumento del precio de bolsa, saldos acumulados y aumento de la demanda por fenómenos climatológicos que impactan el desarrollo de inversiones, por la necesidad de tener flujo de caja para realizar compras en bolsa de energía.

- **Respecto al indicador parcial 2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo:** La empresa realizó diferentes trabajos de mantenimientos referentes a revisión, medición, diagnóstico, poda y trocha, inspección ocular exhaustiva de línea, lavado de aisladores, inspección aérea termográfica, mantenimiento bahías, lavado de módulos de SSEE, reposición de aislamiento e inspección exhaustiva transformadores de potencia. Durante el I Trimestre del 2023 se realizaron en total 496 actividades en el STR de los departamentos del Atlántico (191), Magdalena (145) y Guajira (160). Para el departamento del Atlántico hubo una ejecución presupuestal de 142,4 MCOP, para Magdalena de 160,9 MCOP y para la Guajira de 283,4 MCOP. En conclusión, se encontró que la ejecución de los mantenimientos realizados durante el I trimestre del 2023 corresponde al 91% con un total de 496 actividades realizadas en el periodo evaluado.
- **Respecto al indicador de resultado 2.3.a. Ajuste a los contratos de conexión de activos representados de terceros en el STR:** Dado que el objetivo de este indicador es dar seguimiento a la gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de Air-e, se aceptan las actas de las reuniones de

---

<sup>10</sup> Se aclara que según el artículo 19 de la CREG 085 de 2018 las bahías de transformación y transformadores se remuneran con el nivel de tensión del secundario, generando así que haya activos que se remuneren en el SDL.

agentes presentadas por la empresa que demuestran las coordinaciones para mitigar las indisponibilidades de los activos en el STR de AIR-E. Así entonces se da por cumplido el indicador de resultado para el periodo evaluado.

- **Respecto al indicador de resultado 2.3.b Aplicación de protocolo de aprobación de consignaciones en el STR:** Respecto a este indicador la empresa presentó algunos eventos que fueron materia de gestión por parte del prestador para la mitigación de la afectación que generaron en la indisponibilidad de sus activos y por lo tanto en sus indicadores de confiabilidad regulatorios para su Sistema de Transmisión Regional. La empresa realizó las gestiones correspondientes frente a estos eventos y presentó las evidencias respectivas, por lo tanto, se da por cumplido el indicador.

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

- En concordancia con las recomendaciones de la SSPD, Air-e aumentó sus inversiones para la vigencia del año 2023 (La inversión programada aumentó en un 68% con respecto a lo que proyectó invertir en el año 2022), impactando a un mayor número de usuarios (En un 293% aumentó la cantidad de usuarios que se proyecta impactar en el año 2023 con respecto a los usuarios que proyectó beneficiar en el año 2022).
- Para el año 2023 el prestador AIR-E proyectó realizar cinco (5) proyectos de inversión los cuales tienen en sus beneficios la mejora en la calidad de la potencia eléctrica por un valor total de \$18.845.567.791 y beneficiar a 145.137 usuarios, el grueso de la inversión para el cumplimiento de este indicador, quedó concentrada en el cuarto trimestre con un valor equivalente al 73% del total de la inversión proyectada en la vigencia del año 2023.
- Durante el primer trimestre de 2023 la empresa ejecutó inversiones por \$2.209.474.200 sobre una inversión programada de \$2.209.474.200. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 100% en la evaluación y cumple la meta prevista en el PGLP.

### **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 no planeó actividades asociadas a este indicador para el primer trimestre del 2023, en consecuencia, la evaluación para dicho indicador en este periodo no aplica. Según lo informado por la empresa las actividades están planeadas para su ejecución durante el II y III trimestre del 2023. La empresa proyectó un total de 10.823 MCOP a invertir durante el año.
- **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 primer trimestre del 2023 se realizaron 219 acciones de instalación de medición centralizada de las 228 planificadas para este periodo, representando así un 96% de ejecución, cumpliendo así con la meta del indicador. De las actividades ejecutadas 90 se desarrollaron en el proyecto Atlántico Norte, 72 en Magdalena, 30 en

Atlántico Sur y 27 en la Guajira. En total se invirtieron 344.305.540 COP divididos en 141.307.674 COP en Atlántico Norte, 112.896.235 en Magdalena, 47.102.558 en Atlántico Sur y 42.999.073 en la Guajira.

- **Respecto al indicador parcial 4.3. Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de inversiones:** Dado que la empresa no programó trabajos de aseguramiento de red para el primer trimestre del 2023, la evaluación para este indicador no aplica. No obstante, la SSPD presenta su preocupación por el bajo índice de planificación que está presente en este y otros indicadores del objetivo de pérdidas. El indicador de resultado del Índice de Pérdidas Totales del año 2022 fue cumplido por la empresa con un porcentaje un poco mayor al 0%. Aunque se cumplió no fue dentro de un margen suficiente como para presentar planeaciones tan conservadoras durante el año 2023. El panorama planteado por la empresa no permite vislumbrar que el Indicador de Resultado de IPT para el año 2023 sea impactado en gran medida por este indicador.
- **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 información disponible y analizada por la Superintendencia evidenció que la inversión acumulada real para el primer trimestre del año 2023 fue de 550 MCOP. Dado que el presupuesto planeado era de 670 MCOP se obtiene un resultado del indicador parcial del 81% cumpliendo así con la meta planteada para el periodo evaluado. La mayor inversión se realizó en la Guajira con el 38%, seguido por Atlántico Norte con el 36%, después Magdalena con 18% y finalmente Atlántico Sur con el 8%. Por otra parte, se instalaron 1.623 medidores de los cuales el 46% se instalaron en Atlántico Norte, el 26% en Guajira, el 20% en Magdalena y el 8% restante en Atlántico Sur.
- **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 información disponible y analizada por la Superintendencia permite concluir que las inversiones acumulada real y planeada, en el proyecto de normalización para clientes masivos fueron de 2.020 MCOP y 1.058 MCOP respectivamente. El resultado del indicador parcial corresponde a un 155%, ya que para todos los proyectos se presentó una sobreejecución del presupuesto planeado. Así entonces, se concluye que la empresa cumplió con la meta para el periodo evaluado. Aproximadamente, el 74% de las acciones y presupuesto se ejecutó en Atlántico Norte, el 19% en Magdalena, el 4% en la Guajira y el 3% restante en Atlántico Sur.
- **Respecto al indicador parcial 4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de pérdidas:** El 43% de los recursos se destinaron al Magdalena, el 29% para Atlántico Norte, el 23% para la Guajira y el 5% restante para Atlántico Sur. En general la empresa ejecutó un presupuesto mayor al planeado, por lo tanto, el resultado del indicador parcial es 106% cumpliendo así con la meta para el primer trimestre del año 2023.

- **Respecto al indicador parcial 4.7 Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas:** El presupuesto planificado para el cumplimiento del plan de gestión social para el primer trimestre era de 2.115.709.237 COP y el presupuesto ejecutado fue de 2.128 MCOP, lo que corresponde a una ejecución del 101%. Esta ejecución se enmarcó 4 ítems: Operación social (27%), sistematización Ludycor (2%), flota de servicios generales (38%) y base gestor social (33%). En total se impactaron 11.934 usuarios. Así entonces, el resultado del indicador de resultado es de 101% cumpliendo así con la meta definida para el periodo de evaluación.
- **Respecto al indicador parcial 4.8. Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales:** La ejecución presupuestal planeada por la empresa para el primer trimestre del año 2023 era de 78.302.700 COP, y su ejecución real fue de 105.314.150 COP. La sobre ejecución respecto a su propia planeación se presentó principalmente en los proyectos de Atlántico Sur y Guajira; en contraste no se presentó ejecución Atlántico Norte. La inversión se concentró en la Guajira con el 70% de los recursos, seguido por Atlántico Sur con el 16% y finalmente Magdalena con el 14%. En total se realizaron 58 acciones de normalización de medición de totalizadores. Al aplicar la fórmula de seguimiento se encontró un porcentaje de 144%, cumplimiento así el indicador parcial para el primer trimestre del 2023.
- **Respecto al indicador de resultado 4.2. Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización:** Este indicador de resultado corresponde a la evaluación del cuarto trimestre del 2022 que había quedado en estado de revisión, dado que el formato TC2 de diciembre del 2022 no estaba certificado en el Sistema Único de Información – SUI al momento de realizar el informe de seguimiento para dicho periodo. La empresa había solicitado la reversión del formato ante la SSPD. Dicha reversión se realizó el 01/08/23 y la certificación se realizó el 11/08/23. En la consulta realizada en el SUI por parte de la SSPD, se determinó que la cantidad de usuarios sin medidor certificados a diciembre del 2022, que estaban en la base inicial del año 2019, corresponde a 73.499 usuarios. En este sentido, se concluyó que la disminución de los usuarios sin medidor para el año 2022 fue de 16.446 usuarios, cumpliendo así con la meta de que fueran superior a 10.666 usuarios. Cabe aclarar que, aunque la meta se cumplió por parte de la empresa, para finales del año 2022 la cantidad de usuarios sin medidor en todo el mercado de comercialización era de 89.245 usuarios, situación que genera preocupación para la superintendencia dado que no se observa una consistencia en la disminución de dicha condición. Para finales del 2022, la cantidad de usuarios en el mercado de comercialización de la empresa reportada en el SUI, era de 1.141.215 usuarios, para lo cual tendríamos que el 7,8% (89.245) de los usuarios no tenían medidor para finales del año.

### **Objetivo 5 Riesgo Eléctrico**

- A partir del análisis de la información presentada por AIR-E correspondiente al primer trimestre de 2023, se observa que, en relación con la evaluación de las cinco líneas de acción definidas dentro del indicador parcial 5.1 Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE, el operador

alcanzo un avance del 79,37%. Sin embargo, este avance está por debajo de la meta definida para el cumplimiento de este indicador.

- En relación con el indicador de resultado 5.2, AIR-E informa que, para el primer trimestre de 2023, no proyectó la ejecución de inversiones encaminadas a la normalización de Red Monohilo, por lo cual, según la información proporcionada no puede ser evaluado. Se determina que el resultado del indicador No Aplica para este periodo.
- Se considera que la planeación del operador en relación al indicador de resultado 5.2 podría dejar a los usuarios expuestos a riesgos eléctricos durante los primeros dos trimestres del año, lo que plantea interrogantes sobre el enfoque de la empresa con la prevención de accidentes de origen eléctrico. La exposición de los usuarios a situaciones de riesgo o peligro inminente requiere una evaluación crítica desde la perspectiva de la seguridad del usuario, se debería considerar por parte del operador la evaluación del nivel de riesgo y de ser necesario la implementación de medidas temporales para mitigar estas condiciones.

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

- En materia de atención a los usuarios, se identificó que, durante el primer trimestre de 2023, 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 100% de las acciones definidas en el marco del plan de sostenibilidad para el primer trimestre del año 2023 presentando por AIR-E a partir de la ejecución de la totalidad de las acciones programadas. La SSPD resalta la organización, el compromiso y la gestión por parte del operador en cuanto este indicador.
- En general, el operador muestra un compromiso sólido con la implementación de iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social en diferentes áreas y grupos. Se resalta que todas las acciones planificadas se ejecutaron como se esperaba.

#### **Objetivo 8 Programa de normalización, gestión de perdidas eléctricas y cartera**

- En relación con la implementación del programa de normalización gestión de perdidas eléctricas y cartera, para el primer trimestre de 2023, el operador cumplió con todas las actividades programadas, se observa un enfoque consciente orientado a las comunidades de las Zonas de Dificil Gestión y los Barrios Subnormales, durante este

periodo se impactaron un total de 47.784 personas a través de las diferentes líneas de acción.

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

- De acuerdo con el cronograma al I Trimestre de 2023, se presenta un avance en la verificación del vínculo cliente transformador del 104%, dado que se han ejecutado en este periodo 92.816 suministros con respecto a la meta establecida para el mismo, la cual corresponde a 92.816 suministros. En este sentido la empresa cumple con el indicador.

## 5 RECOMENDACIONES

- Se le recomienda al operador redistribuir las inversiones en los 33 circuitos priorizados programadas para el cuarto trimestre del 2023, entre los periodos correspondientes al tercer y cuarto trimestre de esta vigencia, con la finalidad de tener mayor posibilidad de desarrollar la totalidad del alcance propuesto y beneficiar al mayor número de usuarios.
- Se le recomienda a AIR-E, dar continuidad en las intervenciones, a los circuitos Nueva Barranquilla 5 y Maicao 4 e incluirlos dentro del seguimiento al PGLP
- Se recomienda a AIR-E dar continuidad a las inversiones en el circuito Uribía 1 e incluirlo en el seguimiento a los 33 circuitos priorizados del año 2023 dentro del PGLP.
- Se le recomienda nuevamente 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 que las obras de ampliación de las subestaciones Riohacha y Río Córdoba proyectadas a ejecutarse en el cuarto trimestre del año 2023, incluyen actividades cuyo desarrollo pueden necesitar un tiempo mayor a los 3 meses considerados, se le recomienda a la empresa empezar a desarrollar y reportar las actividades de avance en estos proyectos a partir del tercer trimestre de esta vigencia.
- Se recomienda a la empresa programar inversiones en todos los trimestres del año, de tal forma que se puedan reflejar los trabajos e inversiones realizadas en los indicadores de resultado.
- Se recomienda a la empresa, que adelante las gestiones para finalizar las negociaciones en los contratos de conexión y las firmas correspondientes con las empresas Termoflores, Tebsa y Transelca ya que no se observa avances en este aspecto.
- Se recomienda al prestador revisar el cargué de la información del formato TC2 del mes de agosto del año 2022, dado que no existe consistencia de los datos de los usuarios sin medidor respecto al mes de julio y septiembre del mismo año.
- Se le recomienda al operador, adelantar la gestión para normalizar algunas acometidas identificadas que quedaron retiradas del eje de los postes, junto con el cumplimiento de los requisitos de producto establecidos en el RETIE para las tuberías instaladas en intemperie y la verificación de las terminaciones de algunas cimentaciones. Esto con el fin que las acciones implementadas en el marco de este plan de gestión cumplan con las condiciones de seguridad dispuestas garantizando los objetivos legítimos de protección contra los riesgos de origen eléctrico.
- Se recomienda a AIR-E que complemente su plan de riesgo eléctrico para incorporar estrategias adicionales en relación con el incumplimiento de las distancias de seguridad.

Esto requiere la implementación de un enfoque integral para reducir los riesgos eléctricos. Es fundamental educar y concienciar a la comunidad sobre prácticas seguras, la prevención de accidentes y la importancia de cumplir con las distancias mínimas de seguridad establecidas en el RETIE.

- Se recomienda a AIR-E que detalle de manera clara su plan de ejecución en relación con las acciones previstas. Se invita al operador a alinear su plan de gestión de riesgo eléctrico con umbrales específicos que describan el alcance de las actividades planeadas de manera más precisa.
- Se recomienda verificar internamente el aplicativo del agendamiento de turnos, puesto que, al realizar el agendamiento, si bien se realizó el agendamiento correctamente y se asignó el turno respectivo, el sistema no realizó el envío del correo electrónico al usuario confirmando el agendamiento, acción que podría hacer que el usuario crea que el turno no fue agendado y no acercarse a cumplir con la cita.
- 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 considerar una presentación más detallada y desglosada de las acciones planeadas y ejecutadas para proporcionar una visión más completa de la gestión del plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Se recomienda seguir promoviendo su plan de gestión social con el objetivo de mejorar la imagen de la compañía y generar un impacto positivo en las comunidades y áreas de influencia. Adicionalmente, se recomienda evaluar si existe alguna segmentación específica de la audiencia en las ZDG y Áreas Especiales para adaptar los enfoques y la información compartida en los talleres, consideraciones como las diferencias socioeconómicas y culturales en estas áreas.
- Se recomienda a la empresa enviar a la SSPD el cronograma planeado para la revisión de los vínculos cliente – transformador durante el año 2023.

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