



PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO SSPD - AIR-E

INFORME DE SEGUIMIENTO No. 2 SEGUNDO TRIMESTRE 2021

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica del mercado que hacía parte de la región caribe y cuya prestación del servicio fue adjudicada mediante subasta a la empresa AIR-E S.A.S. E.S.P. – AIR-E como resultado del proceso llevado a cabo por ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., se estableció la necesidad por parte de esta Superintendencia de hacer un seguimiento detallado a los compromisos adquiridos por parte de la citada empresa, especialmente en materia de inversiones y de mejora de la prestación del servicio para los departamentos y municipios que hacen parte del mercado de comercialización adjudicado: 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 – Superservicios o SSPD, y la empresa AIR-E S.A.S. E.S.P. cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

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 su mercado de comercialización.
2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.
3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionado 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).



Para cumplir estos objetivos, se definieron los compromisos que deben ejecutar el prestador, los cuales son valorados con indicadores parciales y de resultado y según las metas y plazos en los cuales cada compromiso debe ser cumplido.

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 se tienen en cuenta los informes trimestrales presentados por el prestador, entregados a la Superservicios dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización cada periodo evaluado, así como la demás información que considere pertinente para cumplir esta labor encargada.

El resultado del seguimiento realizado por la DTGE se consigna en informes que la Superservicios 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 presenta los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AIR-E, los avances realizados previos al inicio de del periodo de evaluación del presente informe, así como otras situaciones que tengan relevancia en el desarrollo del PGLP. Posteriormente se presenta el detalle del seguimiento al cumplimiento del programa durante el periodo evaluado y los resultados de evaluación del mismo; finalmente se presentan las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas.

II. ANTECEDENTES

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 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, 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, proceso que culminó con la segmentación del mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y su posterior adjudicación a dos compañías, cada una a cargo de la operación de tales segmentos de mercado. En este orden, 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 S.A.S. E.S.P.

Posterior a la adjudicación, se realizaron las diferentes actividades entre los prestadores mencionados, así como los demás trámites necesarios para que AIR-E pudiera dar inicio a la prestación del servicio. Desde el 1 de octubre de 2020 AIR-E, realiza las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, en el mercado de comercialización



denominado Caribe Sol y que comprende los departamentos 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. En este sentido, desde el momento de adjudicación del mercado, se inició la revisión y estructuración de los compromisos y metas de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado. Acordados y concertados los compromisos, indicadores, metas, y plazos, el 30 de septiembre de 2020 se suscribió entre la SSPD y AIR-E el Programa de Gestión de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025.

En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los indicadores de resultado y para ello el seguimiento se realizará 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 mismos no determina el incumplimiento del indicador de resultado, sino permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo cumplir con el indicador de resultado.

Ahora bien, a continuación, se presenta el resumen de todos los indicadores del PGLP:

A. INDICADORES PARCIALES

	Indicador	Meta	Seguimiento
1. Continuidad del servicio en SDL			
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión. $1) \frac{\sum((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\sum Proyectos}$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito $2) \frac{\sum((1 - \frac{\%Mantenimiento Programado_C - \%Mantenimiento Real_C}{\%Mantenimiento Programado_C}) * 100)}{\sum Mantenimientos}$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
3	Mejora SAIDI por circuito $3) \frac{(SAIDIC_T - SAIDIC_T)}{SAIDIC_T} * 100$	Seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año, una vez terminada la respectiva intervención	Trimestral
4	Mejora de SAIFI por circuito $4) \frac{(SAIFIC_T - SAIFIC_T)}{SAIFIC_T} * 100$	Seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año, una vez terminada la respectiva intervención	Trimestral
5	Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018		
5.a	Cobertura en medios de comunicación masivos $\left(\frac{MunicipiosCubiertos}{TotalMunicipiosAtendidos} \right) * 100$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral



5.b	Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales $\left(\frac{\text{UsuariosInfMedio}}{\text{TotalUsuariosConMedio}} \right) * 100$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
6.a	Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual para la duración de interrupciones DIU $\frac{(NU_mDIUs)}{3000} * 100$	Evaluación ex-post a los 1000 peores clientes por departamento, mostrando mejora en el indicador DIU para el 90% de los usuarios sobre el periodo evaluado	Semestral
6.b	Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual para la frecuencia de las interrupciones FIU. $\frac{(NU_mFIUs)}{3000} * 100$	Evaluación ex-post a los 1000 peores clientes por departamento, mostrando mejora en el indicador FIU para el 90% de los usuarios sobre el periodo evaluado.	Semestral

Indicador		Meta	Seguimiento
2. Confiabilidad en el STR			
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión $1) \frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo $2) \frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Mantenimiento Programado - \%Mantenimiento Real}{\%Mantenimiento Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Mantenimientos programado}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2			
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. $1) \frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
4. Pérdidas			
1	Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18 $1) \frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral



2	Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas $2) \frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
3	Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones $3) \frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
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 $4) \frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
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 $5) \frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
6	Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones $6) \frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
7	Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas $7) \frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
8	Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales $8) \frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

	Indicador	Meta	Seguimiento
5. Riesgo Eléctrico			
1	Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). $1) (1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral



Indicador		Meta	Seguimiento
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 $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente $2) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 10$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
3	Implementar una estrategia para aumentar la dispersión de recepción de PQR's entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar. $3) \frac{\sigma_{T-1} - \sigma_T}{\sigma_{T-1}} * 100$	Menor o igual a cero	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
7. Responsabilidad Social Empresarial			
1	Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado $1 \text{ y } 2) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador. $1 \text{ y } 2) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
8. Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera			
1	Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales (BSN), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento a los usuarios potenciales de las campañas de normalización, con el fin de lograr la sensibilización y aceptación que se requiere $1) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
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. $2) \left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral



B. INDICADORES DE RESULTADOS

Indicador		Meta	Seguimiento
1. Continuidad del servicio en el SDL			
1.a	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización $1a) \frac{(SAIDI_T - SAIDIM_T)}{SAIDIM_T} * 100$	Valor regulatorio, con senda de desviación máxima: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Anual
1.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización $1b) \frac{(SAIDI_{NP_T} - SAIDI_{NP_{M_T}})}{SAIDI_{NP_{M_T}}} * 100$	Valor regulatorio, con senda de desviación máxima: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Semestral
2.a	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización. $2a) \frac{(SAIFI_T - SAIFIM_T)}{SAIFIM_T} * 100$	Base 2019 114,6 Valor regulatorio, con senda de desviación máxima: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Anual
2.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización. $2b) \frac{(SAIFI_{NP_T} - SAIFI_{NP_{M_T}})}{SAIFI_{NP_{M_T}}} * 100$	Valor regulatorio, con senda de desviación máxima: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Semestral
3	Informar a los usuarios las interrupciones programadas $AP I = \left(\frac{\text{Eventos Programados Informados}}{\text{Total Eventos Programados}} \right) * 100$	Primer año mayor al 80%. Años siguientes mayor al 90%	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
2. Confiabilidad en el STR			
1	Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR $1) \frac{(DNA_t - DNAM_T)}{DNAM_T} * 100$	La senda meta será la siguiente : año 1: 6% , Resultado del indicador: menor o igual a 0%.	Anual
2 Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR			
2.a	Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t. $2a) \frac{IA_{NP_STR_t} - IA_{NP_STR_{M_T}}}{IA_{NP_STR_{M_T}}} * 100$ donde $IA_{NP_STR_t} = \sum_{m=1}^{12} \sum_{i=1}^{Tnp} \text{Cantidad Horas}_{np_{i,a,m}}$	Debe ser menor o igual a la siguiente senda: año 1: 6% ,	Anual
2.b	Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t $2b) \frac{IA_{P_STR_t} - IA_{P_STR_{M_T}}}{IA_{P_STR_{M_T}}} * 100$ donde $IA_{P_STR_t} = \sum_{m=1}^{12} \sum_{i=1}^{TP} \text{Cantidad Horas}_{p_{i,a,m}}$	Debe ser menor o igual a la siguiente senda: año 1: 6% ,	Anual



Indicador		Meta	Seguimiento
3. Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2			
1	Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005. $1) \frac{Tpts_con_medicion_t}{Tpts_Res024_t} * 100$	67% de los puntos al primer año (2021) y 100% de los puntos el segundo año (2022).	Anual
2	Mantener los niveles de tensión dentro de los estándares regulatorios para valores de Desviaciones estacionarias de Tensión e Interrupciones Transitorias. $2a) \frac{\sum_{s=1}^{52} DET_{con_medicion_s}}{\sum_{s=1}^{52} Registros_{con_medicion_s}}$ $2b) \frac{\sum_{s=1}^{52} IT_{con_medicion_s}}{\sum_{s=1}^{52} Registros_{con_medicion_s}}$	Cumplimiento sobre el 100% de los puntos que se tenga medición con la siguiente senda: 1er año el 25 % de las semanas.	Anual
3	Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios. $3) \frac{\sum_{s=1}^{52} THD_{con_medicion_s}}{\sum_{s=1}^{52} Registros_{con_medicion_s}}$	Cumplimiento sobre el 100% de los puntos que se tenga medición con la siguiente senda: 1er año el 25 % de las semanas.	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
4. Pérdidas			
1	Reducir el índice de pérdidas $1) (IPT_S - IPT_p)$	Se establece conforme a lo aprobado por la CREG, y la regulación CREG 167/20	Anual
2	Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización $2) \frac{(USMM_T - USM_t)}{USMM_T} * 100$	Instalación por año de 10% del valor base.	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
5. Riesgo Eléctrico			
1	Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador $1) \frac{N^{\circ} AOEM_t - N^{\circ} AOE_t}{N^{\circ} AOE_t} * 100$	Mayor o igual a la siguiente senda: 0% de disminución el primer año	Anual
2	Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión $2) \frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) + 100 \right)}{\sum Proyectos}$	Mayor o igual al 80%	Trimestral



Indicador		Meta	Seguimiento
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. $1) \frac{N^{\circ}SAP_{M_t} - N^{\circ}SAP_t}{N^{\circ}SAP_t} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
2	Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición. $2) \frac{\%RAP_CONF_M - RAP_CONF_t / RAP_TOT_t}{\%RAP_CONF_M} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
3	Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales $3) \frac{PQRnp_M_t - PQRnp_t}{PQRnp_M_t} * 100$	Mayor a 0%	Semestral

Indicador		Meta	Seguimiento
7. Responsabilidad Social			
1	Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores $\frac{\sum_{Gi=1}^4 EDP_Colaboradores_{Grupos_interes} \times 0,25}{EDPColaboradores_{año-1}}$	Mejorar respecto al año anterior.	Anual
2	Mejora de la imagen ante los usuarios $\frac{\sum_{Gi=1}^4 EDP_Usuarios_{Grupos_interes} \times 0,25}{EDP_Usuarios_{año-1}}$	Mejorar respecto al año anterior	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
8. Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera			
1	Participar en todas las convocatorias PRONE, establecidas por el MME a lo largo de las diferentes vigencias $1) (0,8 * CvPRONE_MME_t - CvPRONE_presenOR_t)$	Menor o igual a 0	Anual
2	Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados. $2) \frac{(Total_PRONE_Terminados_t)}{Total_PRONE_Prog_Term_t} * 100$	Igual o mayor al 75%	Anual
3	Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización $3) \frac{(CNBSN_{2_t})}{CNBSNM_t} * 100$	Disminución según la siguiente senda 5% el primer año (2021)	Anual
4	Mejorar los índices de morosidad de las ZDG $4) \frac{IndiceMorosidadZDG_t}{Morosidad M_t} * 100$	Según siguiente senda: tercer año 1,1 pp frente al año dos.	Anual





En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGLP, AIR-E S.A.S. E.S.P. remitió el primer informe trimestral correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021 mediante comunicaciones con radicados 20215290070692, 20215290070692, 20215290611462, 20215290663112, 20215291935032, 20215291937832, 20215291940102 y 20215291959382. El análisis de cumplimiento de los compromisos para el primer periodo de evaluación fue realizado por la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, tomando como referencia los informes remitidos por el prestador, las visitas técnicas de inspección a la infraestructura de AIR-E, así como la información del SUI y demás información disponible. Dicho resultado de seguimiento fue publicado a través del vínculo <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/energia-gas-combustible/air-e-sas-esp>. En general, para el primer trimestre se observó un cumplimiento de los compromisos que fueron evaluados en dicho periodo, alcanzando la meta para 13 de los 15 indicadores evaluados, por lo que la DTGE recomendó dar continuidad al PGLP.

Otra de las recomendaciones planteadas consistió en adelantar la revisión de los proyectos que hacen parte del PGLP y demás ajustes necesarios, considerando la aprobación de cargos particulares al prestador mediante la Resolución CREG 025 de 2021 y CREG 079 de 2021. Sin embargo, tales ajustes no se hacen sobre los avances realizados por el prestador para el segundo informe de seguimiento, considerando que la fecha de firmeza de los cargos aprobados se da posterior al desarrollo de tales compromisos.

Dando continuidad al PGLP, en el siguiente capítulo se presenta el seguimiento al cumplimiento del prestador para el segundo trimestre del programa.

III. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PGLP

En cumplimiento de lo previsto en el programa de gestión acordado de largo plazo, mediante comunicaciones con radicados SSPD No. 20215291826922, de fecha 16 de julio de 2021 y con alcances mediante radicados 20215292969882, 20215292990972, 20215293068652, 20215293054392, 20215293048652, 20215293032672, 20215293028662, 20215293028472, 20215293023002, 20215293021542, 20215293019302, 20215293150232 con fecha entre el 6 de octubre y 19 de octubre, AIR-E S.A.S. E.S.P. remitió el informe correspondiente al segundo trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021.

Una vez verificada la información a continuación se presenta el resultado de análisis por parte de la DTGE. El análisis de los indicadores se presenta tomando como insumo los soportes remitidos por AIR-E S.A.S. E.S.P., insumos revisados como parte de la evaluación al cumplimiento del programa y que en todo caso seguirán siendo objeto de revisión detallada por parte de la SSPD junto con su incidencia en el cálculo de los indicadores parciales o de resultado previstos en la matriz de indicadores para el periodo de evaluación.



A. INDICADORES PARCIALES

1. Continuidad del servicio en el SDL

Tal como se expuso en el informe anterior, los indicadores parciales asociados a este objetivo están enfocados a vigilar e inspeccionar que el prestador de cumplimiento a un grupo de acciones que, de acuerdo con los análisis al interior de la Superintendencia, ayudarán a: i) mejorar las condiciones de prestación del servicio a los usuarios de su mercado, y ii) cumplir con las metas regulatorias que en materia de calidad de servicio estableció el Regulador, establecidas como meta en los indicadores de resultado de este mismo pilar del PGLP

1.1. Mejora en la calidad del servicio en el SDL:

A este indicador se le hará seguimiento y validación, a partir de:

- i. El Cronograma de actividades de inversión a ser ejecutadas sobre el conjunto de 33 circuitos del SDL, elegidos por la Superservicios de acuerdo con el Plan de Inversiones aprobado por la CREG al Operador, y el monto de las inversiones ejecutadas a los mismos, de acuerdo con lo planteado para cada periodo. El criterio de selección de los circuitos, programas y/o proyectos será el de aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios.
- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Con lo anterior, se evalúa que el nivel de ejecución de las actividades para el año 2021 sea mayor o igual al 70% de las programadas.

Con relación a lo indicado, a continuación, se presenta la relación de circuitos objeto de seguimiento para la vigencia 2021:

Tabla 1. Relación de circuitos priorizados

No	NOMBRE CIRCUITO	DELEGACIÓN / DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD USUARIOS	FECHA FINALIZACIÓN INTERVENCIÓN
1	ARACATACA II	MAGDALENA	ARACATACA	5.466	jue 27/05/21
2	BARANOA	ATLANTICO SUR	BARANOA	11.504	lun 29/11/21
3	BASTIDAS	MAGDALENA	SANTA MARTA	3.998	lun 14/06/21
4	BONDA 2	MAGDALENA	SANTA MARTA	4.328	vie 26/11/21
5	BUENAVISTA	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	1.012	lun 17/01/22
6	CHIVOLO	MAGDALENA	TENERIFE	3.526	mar 9/11/21
7	CIENAGA SUR NUEVO	MAGDALENA	CIENAGA	7.461	mar 21/09/21
8	CORDIALIDAD 10	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	7.859	mar 2/03/21
9	FUNDACION III	MAGDALENA	FUNDACION	2.794	lun 17/05/21
10	GALAPA	ATLANTICO SUR	BARRANQUILLA	7.536	vie 22/10/21



11	LIBERTADOR 8	MAGDALENA	SANTA MARTA	5.581	lun 22/02/21
12	MACARENA	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	14.448	mié 3/11/21
13	MAICAO 2	GUAJIRA	MAICAO	2.114	lun 7/06/21
14	MALAMBO 6	ATLANTICO SUR	MALAMBO	12.338	mié 29/12/21
15	MARTILLO	ATLANTICO SUR	PONEDERA	4.601	mié 3/11/21
16	MATITAS	GUAJIRA	RIOHACHA	2.134	vie 22/10/21
17	MESOLANDIA	ATLANTICO NORTE	MALAMBO	9.230	mié 17/03/21
18	NOGALES	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	8.273	mar 12/10/21
19	ORIHUECA	MAGDALENA	ZONA BANANERA	3.091	mié 8/12/21
20	PUERTA DE ORO 2	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	7.360	lun 1/03/21
21	PUMAREJO	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	5.795	mié 10/11/21
22	RAYON NORTE	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	155	mié 15/09/21
23	RETEN 1	MAGDALENA	EL RETEN	3.590	mar 16/11/21
24	RIOFRIO	MAGDALENA	ZONA BANANERA	3.367	jue 1/07/21
25	RIOHACHA 6	GUAJIRA	RIOHACHA	10.538	mié 24/03/21
26	SALAMANCA	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	13.799	jue 18/11/21
27	SALAMINA I	MAGDALENA	SALAMINA	6.106	mar 27/04/21
28	SAN MARTIN	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	7.968	mié 3/11/21
29	SEVILLA (GUACAMAYAL II)	MAGDALENA	ZONA BANANERA	2.399	jue 25/02/21
30	SG-01	ATLANTICO SUR	SABANALARGA	13.171	vie 20/08/21
31	SG-03	ATLANTICO SUR	SABANALARGA	9.711	mié 7/04/21
32	SIAPE	ATLANTICO NORTE	BARRANQUILLA	3.033	vie 22/10/21
33	TESORO	ATLANTICO SUR	MALAMBO	7.280	lun 1/03/21

Fuente: SSPD y AIR-E

Con la intervención a estos circuitos se espera beneficiar a un total de 211.566 usuarios, a través de obras enfocadas en cinco (5) bloques:

- **Adecuación circuito:** Obras asociadas a cambio de: i) estructuras (tipo poste) y armados, ii) cambio y/o instalación de protecciones eléctricas, iii) conductores, iv) cambio y/o instalación de sistemas de puesta a tierra, entre otros.
- **Instalación de Reconectores:** Instalación de equipos de corte y reconexión, enfocados especialmente a mejorar la confiabilidad del sistema.
- **Instalación de Transformadores:** Obras complementarias a la de cambios y/o mejoras en los circuitos en donde se cambia o instalan transformadores de distribución.
- **Reposición de Redes Subterráneas:** Trabajos relacionados con el cambio de redes en tramos de circuitos instalados de forma subterránea.



- **Compensación Capacitiva:** Proyectos enfocados a mejorar los perfiles de tensión, mediante la instalación de bancos de condensadores en subestaciones eléctricas.

La inversión esperada a cierre del año 2021 es un valor aproximado de \$ 12.538.000.000 (calculada con el valor en Unidades Constructivas a diciembre del año 2017), y de los cuales, una vez evaluada la información enviada por AIR-E, se tiene que:

- El prestador remitió los correspondientes soportes fotográficos de los trabajos realizados en cada uno de los circuitos enlistados previamente.
- Si bien el prestador remitió formación de los cronogramas de las obras sobre los circuitos priorizados, no fue posible conocer en detalle para todos los casos, la magnitud de las obras que se han ejecutado, como fue el caso de los proyectos de adecuación de redes, instalación transformadores, reposición redes subterráneas e instalación de compensaciones. Lo que dificulta, la validación de las cifras de avance registradas por la empresa.
- El mayor detalle se obtuvo de la actividad de instalación de reconectores eléctricos, en la cual se plantea la instalación de 37 equipos, en donde el 73% de los equipos fue instalado durante el primer trimestre de esta vigencia, seguido por el segundo trimestre con un valor del 24%.
- De acuerdo con el cronograma suministrado, el 61% de los circuitos tienen obras asociadas con adecuaciones de líneas y circuito, o por sustitución de red monohilo, para el año 2021.
- Dos (2) de los circuitos, ORIHUECA Y BONDA 2, se verán impactados positivamente por la instalación de bancos de compensación en las subestaciones Zawady y Bonda, respectivamente.

Según la información remitida por el prestador, se reportó un porcentaje de cumplimiento del 77%, sobre un valor meta interno del 76%, indicando un nivel de cumplimiento del 101%.

Ahora bien, como se indicó previamente existen condiciones que limitaron la validación del nivel de avance, y por ende de cumplimiento indicado por el prestador, no permitiendo determinar dicho cumplimiento en montos ejecutados ni en acciones ejecutadas, razón por la cual, esta Superintendencia procedió a validar lo presentado para el año 2021, desde el punto de vista del valor de cada proyecto, estimando el avance de las cantidades planeadas totales tomando como referente el valor por Unidades constructivas - UC, a diciembre del año 2017, para cada proyecto¹, encontrando lo siguiente:

Tabla 2. Valor estimado proyecto 2021 con valor de UC

Circuito	MUNICIPIO	Valor en UC	Circuito	MUNICIPIO	Valor en UC
ARACATACA II	ARACATACA	\$ 73.661.800	BARANOA	BARANOA	\$ 252.942.331

¹ Esta estimación se acercó en cantidad y en curva a los valores totales presentados por AIR-E por lo tanto se consideró un buen indicador para hacer el seguimiento y validación de lo reportado por la empresa a efectos de calcular el cumplimiento del indicador.



Circuito	MUNICIPIO	Valor en UC
BASTIDAS	SANTA MARTA	\$ 16.123.501
BONDA 2	SANTA MARTA	\$ 616.306.131
BUENAVISTA	BARRANQUILLA	\$ 179.550.031
CHIVOLO	TENERIFE	\$ 2.536.243.635
CIENAGA SUR NUEVO	CIENAGA	\$ -
CORDIALIDAD 10	BARRANQUILLA	\$ 16.123.501
FUNDACION III	FUNDACION	\$ 8.061.751
GALAPA	BARRANQUILLA	\$ 962.136.668
LIBERTADOR 8	SANTA MARTA	\$ 448.402.673
MACARENA	BARRANQUILLA	\$ 1.082.304.370
MAICAO 2	MAICAO	\$ 36.318.715
MALAMBO 6	MALAMBO	\$ 756.091.019
MARTILLO	PONEDERA	\$ 377.458.152
MATITAS	RIOHACHA	\$ 222.987.665
MESOLANDIA	MALAMBO	\$ 24.185.252
NOGALES	BARRANQUILLA	\$ 171.931.721

Circuito	MUNICIPIO	Valor en UC
ORIHUECA	ZONA BANANERA	\$ 2.029.959.214
PUERTA DE ORO 2	BARRANQUILLA	\$ 16.123.501
PUMAREJO	BARRANQUILLA	\$ 214.287.745
RAYON NORTE	BARRANQUILLA	\$ 16.123.501
RETEN 1	EL RETEN	\$ 47.362.922
RIOFRIO	ZONA BANANERA	\$ 138.171.900
RIOHACHA 6	RIOHACHA	\$ 8.061.751
SALAMANCA	BARRANQUILLA	\$ 266.009.639
SALAMINA I	SALAMINA	\$ -
SAN MARTIN	BARRANQUILLA	\$ 302.551.041
SEVILLA (GUACAMAYAL II)	ZONA BANANERA	\$ 8.061.751
SG-01	SABANALARGA	\$ 1.180.266.165
SG-03	SABANALARGA	\$ 8.061.751
SIAPE	BARRANQUILLA	\$ 506.006.701
TESORO	MALAMBO	\$ 16.123.501
Total		\$ 12.538.000.000

Fuente: AIR-E

Tabla 3. Valores Presupuestados (UCs) Vs Causados (AIR-E)

CIRCUITO	PLANEADO UC JUNIO	CAUSADO JUNIO
ARACATACA II	\$ 30.679.687	\$ 55.563.950
BARANOA	\$ 105.348.928	\$ 162.766.489
BASTIDAS	\$ 6.715.339	\$ -
BONDA 2	\$ 256.687.719	\$ 125.484.640
BUENAVISTA	\$ 74.781.485	\$ 1.048.332
CHIVOLO	\$ 1.056.329.898	\$ 233.013.447
CIENAGA SUR NUEVO	\$ -	\$ -
CORDIALIDAD 10	\$ 6.715.339	\$ 18.883.309
FUNDACION III	\$ 3.357.670	\$ 6.966.187
GALAPA	\$ 400.724.014	\$ 59.275.475
LIBERTADOR 8	\$ 186.756.960	\$ 109.722.532
MACARENA	\$ 450.773.123	\$ 65.100.627
MAICAO 2	\$ 15.126.522	\$ 54.373.620
MALAMBO 6	\$ 314.907.266	\$ 88.989.229
MARTILLO	\$ 157.209.002	\$ 26.374.216
MATITAS	\$ 92.872.993	\$ 61.678.349
MESOLANDIA	\$ 10.073.009	\$ 178.873.080

CIRCUITO	PLANEADO UC JUNIO	CAUSADO JUNIO
NOGALES	\$ 71.608.506	\$ 465.713.215
ORIHUECA	\$ 845.465.546	\$ 138.955.664
PUERTA DE ORO 2	\$ 6.715.339	\$ 92.238.835
PUMAREJO	\$ 89.249.530	\$ 105.877.778
RAYON NORTE	\$ 6.715.339	\$ 80.940.717
RETEN 1	\$ 19.726.366	\$ 16.127.195
RIOFRIO	\$ 57.547.748	\$ 20.322.002
RIOHACHA 6	\$ 3.357.670	\$ 4.721.049
SALAMANCA	\$ 110.791.381	\$ 97.895.800
SALAMINA I	\$ -	\$ -
SAN MARTIN	\$ 126.010.651	\$ 138.514.652
SEVILLA (GUACAMAYAL II)	\$ 3.357.670	\$ 83.857.317
SG-01	\$ 491.573.609	\$ 421.737.950
SG-03	\$ 3.357.670	\$ 49.784.277
SIAPE	\$ 210.748.683	\$ 8.919.989
TESORO	\$ 6.715.339	\$ 91.300.807
TOTAL	\$ 5.222.000.000	\$ 3.065.020.732

Fuente: AIR-E

De las tablas anteriores, vale la pena indicar:

- Existen algunos circuitos como: CIENAGA SUR NUEVO y SALAMINA I, que no tienen registros asociados (UC o incurrido) pero sí registran avances a nivel del cronograma de obras presentado por el prestador. Se entiende que en CIENAGA SUR NUEVO, el avance se ha dado a nivel de aspectos administrativos (definición contrato, selección contratista, solicitud de material, etc.), y se espera que para el tercer informe del año se tengan los avances en ejecución de obra. En el caso de SALAMINA I se registra un valor de avance del 100%, relacionado con la instalación de un reconector pero no se presenta el valor ejecutado.
- Los circuitos con mayor nivel de inversión presupuestada fueron: CHIVOLO (20%), ORIHUECA (26%), SG-01 y MACARENA con (9%) y GALAPA (8%).
- Los circuitos que han tenido mayor valor incurrido fueron: NOGALES (15%), SG-01 (14%) y MESOLANDIA (6%).
- De acuerdo con la información entregada, AIR-E respecto a los avances de cada proyecto para el trimestre, representados en valores de UC se debería tener un valor acumulado incurrido aproximado de: \$ 5.222.000.000, pero se encontró un valor causado en valores de UC a cierre del segundo trimestre de \$ 3.065.020.732 lo cual daría un porcentaje de cumplimiento del 59%.

Tabla 4. Valor total en UC vs Causado

ESTIMADO UC A JUNIO	VALOR CAUSADO JUNIO (AIR-E)	% CUMPLIDO
\$ 5.222.000.000,0	\$ 3.065.020.731,6	59%

Fuente: AIR-E

Por tanto, de la información referenciada se concluye:

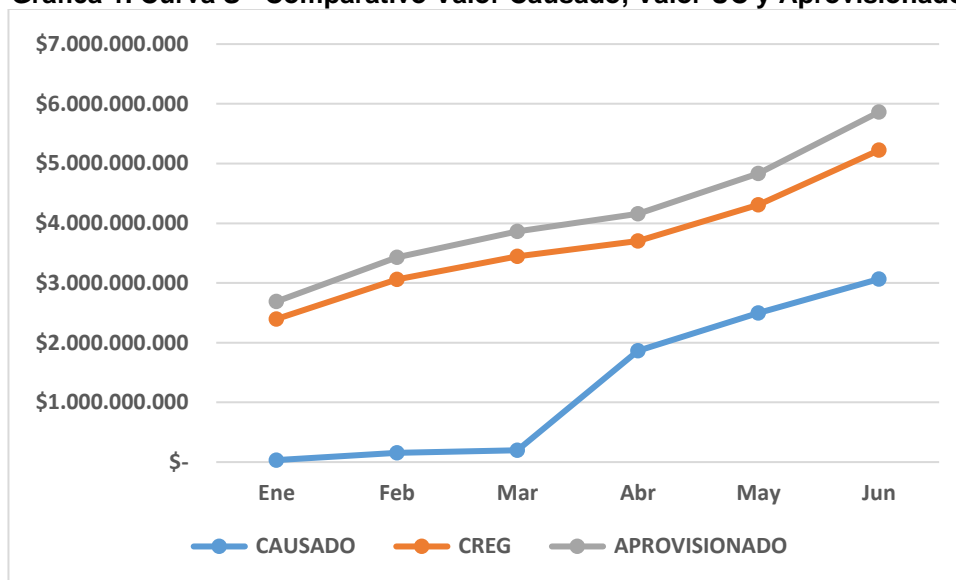
- Los datos en cuanto al porcentaje de cumplimiento calculado por esta entidad y los presentados por el prestador son diferentes. Si bien es cierto que el prestador estima su cumplimiento en cuanto a actividades ejecutadas por proyecto y el total del indicador, y esta entidad obtiene el total del indicador como el agregado de cumplimiento en cuanto a nivel de inversiones, es esperaría que la diferencia no fuese tan marcada según las actividades reportadas por el prestador como ejecutadas, tal como se observa en la Gráfica 1.
- La falta de detalle en algunas de las tareas que se informa fueron adelantadas sobre el periodo en evaluación, no permitió realizar un ejercicio completo de inspección y vigilancia. Ahora bien, es importante indicar que el prestador entregó un cronograma de obras detallado para cada circuito, pero sin indicar datos relevantes que permitieran conocer la magnitud de los cambios o ajustes a efectuar.
- El prestador remitió una completa base de datos fotográfica como soporte de las actividades efectuadas sobre cada circuito, la cual fue debidamente evaluada, con lo



cual cumple a lo solicitado por esta Entidad y permite considerar el cumplimiento de los avances reportados.

- El valor de las obras adelantadas (valor ejecutado en UC) durante este trimestre ascendió a: \$ 3.065.020.732 de pesos.

Gráfica 1. Curva S - Comparativo Valor Causado, Valor UC y Aprovisionado



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Si bien existen argumentos que demuestran que el prestador enfocó esfuerzos en pro de cumplir con lo proyectado para este trimestre, a partir de los argumentos presentados en cuanto al nivel de cumplimiento, el indicador se entiende como INCUMPLIDO.

Tabla 5. Estado de cumplimiento – Indicador de Inversiones SDL

Meta	Evaluación	Resultado
>= 70 %	<70%	INCUMPLIDO

Fuente: AIR-E

Ahora bien, adicional a lo expuesto, AIR-E remitió y soportó otros proyectos que viene desarrollando por fuera de lo establecido en el PGLP, y que también hacen parte de su Plan de Inversiones aprobado por la CREG, dentro de los que se destacan:

- Reconfiguración SE² Unión 3x50 MVA y la construcción de obras complementarias en el SDL de la subestación Norte, visitadas y reportadas en el informe del primer trimestre de este año.
- Instalación segundo transformador SE Hato Nuevo 34.5/13.8kV de 6.5MVA.
- Instalación segundo transformador SE Bonda 34.5/13.8kV de 12.5MVA
- Instalación Compensación SE Silencio 13.8kV de 2x 4.8Mvar

² SE, entiéndase como subestación



- Instalación segundo transformador SE Maicao 110/13.8kV 30MVA y ampliación SE San Juan, de la cual, para la primera de las citadas subestaciones se hizo validación de obras por parte de esta SSPD el día 17 de septiembre del año en curso, encontrando obras en fase final de desarrollo. Ambas obras con recursos CONPES.

Imagen 1. Foto Nuevo transformador de 30 MVA SE Maicao



Fuente: SSPD

Imagen 2. Registro trabajos en fase final dentro de la subestación Maicao



Fuente: SSPD



Adicionalmente, en dicha visita se hizo recorrido completo al nuevo circuito Maicao 7, el cual está próximo a ser entregado. En estas obras el prestador indica haber invertido un total de \$ 57.408.123.260 millones de pesos.

Imagen 3. Recorrido al nuevo circuito Maicao 7



Fuente: SSPD

1.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

En concordancia con lo planteado en el numeral anterior, por medio de este indicador, la Superintendencia busca evaluar parte de las acciones que a nivel de mantenimiento viene realizando el prestador en búsqueda de propender por mejorar la calidad del servicio suministrado a los usuarios de su mercado.

Para tales efectos, se acordó entre las partes, que AIR-E presentaría un plan de mantenimiento, desagregado por circuito, que debe contener como mínimo: cronograma general con el desarrollo de las actividades de forma trimestral, junto a los beneficios esperados en indicadores de calidad, con el objetivo de realizar el seguimiento bajo el criterio de selección correspondiente a aquellos que cubran una mayor cantidad de usuarios y que la implementación sea mayor impacto en mejora de calidad.

Una vez hechas las aclaraciones correspondientes, vale la pena resaltar que el seguimiento y validación se efectuó a partir de:

- i. El Cronograma de los mantenimientos a los circuitos escogidos.
- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

El nivel de cumplimiento de las obras programadas en comparación con las ejecutadas para el año 2021, deberá ser mayor o igual al 70%.



Ahora bien, antes de proceder a evaluar el nivel de cumplimiento de este indicador, se reitera lo manifestado en el anterior informe:

- AIR-E estructuró sus actividades de mantenimiento en el SDL, a partir de 4 macroactividades de mantenimiento preventivo y predictivo, entre las que se encuentran: a) poda, b) termografía, c) balanceo (proceso a través del cual se evalúa y garantiza que las fases de un circuito de distribución estén cargadas (cantidad de usuarios conectados) en las mejores condiciones de equilibrio posible), y d) lavado en circuitos de 13,2 kV y 34,5 kV.
- Fue asignada para cada una de las actividades una ponderación igual a:

Tabla 6. Ponderación actividades de Mantenimiento

Actividad	Poda	Lavado	Termografía	Balanceo	Total
Ponderación	25%	25%	25%	25%	100%

Fuente: AIR-E

- La Empresa presupuestó la realización de actividades de poda sobre un total de setenta y cuatro (74) circuitos a lo largo de todo su mercado, de los cuales finalmente intervino un total de sesenta y ocho (68).

Tabla 7. Relación de circuitos Planeados Trimestre 2 – Poda

No	Circuito	Departamento			Total general
		Atlántico	Guajira	Magdalena	
1	20 De Julio	\$ 36.864.667			\$ 36.864.667
2	Aeropuerto 2 (Magdalena)			\$ 72.631.668	\$ 72.631.668
3	Altamira	\$ 29.281.972			\$ 29.281.972
4	América Norte	\$ 25.433.905			\$ 25.433.905
5	Aracataca III			\$ 71.104.159	\$ 71.104.159
6	Arboleda	\$ 44.365.149			\$ 44.365.149
7	Atlántico	\$ 23.303.869			\$ 23.303.869
8	Barrancas 1		\$ 39.270.708		\$ 39.270.708
9	Barrancas 2		\$ 130.777.984		\$ 130.777.984
10	Bastidas			\$ 21.721.753	\$ 21.721.753
11	Bosque	\$ 30.575.092			\$ 30.575.092
12	Campo Alegre			\$ 356.412.650	\$ 356.412.650
13	Cañaveral		\$ 187.345.116		\$ 187.345.116
14	Caracolí 4	\$ 35.533.068			\$ 35.533.068
15	Ciénaga Sur Nuevo			\$ 75.463.383	\$ 75.463.383
16	Ciudadela	\$ 46.251.076			\$ 46.251.076
17	Concepción (Magdalena)			\$ 39.237.827	\$ 39.237.827
18	Cordialidad 8 (Cero)	\$ 37.410.446			\$ 37.410.446
19	Cordialidad 9	\$ 92.765.105			\$ 92.765.105



20	Cuestecitas 1		\$ 191.028.891		\$ 191.028.891
21	El Parque	\$ 31.313.846			\$ 31.313.846
22	Estadio	\$ 5.177.576			\$ 5.177.576
23	Fonseca 1		\$ 60.355.705		\$ 60.355.705
24	Fundación I			\$ 271.636.172	\$ 271.636.172
25	Fundación II			\$ 106.754.076	\$ 106.754.076
26	Gaira Industrial			\$ 146.623.933	\$ 146.623.933
27	Golf	\$ 23.411.929			\$ 23.411.929
28	Guacamayal III			\$ 16.774.523	\$ 16.774.523
29	Guacamayal IV			\$ 173.933.175	\$ 173.933.175
30	Libertador			\$ 27.503.892	\$ 27.503.892
31	LN-5118	\$ 23.115.486			\$ 23.115.486
32	LN-521	\$ 26.207.826			\$ 26.207.826
33	LN-534	\$ 4.240.531			\$ 4.240.531
34	LN-535	\$ 4.224.921			\$ 4.224.921
35	LN-574	\$ 27.266.936			\$ 27.266.936
36	Lucero	\$ 26.940.098			\$ 26.940.098
37	Macarena	\$ 42.658.443			\$ 42.658.443
38	Malambo 6	\$ 76.253.680			\$ 76.253.680
39	Mamatoco			\$ 51.459.280	\$ 51.459.280
40	Manaure		\$ 28.506.373		\$ 28.506.373
41	Manzanares			\$ 39.880.880	\$ 39.880.880
42	Matitas		\$ 139.747.617		\$ 139.747.617
43	Mingueo		\$ 223.360.292		\$ 223.360.292
44	Nueva Barranquilla 1	\$ 19.444.459			\$ 19.444.459
45	Olaya	\$ 23.489.165			\$ 23.489.165
46	Pivijay I			\$ 59.338.489	\$ 59.338.489
47	Plato I			\$ 47.351.517	\$ 47.351.517
48	Plato III			\$ 330.862.742	\$ 330.862.742
49	Polonuevo	\$ 208.691.398			\$ 208.691.398
50	Portal del Prado	\$ 13.654.266			\$ 13.654.266
51	Puerta de Oro 1	\$ 26.828.750			\$ 26.828.750
52	Pumarejo	\$ 93.413.830			\$ 93.413.830
53	Rayón Norte	\$ 12.659.573			\$ 12.659.573
54	Retén 2			\$ 195.799.738	\$ 195.799.738
55	Río Córdoba II			\$ 24.020.914	\$ 24.020.914
56	Riomar 11	\$ 24.903.590			\$ 24.903.590
57	Rosario	\$ 17.038.313			\$ 17.038.313



58	Sabanagrande 1	\$ 75.085.306			\$ 75.085.306
59	Sabanagrande 2	\$ 45.336.760			\$ 45.336.760
60	Sabanagrande 3	\$ 33.486.414			\$ 33.486.414
61	Saco	\$ 188.286.979			\$ 188.286.979
62	Salamanca	\$ 74.592.454			\$ 74.592.454
63	San Isidro	\$ 29.236.720			\$ 29.236.720
64	San Roque (Atlántico)	\$ 22.871.352			\$ 22.871.352
65	SG-01	\$ 210.547.759			\$ 210.547.759
66	SG-03	\$ 151.511.181			\$ 151.511.181
67	Simón Bolívar	\$ 24.141.845			\$ 24.141.845
68	Soplador			\$ 159.290.899	\$ 159.290.899
69	Terranova	\$ 43.612.779			\$ 43.612.779
70	Universal	\$ 19.036.187			\$ 19.036.187
71	Uribe 2		\$ 31.497.429		\$ 31.497.429
72	Verónica	\$ 20.544.390			\$ 20.544.390
73	Villa Country	\$ 13.463.500			\$ 13.463.500
74	Villanueva 2		\$ 59.868.384		\$ 59.868.384
	Total general	\$ 2.084.472.592	\$ 1.091.758.498	\$ 2.287.801.672	\$ 5.464.032.762

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Tabla 8. Relación de circuitos Intervenido trimestre 2 – Poda

No	Circuito	Departamento			Total general
		Atlántico	Guajira	Magdalena	
1	Aeropuerto 2 (Magdalena)			\$ 72.631.668	\$ 72.631.668
2	Altamira	\$ 29.281.972			\$ 29.281.972
3	América Norte	\$ 25.433.905			\$ 25.433.905
4	Arboleda	\$ 44.365.149			\$ 44.365.149
5	Atlántico	\$ 23.303.869			\$ 23.303.869
6	Baranoa	\$ 66.212.145			\$ 66.212.145
7	Barrancas 2		\$ 130.767.440		\$ 130.767.440
8	Bastidas			\$ 21.721.753	\$ 21.721.753
9	Bosque	\$ 30.575.092			\$ 30.575.092
10	Campo Alegre			\$ 346.856.629	\$ 346.856.629
11	Cañaveral		\$ 187.345.116		\$ 187.345.116
12	Caracolí 4	\$ 35.533.068			\$ 35.533.068
13	Ciénaga Sur Nuevo			\$ 75.463.383	\$ 75.463.383
14	Ciudadela	\$ 46.251.076			\$ 46.251.076
15	Concepción (Magdalena)			\$ 39.218.056	\$ 39.218.056
16	Cordialidad 8 (Cero)	\$ 37.487.344			\$ 37.487.344



17	Cordialidad 9	\$ 92.924.339		\$ 92.924.339
18	Distracción		\$ 96.360.685	\$ 96.360.685
19	El Parque	\$ 31.313.846		\$ 31.313.846
20	Estadio	\$ 2.839.900		\$ 2.839.900
21	Florida	\$ 26.801.338		\$ 26.801.338
22	Fundación II		\$ 106.740.220	\$ 106.740.220
23	Fundación I		\$ 271.636.172	\$ 271.636.172
24	Fundación III		\$ 21.065.168	\$ 21.065.168
25	Gaira Industrial		\$ 146.726.653	\$ 146.726.653
26	Golf	\$ 23.411.929		\$ 23.411.929
27	Guacamayal III		\$ 16.779.555	\$ 16.779.555
28	Guacamayal IV		\$ 173.933.175	\$ 173.933.175
29	Jardín (Atlántico)	\$ 30.414.705		\$ 30.414.705
30	La Junta		\$ 106.617.902	\$ 106.617.902
31	Las Moras	\$ 56.992.825		\$ 56.992.825
32	Libertador		\$ 27.503.892	\$ 27.503.892
33	LN-5124	\$ 39.120.560		\$ 39.120.560
34	LN-521	\$ 26.207.826		\$ 26.207.826
35	Lucero	\$ 26.940.098		\$ 26.940.098
36	Macarena	\$ 42.658.336		\$ 42.658.336
37	Maicao 3		\$ 26.102.631	\$ 26.102.631
38	Malambo 6	\$ 76.242.062		\$ 76.242.062
39	Mamatoco		\$ 51.459.280	\$ 51.459.280
40	Manzanares		\$ 39.924.752	\$ 39.924.752
41	Matitas		\$ 139.738.256	\$ 139.738.256
42	Mingueo		\$ 223.360.292	\$ 223.360.292
43	Molino		\$ 51.401.165	\$ 51.401.165
44	Olaya	\$ 23.489.165		\$ 23.489.165
45	Plato I		\$ 47.551.358	\$ 47.551.358
46	Plato II		\$ 99.916.459	\$ 99.916.459
47	Plato III		\$ 330.862.742	\$ 330.862.742
48	Portal Del Prado	\$ 13.654.266		\$ 13.654.266
49	Puerta De Oro 1	\$ 26.828.750		\$ 26.828.750
50	Puerta De Oro 3	\$ 46.931.369		\$ 46.931.369
51	Pumarejo	\$ 93.403.235		\$ 93.403.235
52	Ret+en 2		\$ 195.799.738	\$ 195.799.738
53	Río Córdoba II		\$ 24.020.914	\$ 24.020.914
54	Riohacha 3		\$ 34.327.332	\$ 34.327.332



55	Riohacha 8		\$ 51.099.551		\$ 51.099.551
56	Riomar 11	\$ 24.903.590			\$ 24.903.590
57	Rosario	\$ 17.038.313			\$ 17.038.313
58	Sabanagrande 2	\$ 45.336.760			\$ 45.336.760
59	Sabanagrande 3	\$ 33.486.414			\$ 33.486.414
60	Salamanca	\$ 74.592.454			\$ 74.592.454
61	San Isidro	\$ 29.236.720			\$ 29.236.720
62	San Juan 1		\$ 26.320.114		\$ 26.320.114
63	San Roque (Atlántico)	\$ 22.871.352			\$ 22.871.352
64	SG-03	\$ 151.497.231			\$ 151.497.231
65	Simón Bolívar	\$ 24.141.845			\$ 24.141.845
66	Soplador			\$ 159.281.785	\$ 159.281.785
67	Tenerife			\$ 67.378.210	\$ 67.378.210
68	Terranova	\$ 43.612.779			\$ 43.612.779
	Total general	\$ 1.485.335.624	\$ 1.073.440.484	\$ 2.336.471.562	\$ 4.895.247.670

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

De las tablas anteriores, es pertinente resaltar:

- AIR-E, intervino menos circuitos de los que tenía presupuestado para este trimestre, ya que planificó para el departamento del Atlántico 44, Magdalena 20 y La Guajira 10 circuitos, y termino ejecutando 36, 22 y 11 circuitos, respectivamente.
- Consecuentemente con lo indicado en la viñeta anterior, ejecutó un monto menor del presupuesto (90% del monto presupuestado)
- La cantidad de Clientes beneficiados 221.400.
- Atlántico fue el departamento donde hubo mayor reducción de circuitos a ser intervenidos.

Tabla 9. Relación de circuitos Planeados Trimestre 2 – Termografías

No	Circuito	Departamento			Total Monto Planificado
		Atlántico	Guajira	Magdalena	
1	Aeropuerto 1			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
2	Alcázares			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
3	Aracataca III			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
4	Baranoa	\$ 9.199.031			\$ 9.199.031
5	Bastidas			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
6	Bellavista	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
7	Bonda			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
8	Bonda 1			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354



9	Riohacha 7 (Cable Cero)		\$ 8.652.960		\$ 8.652.960
10	Campo Alegre			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
11	Campo De La Cruz 3	\$ 9.199.031			\$ 9.199.031
12	Caracolí 3	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
13	Chivolo			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
14	Ciénaga Centro Nuevo			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
15	Ciénaga Norte Nuevo			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
16	Estadio	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
17	Fonseca 2		\$ 8.652.960		\$ 8.652.960
18	Gaira Industrial			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
19	Golf	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
20	Granadillo	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
21	Juan Mina	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
22	Juan Mina 1	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
23	Las Flores 7	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
24	Las Malvinas	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
25	Los Andes	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
26	Luruaco	\$ 9.199.031			\$ 9.199.031
27	Macarena	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
28	Maicao 3		\$ 8.652.960		\$ 8.652.960
29	Mingueo		\$ 8.652.960		\$ 8.652.960
30	Oasis 11 (Cable Cero)	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
31	Oriental	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
32	Pivijay I			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
33	Plato II			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
34	Puerta De Oro 2	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
35	Pumarejo	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
36	Rayón Norte	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
37	Rayón Río	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
38	Remolino 2			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
39	Riofrío			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
40	Riohacha 2		\$ 8.652.960		\$ 8.652.960
41	Riohacha 3		\$ 8.652.960		\$ 8.652.960
42	Sabanagrande 2	\$ 9.199.031			\$ 9.199.031
43	Salamanca	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
44	San Francisco			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354



45	Santa Rita			\$ 11.441.354	\$ 11.441.354
46	SG-03	\$ 9.199.031			\$ 9.199.031
47	Silencio 10	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
48	Terranova	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
49	Urumita		\$ 8.652.960		\$ 8.652.960
50	Veinte De Julio 13	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
51	Veinte De Julio 14	\$ 6.835.729			\$ 6.835.729
Total general		\$ 196.381.188	\$ 60.570.719	\$ 194.503.020	\$ 451.454.927

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Tabla 10. Relación de circuitos intervenidos Trimestre 2 – Termografía

No	Circuito	Departamento			Total Monto Ejecutado
		Atlántico	Guajira	Magdalena	
1	Aeropuerto 2 (Magdalena)			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
2	Alcázares			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
3	Aracataca III			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
4	Astilleros	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
5	Bellavista (Atlántico)	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
6	Caracolí 3	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
7	Chivolo			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
8	Ciénaga Centro Nuevo			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
9	Ciénaga Sur Nuevo			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
10	Delicias	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
11	Golf	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
12	Granadillo	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
13	Jardín (Atlántico)	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
14	Juan Mina	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
15	Las Flores 7	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
16	Las Malvinas	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
17	Libertador			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
18	Los Andes	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
19	Luruaco	\$ 6.397.128			\$ 6.397.128
20	Maicao 1		\$ 6.017.383		\$ 6.017.383
21	Maicao 3		\$ 6.017.383		\$ 6.017.383
22	Manaure		\$ 6.017.383		\$ 6.017.383
23	Manzanares			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
24	Manzanares 7			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
25	Manzanares 8			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469



26	Oasis 11 (Cable Cero)	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
27	Orihueca			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
28	Pivijay I			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
29	Puerta De Oro 2	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
30	Pumarejo	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
31	Rayón Norte	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
32	Sabanagrande 2	\$ 6.397.128			\$ 6.397.128
33	Salamanca	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
34	San Juan 1		\$ 6.017.383		\$ 6.017.383
35	San Salvador	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
36	Santa Verónica 2	\$ 6.397.128			\$ 6.397.128
37	SG-03	\$ 6.397.128			\$ 6.397.128
38	Silencio 10	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
39	Sur			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
40	Tamacá			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
41	Tamacá Sur			\$ 7.956.469	\$ 7.956.469
42	Villa Country	\$ 4.753.657			\$ 4.753.657
43	Total general	\$ 115.907.986	\$ 24.069.532	\$ 119.347.042	\$ 259.324.560

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

De las tablas anteriores, se quiere destacar:

- A nivel de la macroactividad de termografía, se repite lo presentado en la actividad de poda al intervenirse menos circuitos de los planeados; lo planeado por el prestador fue por departamentos: Atlántico 27, Magdalena 17 y La Guajira 7, mientras lo ejecutado en los mismos departamentos fue Atlántico 23, Magdalena 15, y La Guajira 4 circuitos intervenidos.
- Se ejecutó el 57% del presupuesto planeado.
- La cantidad de clientes beneficiados fue de 191.844
- Atlántico fue el departamento donde hubo mayor reducción de circuitos.

Tabla 11. Relación de circuitos Planeados Trimestre 2 – Balanceo

No	Circuito	Departamento			Total Monto Planeado
		Atlántico	Guajira	Magdalena	
1	Aeropuerto 2			\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
2	Almendros	\$ 4.206.602			\$ 4.206.602
3	América Norte	\$ 4.206.602			\$ 4.206.602
4	Aracataca I			\$ 7.040.833	\$ 7.040.833



5	Arboleda	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
6	Atlántico	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
7	Bonda 1		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
8	Cable Cero Nueva Barranquilla	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
9	Candelaria	\$ 5.660.942		\$ 5.660.942
10	Cordialidad	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
11	Cuestecitas 2		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
12	Ferry	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
13	Hato Nuevo 1		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
14	Hatonuevo 2		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
15	La Retirada		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
16	Las Flores 7	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
17	Libertador		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
18	Maicao 2		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
19	Maicao 3		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
20	Maicao 5		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
21	Maicao 6		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
22	Manatí 2	\$ 5.660.942		\$ 5.660.942
23	Manaure		\$ 5.324.898	\$ 5.324.898
24	Nueva Barranquilla 8	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
25	Nueva Granada	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
26	Palmar	\$ 5.660.942		\$ 5.660.942
27	Plato I		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
28	Plato III		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
29	Río 11	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
30	Río 8	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
31	Río Córdoba I		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
32	Rodadero		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
33	Salamina I		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
34	Salamina III		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
35	San Isidro	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
36	San Martín	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
37	Santa Marta 06		\$ 7.040.833	\$ 7.040.833
38	Santo Domingo	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
39	SG-02	\$ 5.660.942		\$ 5.660.942
40	Simón Bolívar	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
41	Tajamares	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602
42	Terranova	\$ 4.206.602		\$ 4.206.602



43	Veinte De Julio 12	\$ 4.206.602			\$ 4.206.602
44	Verónica	\$ 5.660.942			\$ 5.660.942
45	Zona Franca	\$ 4.206.602			\$ 4.206.602
46	Total general	\$ 112.436.757	\$ 42.599.187	\$ 84.490.000	\$ 239.525.944

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Tabla 12. Relación de circuitos ejecutados Trimestre 2 – Balanceo

No	Circuito	Departamento			Total Monto Ejecutado
		Atlántico	Guajira	Magdalena	
1	Acueducto	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
2	Alcázares			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
3	Almendros	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
4	América Norte	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
5	Aracataca I			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
6	Arboleda	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
7	Atlántico	\$ 9.719.595			\$ 9.719.595
8	Bonda			\$ 16.268.247	\$ 16.268.247
9	Cable Cero Nueva Barranquilla	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
10	Campo Alegre			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
11	Caracolí 3	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
12	Caracolí 4	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
13	Cordialidad 8 (Cero)	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
14	Ferry	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
15	Florida	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
16	Guacamayal III			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
17	Guacamayal IV			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
18	La Junta		\$ 6.151.741		\$ 6.151.741
19	La Paz	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
20	La Retirada			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
21	Las Flores 7	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
22	Libertador			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
23	Maicao 3		\$ 6.151.741		\$ 6.151.741
24	Maicao 5		\$ 6.151.741		\$ 6.151.741
25	Matitas		\$ 6.151.741		\$ 6.151.741
26	Nogales	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
27	Nueva Granada	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
28	Palmar	\$ 6.539.964			\$ 6.539.964
29	Río 11	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
30	Río 8	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797



31	Riohacha 4		\$ 6.151.741		\$ 6.151.741
32	Salamina I			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
33	Salamina III			\$ 8.134.123	\$ 8.134.123
34	San Isidro	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
35	San Martín	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
36	Santo Domingo	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
37	SG-02	\$ 6.539.964			\$ 6.539.964
38	Simón Bolívar	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
39	Tajamares	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
40	Terranova	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
41	Tesoro	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
42	Unión 6	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
43	Usiacurí	\$ 6.539.964			\$ 6.539.964
44	Veinte De Julio 12	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
45	Veinte De Julio 15	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
46	Verónica	\$ 6.539.964			\$ 6.539.964
47	Villanueva 1		\$ 6.151.741		\$ 6.151.741
48	Zona Franca	\$ 4.859.797			\$ 4.859.797
49	Total general	\$ 167.093.980	\$ 36.910.444	\$ 89.475.357	\$ 293.479.780

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Para el caso de la macroactividad de balanceo, de las tablas se destaca:

- Se intervinieron mayor cantidad de circuitos que los planificados. Los planificados fueron en los departamentos del Atlántico 25, Magdalena 12 y La Guajira 8, circuitos intervenidos, y lo ejecutado fue: Atlántico 32, Magdalena 10, y La Guajira 6.
- Se realizó mayor inversión, 23% más de lo presupuestado.
- El número de clientes beneficiados fue de 240.207.
- Atlántico fue el departamento donde hubo mayor incremento en el número de circuitos intervenidos.

Tabla 13. Relación de circuitos planificados Trimestre 2 – Lavado de Estructuras

No	Circuito	Departamento			Cantidad Estructuras Planificadas	Total Monto Planificado
		Atlántico	Guajira	Magdalena		
1	20 de Julio	4.531			4.531	\$ 67.234.478
2	Acueducto	786			786	\$ 10.706.043
3	Aeropuerto 1			74	74	\$ 712.450
4	Aeropuerto 2			74	74	\$ 712.450
5	Almendros	469			469	\$ 14.514.349



6	Altamira	1.052			1.052	\$ 19.416.519
7	América Norte	2.117			2.117	\$ 35.548.007
8	América Río	1.270			1.270	\$ 25.069.455
9	Andalucía	316			316	\$ 6.077.003
10	Arboleda	1.001			1.001	\$ 18.924.896
11	Astilleros	352			352	\$ 5.080.572
12	Atlántico	526			526	\$ 6.562.172
13	Auxiliar 1	3.472			3.472	\$ 47.948.824
14	Bellavista	747			747	\$ 14.621.947
15	Bellavista			74	74	\$ 712.450
16	Bosque	999			999	\$ 9.618.070
17	Boyacá Sur	753			753	\$ 7.249.657
18	Buenavista	46			46	\$ 1.503.487
19	Nueva Barranquilla (cero)	939			939	\$ 17.159.869
20	Carrizal	1.105			1.105	\$ 10.638.606
21	Centenario	879			879	\$ 18.343.141
22	Centro	2.702			2.702	\$ 38.049.015
23	Centro 11	391			391	\$ 4.987.289
24	Cervecería	265			265	\$ 4.448.376
25	Chiquinquirá	480			480	\$ 5.681.107
26	Ciénaga Centro Nuevo			84	84	\$ 808.727
27	Ciénaga Norte Nuevo			63	63	\$ 606.545
28	Ciénaga Sur Nuevo			84	84	\$ 808.727
29	Ciudadela	301			301	\$ 7.264.623
30	Concepción	995			995	\$ 18.818.591
31	Cordialidad	802			802	\$ 17.048.506
32	Cordialidad 10	178			178	\$ 1.713.730
33	Cordialidad 9	202			202	\$ 1.944.795
34	Delicias	755			755	\$ 15.872.726
35	El Parque	342			342	\$ 5.809.725
36	Ferry	1.632			1.632	\$ 19.309.648
37	Florida	1.248			1.248	\$ 22.474.118
38	Gaira Industrial			74	74	\$ 712.450
39	Galapa	2.391			2.391	\$ 46.551.345
40	Gaviotas	273			273	\$ 2.628.362
41	Golf	671			671	\$ 9.863.811
42	Granadillo	421			421	\$ 8.485.345
43	Industrial Nte	1.157			1.157	\$ 14.440.967



44	Industrial Sur	793			793	\$ 11.945.344
45	Jardín	1.540			1.540	\$ 24.723.860
46	Juan Mina	1.195			1.195	\$ 20.236.332
47	Juan Mina 1	1.074			1.074	\$ 17.526.585
48	Juan Mina 2	421			421	\$ 5.174.215
49	La Paz	1.151			1.151	\$ 30.827.631
50	Las Flores 7	1.621			1.621	\$ 32.165.217
51	Las Malvinas	2.439			2.439	\$ 49.276.586
52	LN-529		325		325	\$ 3.129.002
53	Los Andes	2.203			2.203	\$ 35.458.290
54	Los Robles	189			189	\$ 1.819.635
55	Lucero	795			795	\$ 13.105.935
56	Macarena	1.283			1.283	\$ 27.970.343
57	Magdalena	246			246	\$ 3.744.131
58	Magdalena 4	1.241			1.241	\$ 22.158.260
59	Maicao 1		379		379	\$ 3.648.898
60	Maicao 2		433		433	\$ 4.168.793
61	Maicao 4		379		379	\$ 3.648.898
62	Maicao 5		325		325	\$ 3.129.002
63	Maicao 6		379		379	\$ 3.648.898
64	Malambo 6	1.293			1.293	\$ 24.502.694
65	Manaure		163		163	\$ 1.569.315
66	Manzanares 7			84	84	\$ 808.727
67	Manzanares 8			74	74	\$ 712.450
68	Mercedes	1.103			1.103	\$ 22.123.392
69	Mesolandia	1.999			1.999	\$ 25.329.494
70	Miramar	1.771			1.771	\$ 29.332.187
71	Modelo	644			644	\$ 12.762.765
72	Nogales	2.615			2.615	\$ 43.211.339
73	Nueva Barranquilla 5	686			686	\$ 12.827.368
74	Nueva Barranquilla 7	1.579			1.579	\$ 26.340.826
75	Nueva Barranquilla 8	430			430	\$ 10.616.563
76	Nueva Colombia	1.340			1.340	\$ 24.635.378
77	Nueva Granada	1.459			1.459	\$ 19.987.870
78	Oasis 12	162			162	\$ 7.044.236
79	Olaya	1.264			1.264	\$ 17.305.420
80	Pasadena	1.210			1.210	\$ 25.126.372
81	Pimsa	811			811	\$ 16.305.202



82	Portal Del Prado	352			352	\$ 4.346.856
83	Porvenir	399			399	\$ 7.985.454
84	Prado Norte	98			98	\$ 1.967.087
85	Puerta De Oro 1	1.835			1.835	\$ 31.337.187
86	Puerta De Oro 2	4.220			4.220	\$ 66.522.022
87	Puerta De Oro 3	5.703			5.703	\$ 95.895.250
88	Puerta De Oro 4	3.956			3.956	\$ 60.385.889
89	Puerta De Oro 5	995			995	\$ 17.565.474
90	Pumarejo	574			574	\$ 14.379.132
91	Rayón Norte	224			224	\$ 4.246.992
92	Rayón Río	2.047			2.047	\$ 42.461.656
93	Río 10	801			801	\$ 7.711.786
94	Río 11	2.057			2.057	\$ 44.322.397
95	Río 8	1.838			1.838	\$ 25.236.676
96	Río 9	128			128	\$ 1.232.345
97	Riohacha 2		325		325	\$ 3.129.002
98	Riohacha 3		379		379	\$ 3.648.898
99	Riohacha 4		433		433	\$ 4.168.793
100	Riohacha 5		379		379	\$ 3.648.898
101	Riohacha 6		433		433	\$ 4.168.793
102	Riohacha 7		379		379	\$ 3.648.898
103	Riohacha 8		325		325	\$ 3.129.002
104	Riomar 11	93			93	\$ 1.527.187
105	Riomar 13	571			571	\$ 11.460.383
106	Rodadero			84	84	\$ 808.727
107	Rosario	1.000			1.000	\$ 13.652.944
108	Salamanca	1.274			1.274	\$ 18.583.795
109	San Felipe (Atlántico)	470			470	\$ 10.611.341
110	San Francisco			74	74	\$ 712.450
111	San Francisco (Atlántico)	636			636	\$ 6.928.265
112	San Isidro	288			288	\$ 10.253.957
113	San Martín	1.222			1.222	\$ 19.713.634
114	San Roque (Atlántico)	694			694	\$ 8.342.673
115	San Salvador	377			377	\$ 7.501.955
116	Santa Ana (Atlántico)	482			482	\$ 10.657.123
117	Santa Rita			84	84	\$ 808.727
118	Santo Domingo	536			536	\$ 12.468.292
119	Siape	603			603	\$ 10.697.399



120	Sierra	2.248			2.248	\$ 47.661.695
121	Silencio 10	1.025			1.025	\$ 14.036.303
122	Silencio 5	230			230	\$ 8.107.245
123	Simón Bolívar	680			680	\$ 10.490.556
124	Solymar	446			446	\$ 6.128.243
125	Sur			63	63	\$ 606.545
126	Suri Salcedo	357			357	\$ 4.374.614
127	Tajamares	1.864			1.864	\$ 23.428.516
128	Tamacá			63	63	\$ 606.545
129	Terranova	939			939	\$ 13.381.560
130	Tesoro	1.129			1.129	\$ 10.869.671
131	Trinidad	240			240	\$ 4.656.065
132	Unión 1	273			273	\$ 3.769.697
133	Unión 6	290			290	\$ 3.882.415
134	Universal	482			482	\$ 5.343.695
135	Universidad	275			275	\$ 5.490.155
136	Uribia		379		379	\$ 3.648.898
137	Veinte De Julio 12	268			268	\$ 2.580.223
138	Veinte De Julio 14	735			735	\$ 10.418.841
139	Vía 40	274			274	\$ 5.536.709
140	Villa Country	473			473	\$ 7.851.558
141	Zona Franca	390			390	\$ 7.729.096
	Total general	117.214	5.415	1.053	123.682	\$ 2.021.196.610

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Tabla 14. Relación de circuitos Ejecutadas Trimestre 2 – Lavado de Estructuras

No	Circuito	Estructuras Ejecutadas (Atlántico)	Total Monto Ejecutado	No	Circuito	Estructuras Ejecutadas (Atlántico)	Total Monto Ejecutado
1	20 de Julio	1.832	\$ 44.317.798	12	Bellavista (Atlántico)	379	\$ 9.168.366
2	Acueducto (Atlántico)	327	\$ 7.910.437	13	Bosque	454	\$ 10.982.686
3	Almendros (Atlántico)	266	\$ 6.434.790	14	Boyacá Sur	342	\$ 8.273.301
4	Altamira	1.127	\$ 27.263.187	15	Buenavista	69	\$ 1.669.175
5	América Norte	2.010	\$ 48.623.785	16	Cable Cero Nueva Barranquilla	985	\$ 23.828.074
6	América Río	583	\$ 14.103.317	17	Carrizal	502	\$ 12.143.851
7	Andalucía	377	\$ 9.119.984	18	Centenario	452	\$ 10.934.304
8	Arboleda	504	\$ 12.192.233	19	Centro (Atlántico)	1.112	\$ 26.900.323
9	Astilleros	426	\$ 10.305.340	20	Centro 11	392	\$ 9.482.848
10	Atlántico	510	\$ 12.337.378	21	Cervecería	130	\$ 3.144.822
11	Auxiliar 1	1.438	\$ 34.786.569	22	Chiquinquirá	427	\$ 10.329.531



No	Circuito	Estructuras Ejecutadas (Atlántico)	Total Monto Ejecutado
23	Ciudadela	141	\$ 3.410.922
24	Concepción (Atlántico)	1.092	\$ 26.416.504
25	Cordialidad	757	\$ 18.312.540
26	Cordialidad 10	81	\$ 1.959.466
27	Cordialidad 9	92	\$ 2.225.566
28	Delicias	1.038	\$ 25.110.194
29	El Parque	131	\$ 3.169.013
30	Ferry	707	\$ 17.102.993
31	Florida	1.542	\$ 37.302.426
32	Galapa	1.092	\$ 26.416.504
33	Gaviotas	124	\$ 2.999.676
34	Golf	833	\$ 20.151.051
35	Granadillo	465	\$ 11.248.786
36	Industrial Nte	1.121	\$ 27.118.042
37	Industrial Sur	319	\$ 7.716.909
38	Jardín (Atlántico)	1.775	\$ 42.938.915
39	Juan Mina	1.467	\$ 35.488.106
40	Juan Mina 1	1.307	\$ 31.617.556
41	Juan Mina 2	398	\$ 9.627.993
42	La Paz (Atlántico)	572	\$ 13.837.217
43	Las Flores 7	1.985	\$ 48.019.012
44	Las Malvinas	1.175	\$ 28.424.352
45	LN-5101	291	\$ 7.039.563
46	LN-5122	151	\$ 3.652.832
47	LN-575	286	\$ 6.918.608
48	Los Andes	2.440	\$ 59.025.889
49	Los Robles	86	\$ 2.080.421
50	Lucero	1.160	\$ 28.061.488
51	Macarena	609	\$ 14.732.281
52	Magdalena	321	\$ 7.765.291
53	Magdalena 4	568	\$ 13.740.453
54	Malambo 6	652	\$ 15.772.492
55	Mercedes	1.351	\$ 32.681.957
56	Mesolandia	850	\$ 20.562.297
57	Miramar	1.809	\$ 43.761.407
58	Modelo	649	\$ 15.699.919

No	Circuito	Estructuras Ejecutadas (Atlántico)	Total Monto Ejecutado
59	Nogales	3.085	\$ 74.629.044
60	Nueva Barranquilla 5	1.022	\$ 24.723.139
61	Nueva Barranquilla 7	1.575	\$ 38.100.727
62	Nueva Barranquilla 8	707	\$ 17.102.993
63	Nueva Colombia	1.422	\$ 34.399.514
64	Nueva Granada (Atlántico)	1.631	\$ 39.455.420
65	Oasis 12	256	\$ 6.192.880
66	Olaya	1.412	\$ 34.157.604
67	Pasadena	622	\$ 15.046.763
68	Pimsa	414	\$ 10.015.048
69	Portal Del Prado	336	\$ 8.128.155
70	Porvenir	438	\$ 10.595.631
71	Prado Norte	108	\$ 2.612.621
72	Puerta De Oro 1	2.120	\$ 51.284.789
73	Puerta De Oro 2	4.462	\$ 107.939.965
74	Puerta De Oro 3	6.441	\$ 155.813.832
75	Puerta De Oro 4	4.113	\$ 99.497.328
76	Puerta De Oro 5	1.124	\$ 27.190.614
77	Pumarejo	308	\$ 7.450.809
78	Rayón Norte	245	\$ 5.926.780
79	Rayón Río	931	\$ 22.521.763
80	Río 10	364	\$ 8.805.501
81	Río 11	922	\$ 22.304.045
82	Río 8	763	\$ 18.457.686
83	Río 9	58	\$ 1.403.074
84	Riomar 11	135	\$ 3.265.777
85	Riomar 13	627	\$ 15.167.718
86	Rosario	1.113	\$ 26.924.514
87	Sabanagrande 1	96	\$ 2.322.330
88	Saco	1.322	\$ 31.980.420
89	Salamanca	518	\$ 12.530.906
90	San Felipe (Atlántico)	460	\$ 11.127.831
91	San Francisco (Atlántico)	492	\$ 11.901.942
92	San Isidro	515	\$ 12.458.333
93	San Martín	479	\$ 11.587.459
94	San Roque (Atlántico)	633	\$ 15.312.864



No	Circuito	Estructuras Ejecutadas (Atlántico)	Total Monto Ejecutado
95	San Salvador	432	\$ 10.450.485
96	Santa Ana (Atlántico)	710	\$ 17.175.566
97	Santa Verónica 1	1.932	\$ 46.736.892
98	Santa Verónica 2	1.989	\$ 48.115.776
99	Santo Domingo	241	\$ 5.830.016
100	SG-01	305	\$ 7.378.236
101	SG-03	120	\$ 2.902.913
102	Siape	636	\$ 15.385.437
103	Sierra	1.037	\$ 25.086.003
104	Silencio 10	1.145	\$ 27.698.624
105	Silencio 5	411	\$ 9.942.476
106	Simón Bolívar	271	\$ 6.555.744
107	Solymer	501	\$ 12.119.660
108	Suri Salcedo	336	\$ 8.128.155

No	Circuito	Estructuras Ejecutadas (Atlántico)	Total Monto Ejecutado
109	Tajamares	1.827	\$ 44.196.844
110	Terranova	385	\$ 9.313.511
111	Tesoro	513	\$ 12.409.951
112	Trinidad	258	\$ 6.241.262
113	Unión 1	113	\$ 2.733.576
114	Unión 6	121	\$ 2.927.104
115	Universal	384	\$ 9.289.320
116	Universidad	302	\$ 7.305.663
117	Veinte De Julio 12	122	\$ 2.951.294
118	Veinte De Julio 14	302	\$ 7.305.663
119	Vía 40	293	\$ 7.087.945
120	Villa Country	438	\$ 10.595.631
121	Zona Franca	139	\$ 3.362.540
Total general		100.613	\$ 2.433.922.847

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Para el caso de la macroactividad de lavado de estructuras, las tablas muestran que:

- Se intervinieron menor cantidad de circuitos de los planificados inicialmente: Planificados por departamentos fueron: Atlántico 121, Magdalena 14 y La Guajira 15. Los ejecutados se reportan solo en el departamento del Atlántico correspondiente a 120 circuitos con actividades de lavado de estructuras, aunque dicho departamento era el de mayores acciones planificadas.
- Se planearon un total de 123.681 estructuras, y fueron realizadas 100.613.
- A pesar de la reducción en la cantidad de estructuras intervenidas, el nivel de inversión supero lo presupuestado (120% más).
- Cantidad de clientes beneficiados fue de 583.037.

Por lo tanto, una vez evaluadas todas las macroactividades ejecutadas frente a las planeadas, se encontró que el prestador obtuvo un nivel de cumplimiento del 92%

Tabla 15. Relación de macroactividades – Porcentaje de Cumplimiento

MACROACTIVIDAD	% CUMPLIMIENTO 1T	% CUMPLIMIENTO Trimestre 2
PODA	93%	92%
LAVADO	113%	81%
BALANCEO	93%	111%
TERMOGRAFIA	112%	82%



TOTAL PONDERADO	103%	92%
-----------------	------	-----

De las actividades de mantenimiento en el SDL, es importante indicar, que:

- El prestador esboza que dentro de las causas que llevaron a que la actividad de poda se ejecutara por debajo de la meta presupuestada, es que reestructuró durante el mes de abril el proceso de contratación de quienes prestan este tipo de servicios.
- Condición similar a la presentada en el acápite anterior de menor ejecución frente a lo planificado se dio en la actividad de lavado, pues las lluvias presentadas en el mes de abril ayudaron a reducir el número de estructuras a ser intervenidas.
- El dinero que expone la empresa AIR-E invirtió durante el segundo trimestre fue de \$7.881.974.857. Cifra muy similar a la ejecutada en el primer trimestre: \$ 7.888 millones.
- El prestador soportó ampliamente las actividades realizadas a través de soportes fotográficos que ayudaron a validar las acciones que fueron informadas por la Empresa.
- Las obras ejecutadas en mantenimiento, al igual que las inversiones realizadas tanto dentro como fuera del PGLP, han permitido tener mejoras en los indicadores SAIDI y SAIFI.

Por lo anterior, se entiende que el prestador superó la meta mínima del 70% de las actividades planificadas para este trimestre, llegando a un 95%, con lo que se entiende el indicador como cumplido.

Tabla 16. Estado de cumplimiento – Indicador de mantenimientos SDL

Meta	Evaluación	Resultado
70%	92%	CUMPLE

1.3. Mejora SAIDI por circuito

El seguimiento a este indicador parcial se efectuará trimestralmente, una vez transcurrido un año de la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1.1 y 1.2. de donde se evaluará una muestra de 30 circuitos.

Las metas de reducción de este indicador serán calculadas y establecidas a partir del documento entregado por el prestador donde se detalle los trabajos adelantados en los circuitos previamente escogidos, teniendo en cuenta los beneficios esperados, número de usuarios beneficiados y la fecha de finalización de la intervención. La meta será determinada por el prestador para cada circuito. Todo, con el fin de validar el cumplimiento de una senda de mejora del indicador.

Por lo tanto, siendo que su periodicidad de seguimiento es trimestral, a partir de que se termine las obras sobre las redes escogidas, para este periodo no existe aspectos a ser evaluados.



Tabla 17. Estado de cumplimiento – Mejora indicador SAIDI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
70%	NA%	NA

1.4. Mejora SAIFI por circuito

Al igual que con el indicador 1.3, el seguimiento a este indicador parcial se efectuará trimestralmente, una vez transcurrido un año de la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1.1 y 1.2. de donde se evaluará una muestra de 30 circuitos.

Las metas de reducción de este indicador serán calculadas y establecidas a partir del documento entregado por el prestador donde se detalle los trabajos adelantados en los circuitos previamente escogidos, teniendo en cuenta los beneficios esperados, número de usuarios beneficiados y la fecha de finalización de la intervención. La meta será determinada por el prestador para cada circuito. Todo, con el fin de validar el cumplimiento de una senda de mejora del indicador.

Por lo tanto, siendo que su periodicidad de seguimiento es trimestral, a partir de que se termine las obras sobre las redes escogidas, para este periodo no existe aspectos a ser evaluados.

Tabla 18. Estado de cumplimiento – Mejora indicador SAIFI por circuito

Meta	Evaluación	Resultado
70%	NA%	NA

1.5. Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la resolución CREG 015 de 2018

1.5.a. Cobertura en medios de comunicación masivos

Mediante este indicador, la Superservicios busca hacer seguimiento a los avisos de interrupciones programadas que de acuerdo con el literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, deberá informar a sus usuarios de las interrupciones programadas que se adelanten dentro del mercado de su comercialización.

Para tales efectos, el prestador deberá indicar detalladamente la forma como informará a cada municipio en donde presta sus servicios, el medio de comunicación que será utilizado en cada uno de ellos, con su respectivo soporte (contratos y/o evidencia de la información de las interrupciones programadas, perifoneo, volantes, anuncios parroquiales o cualquier otro medio idóneo que garanticen una mayor cobertura en el municipio).

Para poder proceder con la evaluación de este indicador que tiene periodicidad trimestral, la empresa deberá:

- i. Remitir copia de los Contratos con medios de comunicación y cobertura de estos
- ii. Demostrar un nivel de cumplimiento mayor al 70%, y su seguimiento se realizará de forma trimestral.



Al respeto, vale la pena exponer que el prestador complementó satisfactoriamente lo mostrado en su informe del trimestre anterior, al suministrar varias pruebas que ayudaron a verificar lo presentado.

Para comenzar, se muestra el listado de medios de información por municipio presentado por el operador de red:

Tabla 19. Lista de medios de comunicación a través de los cuales se informan las interrupciones programadas.

DEPARTAMENTO	IMPACTO	CIUDAD	MEDIO	NOMBRE
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Prensa escrita	Diario La Libertad
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Libertad
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Emisoras Abc
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Emisora Atlántico
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Ya
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	La Voz Del Caribe
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Sistema Cardenal
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Tropical
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Vida Nueva
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Sistema Cardenal
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Voz De La Patria Celestial
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Sistema Cardenal
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	La Voz del Caribe
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Voz De La Patria Celestial
Atlántico	Local	Campo De La Cruz	Radio	Dinamica st
Atlántico	Local	Galapa	Radio	Radio popular
Atlántico	Local	Malambo	Radio	Mokana st
Atlántico	Local	Soledad	Radio	Madrigal stereo
Atlántico	Local	Usiacuri	Radio	Cima stereo
Atlántico	Local	Juan de Acosta	Radio	Juan de Acosta Stereo
Atlántico	Local	Polonuevo	Radio	Ritmo Stereo
Atlántico	Local	Ponedera	Radio	Satelite Estereo
Atlántico	Local	Repelón	Radio	Repelón Stereo
Atlántico	Local	Sabanalarga	Radio	Emisora La Nueva
Atlántico	Local	Santo Tomás	Radio	Oriental Stereo
Atlántico	Local	Tubará	Radio	Universal Stereo
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	LaMetroNoticias.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	www.ruedalaeconomia.com



Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	www.voces365.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	LaVibrante.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	solonoticias24.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	www.laotraverdad.info
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	ExtraNoticias.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Prensa escrita	Hoy Diario del Magdalena
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Prensa escrita	El Informador
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Radio Magdalena
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Radio Magdalena
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Voces 89.4 F.M
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Emisora Bahía Linda
Magdalena	Local	Algarrobo	Radio	Algarrobo St
Magdalena	Local	Aracataca	Radio	Macondo St
Magdalena	Local	Chibolo	Radio	Impacto Stereo
Magdalena	Local	Concordia	Radio	Sensacion Radio
Magdalena	Local	El Plato	Radio	Maxi Radio
Magdalena	Local	Fundacion	Radio	Impacto Estereo
Magdalena	Local	Guacamayal	Radio	Sol Estereo
Magdalena	Local	Pijiño del Carmen	Radio	Lider Stereo
Magdalena	Local	Rio Frio	Radio	Fundación Comunitaria Canorama
Magdalena	Local	Ciénaga	Radio	Innovación Stereo
Magdalena	Local	Pivijay	Radio	Rumba Vallenata
Magdalena	Local	Salamina	Radio	Satelite Estereo
Magdalena	Local	Santa Marta	Radio	Voces Informativo
Magdalena	Local	Sitio Nuevo	Radio	SitionuevoSstereo
Magdalena	Local	Tenerife	Radio	Fiesta Estereo
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	Elvocerodelaprovincia.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	PasionporSantaMarta.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	SantaMartaAlDia.co
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	El Fuede de Ciénaga (Facebook)
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	LaGacetaCienagaOnline.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	OpinionCaribe.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	Seguimiento.co
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	EIRotativoCaribe.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	PrensaEstrategica.co
La Guajira	Departamental	Riohacha	Prensa escrita	DIARIO DEL NORTE
La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Cardenal Estéreo



La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Frontera Estéreo
La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Majayura Estéreo
La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Uniguajira Estéreo
La Guajira	Local	Albania	Radio	Beraka Stereo
La Guajira	Local	Barrancas	Radio	Fiesta Stereo
La Guajira	Local	Dibulla	Radio	Dibulla St
La Guajira	Local	Distraccion	Radio	La voz del Rancheria
La Guajira	Local	Hatonuevo	Radio	Primera Stereo
La Guajira	Local	Riohacha	Radio	Guajira St
La Guajira	Local	San Juan del Cesar	Radio	Radio Impacto Popular
La Guajira	Local	Uribia	Radio	Majayut Estereo
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	Laguajirahoy.com
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	GuajiraGrafica.net
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	Genteculturapueblo.blogspot.com
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	Guajira News (Facebook y periódico pdf)

Fuente: AIR-E

También, se adicionaron las certificaciones de los contratos con medios de información escritos de amplia circulación, entre los que se encuentran:

- a. El Periódico El Informador – Para el departamento del Magdalena
- b. El Diario del Norte – Para el departamento de La Guajira.
- c. El Diario la Libertad - Para el departamento de Atlántico.
- d. El Diario del Magdalena - Para el departamento del Magdalena

En los anteriores medios de comunicación pautó información para este periodo de evaluación de la siguiente forma.

Tabla 20. Cantidad de pautas de AIR-E en medios escritos Trimestre 2

No.	Departamento	Medio Escrito	Cobertura	Mes	Cantidad de avisos
1	Atlántico	La Libertad	Departamental	abril	8
2	Atlántico	La Libertad	Departamental	mayo	9
3	Atlántico	La Libertad	Departamental	junio	8
4	Magdalena	Hoy Diario del Magdalena	Departamental	abril	4
5	Magdalena	El Informador	Departamental	abril	5
6	Magdalena	Hoy Diario del Magdalena	Departamental	mayo	3
7	Magdalena	El Informador	Departamental	mayo	6
8	Magdalena	Hoy Diario del Magdalena	Departamental	junio	4
9	Magdalena	El Informador	Departamental	junio	4
10	La Guajira	Guajira Diario del Norte	Departamental	abril	8
11	La Guajira	Guajira Diario del Norte	Departamental	mayo	9



12	La Guajira	Guajira Diario del Norte	Departamental	junio	9
----	------------	--------------------------	---------------	-------	---

Fuente: AIR-E

Con lo que se tiene un total de 77 avisos para este 2 trimestre a través de estos medios escritos, siendo el mes de mayo en el que se registraron mayor número de avisos con un total de 27, y los departamentos de La Guajira y Magdalena, las áreas donde se registraron mayor número de avisos. Los cuales, además pueden ser consultados mediante el enlace: <https://www.air-e.com/nuestra-empresa/sala-de-prensa/noticias>, tal como fue revisado por esta Superintendencia.

El prestador indica que también realizó acciones de perifoneo en terreno en diferentes localidades, especialmente donde el acceso a prensa no es permanente:

Tabla 21. Comunicación a población a través de perifoneo

No.	Lugar	Fecha
1	Balneario Puerto Velero (Tubará)	9 abril 2021
2	Municipio de Piojó	8 y 9 abril 2021
3	Municipio de Hato nuevo	8 y 9 abril 2021
4	Municipio de Barrancas	8 y 9 abril 2021
5	Municipio de Puerto Colombia	15 y 16 abril 2021
6	Municipio de Pedraza y veredas	18 y 19 abril 2021
7	Municipio de Chibolo y Zapayan	19 y 20 abril 2021
8	Municipio de Ciénaga	20 y 21 de abril 2021
9	Tucurínca (Zona Bananera)	20 y 21 de abril 2021
10	Municipio de Tubará	21 y 22 de abril 2021
11	Municipio de Pivijay	23 y 24 de abril 2021
12	Municipio de El Piñón	24 y 25 de abril 2021
13	Municipio de Galapa	25 y 26 de abril 2021
14	Municipio de Luruaco	25 y 26 de abril 2021
15	El Morro (Tubará)	28 y 29 de abril 2021
16	Municipio de Repelón y veredas	3 y 4 de mayo de 2021
17	Santa Cruz y veredas (Luruaco)	4 de mayo de 2021
18	Municipio de Tubará y veredas	4 de mayo de 2021
19	Municipio de Aracataca y El Retén	10 y 11 de mayo de 2021
20	Municipio de Zona Bananera	10 y 11 de mayo de 2021
21	Taganga (Santa Marta)	10 y 11 de mayo de 2021
22	Municipio de Santa Lucia y sector Las Compuertas	11 de mayo de 2021
23	Palomino y veredas (Dibulla)	11 y 12 de mayo de 2021
24	Buritaca y la paz (Santa Marta)	12 y 13 de mayo de 2021
25	Municipio de Palmar de Varela, Sabanagrande y Santo Tomás	12 y 13 de mayo de 2021
26	municipio de Repelón y Luruaco	12 y 13 de mayo de 2021



27	Municipio de Campo De la Cruz	13 y 14 de mayo de 2021
28	Municipio de Manaure	16 y 17 de mayo de 2021
29	Municipio de Uribia	16 y 17 de mayo de 2021
30	Camarones (Riohacha)	16 y 17 de mayo de 2021
31	Municipio de Dibulla	17 y 18 de mayo de 2021
32	Municipio de Galapa	19 y 20 de mayo de 2021
33	Municipio de Tubará y sector Palmario	19 y 20 de mayo de 2021
34	Municipio de Zapayan	23 y 24 de mayo de 2021
35	Municipio de Remolino	24 y 25 de mayo de 2021
36	Municipio de Piojó	23 y 24 de mayo de 2021
37	Municipios de Luruaco y Repelón	25 y 26 de mayo de 2021
38	Municipios de Remolino y Sitio nuevo	3 y 4 junio de 2021
39	Taganga (Santa Marta)	3 y 4 junio de 2021
40	Municipio de Luruaco	2 y 3 de junio 2021
41	Municipio de Manatí	3 y 4 junio de 2021
42	Municipio de Tubará y balneario Caño Dulce	2 y 3 de junio 2021
43	Municipio de Dibulla	4 y 5 de junio de 2021
44	Colombia y La Peña (Sabanalarga)	9 y 10 de junio de 2021
45	Colombia y La Peña (Sabanalarga)	9 y 10 de junio de 2021
46	Municipios de Luruaco y Repelón	10 y 11 de junio de 2021
47	El Cerrito (Piojó) y Bocatocino (Juan de Acosta)	11 y 12 de junio 2021
48	Municipio de Juan de Acosta	10 y 11 de junio 2021
49	Municipios de Pivijay, Remolino y Sitio nuevo	12 y 13 de junio 2021
50	Municipio de Aracataca y El Retén	12 y 13 de junio de 2021
51	Balneario Puerto Velero (Tubará)	14 y 15 de junio de 2021
52	Municipio de Sabanalarga y corregimiento La Peña	15 y 16 de junio 2021
53	Municipio de Manatí, La Peña en Sabanalarga	16 y 17 junio 2021
54	Santa Verónica, Tubará y condominio Salinas del Rey	16 y 17 junio 2021
55	El Cerrito (Piojó) y Bocatocino (Juan de Acosta)	17 y 18 de junio del 2021
56	Veredas y fincas en Bajo de la Habana (Tubará)	18 y 19 junio 2021
57	Municipios de Tenerife, Zapayan, Chibolo y Plato	19 y 20 junio 2021
58	Municipio de Pivijay, Remolino, El Piñón, Cerro de San Antonio y Concordia	19 y 20 junio 2021
59	Municipio de Sabanalarga	19 y 20 junio 2021
60	Taganga (Santa Marta)	19 y 20 julio 2021
61	Carreto y Leña (Candelaria)	21 y 22 de junio 2021
62	Municipio de Sabanalarga y La Peña	21 y 22 junio 2021
63	Municipio de Candelaria, San Juan de Tocagua, Santa Cruz, Cien pesos, Las tablas, El Peñique (Luruaco)	23 y 24 junio 2021



64	Bajo La Habana (Tubará)	23 y 24 junio 2021
65	La Puntica, Palmar de Candelaria, Hibácharo, Los Pendaes (Luruaco)	24 y 25 junio 2021
66	Vereda San Luis, La Habana vía Tubará	24 y 25 junio 2021
67	Municipio de manatí, La Peña en Sabanalarga y Leña (Candelaria)	27 y 28 junio 2021
68	Municipio de Tubará y veredas	28 y 29 junio 2021
69	Municipios de Luruaco y Repelón, veredas y La Puntica	29 y 30 junio 2021

Fuente: AIR-E y agencia Sonovista Publicidad

También indica el uso de: i) cuarenta (40) emisoras locales a lo largo de los tres (3) departamentos de su mercado, y ii) espacios con periodistas relevantes a lo largo de su mercado, información debidamente certificada por las empresas de medios Factorial Media y Sonovista, respectivamente.

Para finalizar, el prestador además indicó que publicó la información de las interrupciones programadas a través del enlace https://www.air-e.com/hogares/mi-energia/mantenimientoprogramado?_cf_chl_jschl_tk=_pmd_XrNFRD5xWDYuKvZ8gg_hBftff9xIPkxo9AkPw69dSyDc-1631192167-0-gqNtZGzNAhCjcnBszQ1!, y por sus redes sociales; lo cual fue validado por esta Superintendencia a la fecha de realización de este informe.

En total, se observa que el prestador informó las 3.221 interrupciones presentadas en este segundo trimestre, tanto a nivel de inversiones como de mantenimiento.

Razón, por la cual este indicador se entiende como Cumplido, toda vez que AIR-E demostró tratar de mantener informados a los usuarios de sus 57 municipios.

Tabla 22. Estado de cumplimiento – Cobertura en medios de comunicación masivos

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100%	CUMPLE

1.5.b. Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales

En línea con lo expuesto en el indicador 1.5.a., para este caso la Superservicios también hará seguimiento a los avisos de interrupciones programadas de acuerdo con lo indicado en literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018, con las cuales se afecten usuarios del tipo industrial, que se encuentran vinculados dentro de su mercado de comercialización.

Para tales efectos, la empresa deberá indicar la cantidad de usuarios industriales informados de los eventos programados a través de los medios previstos en la mencionada resolución, esto es mensajes de texto o correo electrónico o cartas a los usuarios industriales

El seguimiento, se fundamentará en revisar trimestralmente los registros de los mensajes de texto o correo electrónico o cartas, enviadas a los mencionados clientes, verificando



así que se cumpla con una meta de cobertura que deberá ser mayor al 70% en el año 2021.

Antes de proceder con el análisis de este punto, es necesario indicar que AIR-E tiene en su mercado un total de 1.923 clientes industriales, regulados y no regulados, distribuidos por nivel de tensión de la siguiente forma:

Tabla 23. Relación de clientes industriales por tipo de tarifa - mercado AIR-E

Tarifa	Cantidad de Clientes
Industrial Nivel I	1.556
Industrial Nivel II	349
Industrial Nivel III	18
Total general	1.923

Fuente: AIR-E

Dentro de los que se pudo evidenciar que, un total 1.365 de los mismos se vieron afectados por interrupciones en este trimestre y de esa cantidad, sobre un grupo de 270 no se pudo validar que se le informará acerca de las interrupciones que serían realizadas, con lo que se tiene un nivel de cumplimiento del 80%, en todo caso dicho valor es mayor a la meta por lo que este indicador se entiende como Cumplido.

Tabla 24. Estado de cumplimiento – Notificación interrupciones a usuarios industriales

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	80%	CUMPLE

1.6. Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual

Como se indica a continuación, con este indicador se busca hacer seguimiento a los indicadores de calidad individual tanto de duración como frecuencia a una parte del mercado de AIR-E, especialmente los usuarios que reciben el peor servicio en la red.

1.6.a. Indicador de calidad individual DIU

Tal como se expuso en el informe anterior, mediante este indicador se busca validar como la empresa AIR-E S.A. ESP. viene corrigiendo los posibles incumplimientos a lo establecido en el literal b. del artículo 5.2. *CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS SDL*, de la Resolución CREG 015 de 2018, la cual dicta en uno de sus apartes con relación indicador de calidad individual de duración de interrupciones DIU:

“(…) Para efectos de cumplir con la obligación prevista en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, o cualquier norma que la modifique o la adicione, los OR deberán abstenerse de incurrir en cualquiera de los siguientes escenarios:

- ser sujeto de incentivo negativo ya sea por no haber alcanzado las metas de calidad media establecidas o por no cumplir los requisitos y plazos establecidos para aplicar el esquema de calidad*
- tener al menos un usuario cuyo DIU o FIU es mayor a 360, horas o 360 veces, según corresponda.*



(...)"

Para tales efectos, seccionará los mil (1000) peores clientes servidos por departamento, que estaban vinculados a los circuitos intervenidos en el indicador 1.1 y 1.2 (excluyendo subnormales y alumbrados públicos), a partir de la información certificada en el SUI, para luego realizar la Evaluación ex-post a los mismos. El objetivo, como ya se expuso previamente, es que se logre evaluar si existe una mejora de por lo menos en 90% de los usuarios en el indicador DIU por Usuario, sobre el periodo evaluado

La revisión y validación de éste se hará de forma semestral, al año siguiente de finalizada la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1.1 y 1.2. Por lo tanto, para este periodo no existen aspectos a ser evaluados.

Tabla 25. Estado de cumplimiento – Verificación del indicador DIU

Meta	Evaluación	Resultado
90%	NA	NA

1.6.b. Indicador de calidad individual FIU

A través de este indicador se busca validar como la empresa AIR-E S.A. ESP. viene corrigiendo los posibles incumplimientos a lo establecido en el literal b. del artículo 5.2. CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS SDL, de la Resolución CREG 015 de 2018, la cual dicta en uno de sus apartes con relación indicador de calidad individual de duración de interrupciones DIU:

(...) Para efectos de cumplir con la obligación prevista en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, o cualquier norma que la modifique o la adicione, los OR deberán abstenerse de incurrir en cualquiera de los siguientes escenarios:

- a. ser sujeto de incentivo negativo ya sea por no haber alcanzado las metas de calidad media establecidas o por no cumplir los requisitos y plazos establecidos para aplicar el esquema de calidad*
- b. tener al menos un usuario cuyo DIU o FIU es mayor a 360, horas o 360 veces, según corresponda.*

(...)"

Para tales efectos, seccionará los mil (1000) peores clientes servidos por departamento, que estaban vinculados a los circuitos intervenidos en el indicador 1.1 y 1.2 (excluyendo subnormales y alumbrados públicos), a partir de la información certificada en el SUI, para luego realizar la Evaluación ex-post a los mismos. El objetivo, como ya se expuso previamente, es que se logre evaluar si existe una mejora de por lo menos en 90% de los usuarios en el indicador DIU por Usuario, sobre el periodo evaluado

La revisión y validación de éste se hará de forma semestral, al año siguiente de finalizada la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1.1 y 1.2. Por lo tanto, para este periodo no existen aspectos a ser evaluados.



Tabla 26. Estado de cumplimiento – Verificación del indicador FIU

Meta	Evaluación	Resultado
90%	NA	NA

2. Confiabilidad en el STR

Este objetivo cuenta con dos indicadores parciales cuyo objeto consiste en realizar seguimiento a las inversiones y mantenimientos programados para mejorar la continuidad y confiabilidad del Sistema de Transmisión Regional de la empresa, los cuales se detallan a continuación.

2.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

Para poder efectuar un correcto seguimiento y validación en cuanto al cumplimiento de este indicador, se requiere:

- i. El Cronograma de proyectos discriminado trimestralmente. Los cuáles están sujetos a la aprobación del Plan de Inversiones de la CREG
- ii. El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- iii. Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia.

Evaluando que el nivel de cumplimiento para el año 2021 sea mayor o igual al 70%.

Al respecto, se tiene que en el plan de inversiones aprobado por la CREG a AIR-E se encuentran relacionados un listado de veintidós (22) proyectos, a los que se les efectuará seguimiento mediante el PGLP. De estos, el 55% corresponden al departamento del Atlántico, 32% en el departamento del Magdalena, y el porcentaje restante en el departamento de La Guajira, tal como se muestra a continuación:

Tabla 27. Proyectos para calidad del STR

No.	Clase de Proyecto (clasificación AIR-E)	Nombre del proyecto	Departamento	Municipio
1	Reposición de SE	Reposición de 3 Transformadores de Corriente 115kV S/E El Rio	ATLANTICO	BARRANQUILLA
2	Reposición redes áreas de AT	Reposición de Cable de Guarda Línea 707 - 115kV	ATLANTICO	SOLEDAD
3	Ampliación Nuevo LN STR	Instalación de 6 Transformadores de Tensión 115kV S/E Veinte de	ATLANTICO	SOLEDAD
4	Reposición redes áreas de AT	Reposición de Cable de Guarda v 720 - 115kV	ATLANTICO	BARRANQUILLA
5	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 703 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	ATLANTICO	SOLEDAD
6	Renovación de Protecciones (P&T)	RIPA BAR PROTECCIONES 57000152 N4 III	ATLANTICO	BARANOA
7	Renovación de Protecciones (P&T)	RIPA CDL PROTECCIONES 57000054 N4 III	ATLANTICO	BARRANQUILLA
8	Renovación de Protecciones (P&T)	RIPA BAR PROTECCIONES 57000150 N4 III	ATLANTICO	BARANOA
9	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 775 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	ATLANTICO	MALAMBO



10	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 709 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	ATLANTICO	BARRANQUILLA
11	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 721 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	ATLANTICO	BARRANQUILLA
12	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 728 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	ATLANTICO	SOLEDAD
13	Protecciones_Normalizacion (P&T)	Protección más Selectiva - 87B -Diferencial de Barras S/E Riohacha	LA GUAJIRA	RIOHACHA
14	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 741 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	LA GUAJIRA	RIOHACHA
15	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 740 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	LA GUAJIRA	ALBANIA
16	Reposición de SE	Instalación de 6 Transformadores de Tensión 115kV S/E Gaira	MADALENA	SANTA MARTA
17	Reposición de SE	RCRE RCO TT 3UND N4 III	MADALENA	CIENAGA
18	Reposición redes áreas de AT	RHRB LN 711 ESTR. GUARDA SPT A N4 III	MADALENA	CIENAGA
19	Renovación de Protecciones (P&T)	RIPA CIE PROTECCIONES 57001875 N4 Iii	MADALENA	SANTA MARTA
20	Renovación de Protecciones (P&T)	RIPA GAI PROTECCIONES 57000382 N4 III	MADALENA	SANTA MARTA
21	Renovación de Protecciones (P&T)	RIPA SAL PROTECCIONES 57001560 N4 Iii	MADALENA	SALAMINA
22	Renovación de Protecciones (P&T)	RIPA GAI PROTECCIONES 57000380 N4 III	MADALENA	SANTA MARTA

Fuente: AIR-E

De la tabla anterior, vale la pena resaltar:

- Si bien el monto de las inversiones presupuestadas en valores de UC a diciembre del año 2017 corresponde a los \$ 6.981.152.920 de pesos, el prestador planea invertir \$ 12.883.977.654 de pesos.
- El 45% de los proyectos están asociados con el mejoramiento de las condiciones de líneas de transmisión. Dentro de los que se encuentran: reposición de estructuras de soporte, cambio o instalación de cables de guarda y sistemas de puesta a tierra, un 32% a obras de renovación de protecciones eléctricas y el porcentaje restante, enfocado a otras obras de mejoramiento.
- El 70% de los proyectos se encuentran en fases muy avanzadas superiores al 84% de avance. El porcentaje restante está presupuestado para ser ejecutado en el segundo semestre de este año.

Por lo tanto, una vez evaluados los cronogramas de avance, así como los soportes anexados por el prestador, se encontró que el prestador a cierre del 2 trimestre del año 2021 logró un nivel de cumplimiento del 88%, con lo que se entiende este indicador como cumplido.

Tabla 28. Estado de cumplimiento – Indicador de Inversiones STR

Meta	Evaluación	Resultado
70%	88%	CUMPLE

De igual manera, dentro del ejercicio de vigilancia e inspección que se realiza de forma permanente a los nuevos prestadores de la costa Caribe, la Superintendencia efectuó visita de inspección el día 17 de septiembre del año en curso, encontrando que el



prestador estaba finalizando las obras antes enlistadas sobre la subestación Maicao, con lo cual se espera brindar mayor confiabilidad a esta región de su mercado.

Imagen 4. Obras de inversión en la Subestación Maicao



Fuente: SSPD

2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo

En lo que respecta a mejorar la calidad del servicio a nivel del Sistema de Transmisión Regional – STR, la empresa AIR-E, además de efectuar actividades de inversión sobre las redes de nivel de tensión 4, como las indicadas en el numeral anterior, también ha desarrollado actividades de mantenimiento que le permitan garantizar que aquellos activos que están en operación continúen funcionando de acuerdo con los parámetros de calidad, establecidos por la regulación.



Para tales efectos, el prestador proyectó la ejecución de actividades de mantenimiento sobre un total de 40 activos de su sistema:

Tabla 29. Listado de Activos programados para desarrollo de tareas de mantenimiento durante el segundo trimestre

No.	Departamento	Tipo de Activo Elemento
1	Atlántico	Línea Baranoa - Malambo 1 110 kV
2	Atlántico	Línea Caracolí - Malambo 2
3	Atlántico	Línea Caracolí - Silencio 2 110 kV
4	Atlántico	Línea Caracolí - TCaracolí 1 110 kV
5	Atlántico	Línea Cordialidad - TCaracolí 1 110 kV
6	Atlántico	Línea Cordialidad - Tebsa 1 110 kV
7	Atlántico	Línea El Río - Oasis 1 110 kV
8	Atlántico	Línea Juan Mina - Nueva Barranquilla 1 110 kV
9	Atlántico	Línea Las Flores - Termoflores I 1 110 kV
10	Atlántico	Línea Sabanalarga - Baranoa 1 110 kV
11	Atlántico	Línea Sabanalarga - Salamina (Magdalena) 1 110 kV
12	Atlántico	Línea Tebsa - El Río 1 110 kV
13	Atlántico	Línea Tebsa - Unión (Atlántico) 1 110 kV
14	Atlántico	Línea Tebsa - Veinte De Julio 1 110 kV
15	Atlántico	Línea Tebsa- Veinte De Julio 2 110 kV
16	Atlántico	Línea Termoflores I - Oasis 1 110 kV
17	Atlántico	Bahía de Línea BL1 Cordialidad A TCaracolí 110 kV
18	Atlántico	Bahía de Línea BL1 Silencio a Centro (Barranquilla) 110 kV
19	Atlántico	Bahía de Línea BL1 Silencio a Oasis 110 kV
20	Atlántico	Bahía de Línea BL1 Unión (Atlántico) a Tebsa 110 kV
21	Atlántico	Bahía de Línea BL2 Silencio A Caracolí 110 kV
22	Atlántico	Transformador Tebsa 1 100 MVA 220/110/13.8 kV
23	Atlántico	Transformador Termoflores II 2 150 MVA 220/110/13.8 kV
24	La Guajira	Línea Cuestecitas - Maicao 1 110 kV
25	La Guajira	Línea Cuestecitas - Riohacha 1 110 kV
26	Magdalena	Línea Fundación - Río Córdoba 1 110 kV
27	Magdalena	Línea Gaira - Santa Marta 1 110 kV
28	Magdalena	Línea Gaira - TPuerto Nuevo 1 110 kV
29	Magdalena	Línea Libertador - Santa Marta 1 110 kV
30	Magdalena	Línea Manzanares (Magdalena) - Santa Marta 1 110 kV
31	Magdalena	Línea Río Córdoba - Ciénaga 1 110 kV
32	Magdalena	Línea Río Córdoba - TPuerto Nuevo 1 110 kV

Fuente: AIR-E



A los circuitos de la tabla se les planteo intervenciones sobre 3 bloques grandes de activos, entre los que se encuentran: i) bahías de línea, ii) líneas, y iii) transformadores de Potencia.

De las tareas antes mencionadas, se destaca que:

- El 78% de las acciones que se proyectaron para ser ejecutadas sobre las redes de transporte, seguido por las bahías de línea con un 16%, y los transformadores de potencia con el porcentaje restante.
- El 53 % de los activos que se programaron esta localizados en el departamento del Atlántico, 27% en el departamento del Magdalena y el resto en el departamento de La Guajira

En cuanto al panorama de las actividades que AIR-E programó Vs las que ejecutó durante este periodo en evaluación, se tiene:

Tabla 30. Relación de actividades de Mantenimiento Vs Ejecutadas en el mercado AIR-E

Actividad	Planificadas por Mes				Ejecutadas por Mes				% Cumpli.
	Abril	Mayo	Junio	Total general	Abril	Mayo	Junio	Total general	
INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA	14	15	4	33	13	14	4	31	94%
INSPECCION OCULAR EXHAUSTIVA DE LINEA	48	42	40	130	43	42	37	122	94%
LAVADO DE AISLADORES	42	44	41	127	38	47	17	102	80%
LAVADO DE MODULOS DE SSEE	5	4	4	13	5	4	2	11	85%
MANTENIMIENTO BAHIAS	5	5	3	13	0	2	2	4	31%
MANTENIMIENTO DE MK	0	3	0	3	0	3	0	3	100%
MANTENIMIENTO GENERAL DEL TRAFIO DE POTENCIA	1	0	0	1	1	0	0	1	100%
PODA Y TROCHA	64	72	59	195	64	68	59	191	98%
PRUEBAS PREDICTIVAS AL TRANSFORMADOR	1			1	0	0	0	0	0%
PRUEBAS PREDICTIVAS DE COMPONENTES DE LA BAHIA O CELDA	0	2	0	2	0	0	0	0	0%
REPOSICION DE AISLAMIENTO HERRAJERIA Y O ESTRUCTURAS	2	4	2	8	0	2	1	3	38%
REVISION MEDICION Y DIAGNOSTICO DE LOS SPT DE LINEA	17	16	14	47	12	16	14	42	89%
TOMA DE MUESTRA DE ACEITE DEL TRAFIO	0	0	2	2	0	0	2	2	100%
Total general	199	207	169	575	176	198	138	512	89%

Fuente: Construcción SSPD a partir de información AIR-E

De la tabla anterior, se destaca:

- De las 512 actividades programadas para el primer trimestre, se ejecutó un 89% de las mismas, 2 puntos porcentuales menos que el trimestre anterior.



- La empresa expone haber invertido un total de 1.327 millones de pesos en las tareas de mantenimiento ejecutadas.
- Si bien las actividades de: *PRUEBAS PREDICTIVAS AL TRANSFORMADOR* y *PRUEBAS PREDICTIVAS DE COMPONENTES DE LA BAHIA O CELDA*, no tenían un número considerable de tareas para realizar, fueron las únicas cuyo nivel de ejecución fue del 0%.
- Otras actividades con bajos niveles de ejecución fueron: *REPOSICION DE AISLAMIENTO HERRAJERIA Y O ESTRUCTURAS* y *MANTENIMIENTO BAHIAS*, con 38% y 31%, respectivamente.

De igual manera, se evidenció:

- El departamento de La Guajira registro el mayor porcentaje de cumplimiento con un 98%, seguido por Magdalena con 90% y Atlántico con 85%.
- AIR-E mejoro significativamente en las pruebas que suministro como soporte de las tareas de mantenimiento ejecutadas.

Por lo tanto, posible entender este indicador como cumplido, ya que se pudo encontrar un nivel de cumplimiento sobre las tareas programadas del 89%.

Tabla 31. Estado de cumplimiento – Indicador de mantenimientos STR

Meta	Evaluación	Resultado
70%	89%	CUMPLE

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

El propósito del indicador parcial definido para este objetivo es realizar seguimiento a las inversiones del prestador que se orientan a mejorar los parámetros de calidad de la potencia (CPE). Lo anterior, teniendo en cuenta que en históricamente en el mercado se presentan restricciones operativas por sobrecargas en diferentes activos entre los que encuentran líneas, circuitos y transformadores de potencia, que conllevan a perfiles de tensión bajos, es decir por fuera de la regulación. El indicador es de evaluación trimestral y su evaluación se presenta a continuación:

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.

Para el año 2021 el prestador AIR-E tiene previsto realizar veinte (20) proyectos de inversión los cuales tienen en sus beneficios la mejora en la calidad de la potencia eléctrica por un valor total de \$ 25.886 millones, y están ubicados en los tres departamentos que comprenden su mercado de comercialización como se puede apreciar en la tabla que se muestra a continuación:



Tabla 32. Proyectos para mejorar la Calidad de la Potencia Metas año 2021

Depto.	Proyecto	Presupuest o	Valor ejecución acumulada			
			1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
MAGDALENA	Banco De Compensación Capacitiva S/E Bonda	248.692.000	-	-	139.267.520	248.692.000
LA GUAJIRA	Banco De Compensación Capacitiva S/E Uribia	230.442.000	-	-	129.047.520	230.442.000
ATLANTICO	Banco De Compensación Capacitiva S/E Arrollo De Piedra	142.597.000	-	-	79.854.320	142.597.000
ATLANTICO	Banco De Compensación Capacitiva S/E Rotinet	124.346.000	-	-	69.633.760	124.346.000
MAGDALENA	Banco De Compensación Capacitiva S/E Zawady	124.346.000	-	-	69.633.760	124.346.000
ATLANTICO	Banco De Compensación Capacitiva S/E Manatí	106.096.000	-	-	59.413.760	106.096.000
MAGDALENA	Construcción De Nuevo Circuito 13.8kv Zawady 5-(Redes)	1.444.459.520	-	-	664.451.379	1.444.459.520
MAGDALENA	Construcción De Nuevo Circuito 13.8kv Zawady 4-(Redes)	597.020.990	597.020.990	597.020.990	597.020.990	597.020.990
MAGDALENA	Construcción De Nuevo Circuito 13.8kv Bonda 3-(Redes)	260.914.328	-	33.918.863	260.914.328	260.914.328
MAGDALENA	Ampliación 2do Transformador 12.5MVA 34.5/13.8kv S/E Zawady	5.004.913.000	2.652.603.890	3.103.046.060	4.053.979.530	5.004.913.000
MAGDALENA	Ampliación 2do Transformador 12.5MVA 34.5/13.8kv S/E Bonda	2.126.774.000	-	404.087.060	1.361.135.360	2.126.774.000
MAGDALENA	Reemplazo De Transformador 8MVA 34.5/13.8kv S/E Pivijay	541.575.000	54.157.500	167.888.250	422.428.500	541.575.000
MAGDALENA	Instalación De Celda En Arquitectura De Red Zawady 4 13.8kv - (Subestación)	286.414.000	111.701.460	148.935.280	189.033.240	286.414.000
MAGDALENA	Instalación De Celda En Arquitectura De Red Zawady 5 13.8kv - (Subestación)	140.054.000	2.801.080	19.607.560	61.623.760	140.054.000
ATLANTICO	Ampliación Nivel De CC SE El Río 13.8kv	8.160.088.000	6.691.272.160	7.344.079.200	7.833.684.480	8.078.487.120
ATLANTICO	Compensación SE Union 13.8kv De 9 Mvar	1.384.728.000	1.135.476.960	1.260.102.480	1.384.728.000	1.384.728.000
ATLANTICO	Comp. SE Silencio 13.8kv De 2x 4.8Mvar	1.645.411.784	1.398.600.016	1.530.232.959	1.645.411.784	1.645.411.784
LA GUAJIRA	2do TR SE Hato Nuevo 34.5/13.8kv 6.5MVA	1.273.549.500	1.057.046.085	1.222.607.520	1.273.549.500	1.273.549.500
MAGDALENA	Segunda LN Santa Marta - Bonda 34.5kv SE	1.753.767.000	1.455.626.610	1.631.003.310	1.753.767.000	1.753.767.000
MAGDALENA	Nuevo Circuito Bonda 3 Se	289.977.000	237.781.140	275.478.150	278.377.920	278.377.920
TOTAL	20 proyectos	25.886.165.122	15.394.087.891	17.738.007.682	22.326.956.411	25.792.965.162

Fuente: Construcción SSPD a partir de información de AIR-E

Estos proyectos van desde la instalación de compensaciones para mejorar el perfil de tensión, construcción de nuevas subestaciones, hasta la construcción de nuevos circuitos en el SDL, en los municipios de Santa Marta, Uribia, Luruaco, Repelón, Zona Bananera, Manatí, Pivijai, Barranquilla y Hatonuevo. A continuación, se presenta las inversiones realizadas por el prestador para los dos primeros trimestres de 2021:



Tabla 33. Valor de inversiones ejecutadas para mejorar la Calidad de la Potencia

Depto	Proyecto	Presupuesto	1 Trim	2 Trim
MAGDALENA	Banco De Compensación Capacitiva S/E Bonda	248.692.000	-	-
LA GUAJIRA	Banco De Compensación Capacitiva S/E Uribia	230.442.000	-	-
ATLANTICO	Banco De Compensación Capacitiva S/E Arrollo De Piedra	142.597.000	-	-
ATLANTICO	Banco De Compensación Capacitiva S/E Rotinet	124.346.000	-	-
MAGDALENA	Banco De Compensación Capacitiva S/E Zawady	124.346.000	-	-
ATLANTICO	Banco De Compensación Capacitiva S/E Manatí	106.096.000	-	-
MAGDALENA	Construcción De Nuevo Circuito 13.8kv Zawady 5- (Redes)	1.444.459.520	62.499.018	87.969.034
MAGDALENA	Construcción De Nuevo Circuito 13.8kv Zawady 4- (Redes)	597.020.990	26.975.639	29.634.012
MAGDALENA	Construcción De Nuevo Circuito 13.8kv Bonda 3- (Redes)	260.914.328	-	-
MAGDALENA	Ampliación 2do Transformador 12.5MVA 34.5/13.8kv S/E Zawady	5.004.913.000	13.104.387	211.600.001
MAGDALENA	Ampliación 2do Transformador 12.5MVA 34.5/13.8kv S/E Bonda	2.126.774.000	-	68.479.740
MAGDALENA	Reemplazo De Transformador 8MVA 34.5/13.8kv S/E Pivijay	541.575.000	-	28.119.700
MAGDALENA	Instalación De Celda En Arquitectura De Red Zawady 4 13.8kv - (Subestación)	286.414.000	-	-
MAGDALENA	Instalación De Celda En Arquitectura De Red Zawady 5 13.8kv - (Subestación)	140.054.000	-	-
ATLANTICO	Ampliación Nivel De CC SE El Río 13.8kv	8.160.088.000	2.223.189.886	2.274.110.503
ATLANTICO	Compensación SE Union 13.8kv De 9 Mvar	1.384.728.000	505.007.119	578.526.472
ATLANTICO	Comp. SE Silencio 13.8kv De 2x 4.8Mvar	1.645.411.784	60.769.547	1.611.479.242
LA GUAJIRA	2do TR SE Hato Nuevo 34.5/13.8kv 6.5MVA	1.273.549.500	73.873.499	267.874.801
MAGDALENA	Segunda LN Santa Marta - Bonda 34.5kv SE	1.753.767.000	479.235.580	602.060.510
MAGDALENA	Nuevo Circuito Bonda 3 Se	289.977.000	403.520.659	735.000.563
TOTAL	20 proyectos	25.886.165.122	3.848.175.334	6.494.854.578

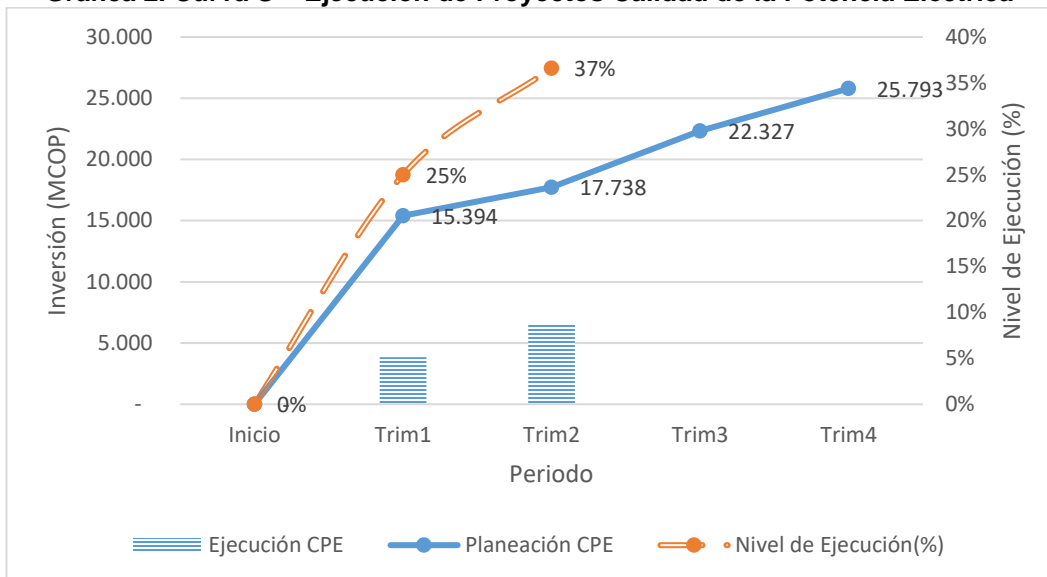
Fuente: Construcción SSPD a partir de información de AIR-E

De la anterior tabla se tiene que el prestador ha logrado iniciar 11 proyectos con corte a junio de 2021, sin embargo, no se identificaron evidencias fotográficas de los trabajos realizados, por lo cual en la próxima verificación que realizará la SSPD se recaudará mencionada información. A continuación, se muestra la curva S de este objetivo y el resultado del seguimiento al indicador.

Es preciso indicar que, según lo informado por el prestador, se presentaron dificultades con el suministro de los equipos de compensación por la problemática con las cadenas de suministro a nivel mundial derivada de la pandemia.



Gráfica 2. Curva S – Ejecución de Proyectos Calidad de la Potencia Eléctrica³



Fuente: Construcción SSPD a partir de información de AIR-E

Considerando lo anterior y la información remitida por el prestador, el estado de cumplimiento de AIR-E para el trimestre en evaluación no cumple con la meta:

Tabla 34. Estado de cumplimiento – Inversiones orientadas a la mejora de la Calidad de la Potencia Eléctrica

Meta	Evaluación	Resultado
70%	37%	NO CUMPLE

4. Pérdidas

El seguimiento de los indicadores parciales de pérdidas de energía se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de la estrategia definida por prestador para cumplir con el plan de reducción de pérdidas de energía, lo anterior se hace necesario debido a que AIR-E opera un mercado de comercialización con altos niveles de pérdidas de energía y la demanda de la costa caribe se encuentra aumentando por encima del promedio nacional.

Para cada uno de los 8 indicadores que componen este indicador (4.1, 4.2, 4.3, 4.4., 4.5, 4.6, 4.7, 4.8), el proceso de seguimiento y validación de estos se efectuó a partir de:

- El Cronograma de proyectos que componen cada indicador.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia durante la visita efectuada al prestador del día 22 al 24 de marzo de 2021.

³ Los valores de cumplimiento mostrados corresponden a análisis de los profesionales de la DTGE y difieren de los niveles de cumplimiento reportados por AIRE de los cuales no se encontró soporte, esta diferencia se revisará en la próxima visita de verificación de la SSPD.



Frente al seguimiento para los indicadores 4.2 al 4.8, se recuerda lo indicado al inicio de la sección en relación con la condición de contar con cargos aprobados por parte de la CREG para hacer el respectivo seguimiento.

4.1. Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3966/18.

El prestador AIR-E viene desarrollando desde finales del año 2020 catorce (14) proyectos para la reducción de las pérdidas de energía, los cuales corresponden a cinco (5) proyectos con recursos del CONPES 3910 y nueve (9) macroproyectos con recursos del CONPES 3966. Estos proyectos comprenden un conjunto de acciones para proteger y mejorar las redes en zonas con altos índices de pérdidas de energía y para asegurar la recuperación de energía e incremento del cobro del servicio de energía eléctrica como son:

- Gestión Social
- Construcción de redes de MT/BT (aseguramiento de red)
- Instalación de Sistemas de Medición Avanzada
- Implementación de Sistema de Comunicaciones y Software en donde aplique.

Los mencionados proyectos con sus respectivas metas se pueden observar en la tabla que se muestra a continuación⁴:

Tabla 35. Proyectos de Pérdidas desarrollados con recursos CONPES Metas año 2021

Proyecto	Presupuesto	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
Cevillar	\$ 2.774.135.416*	44%	78%	94%	100%
Ciudadela 20 de julio	\$ 5.721.087.123*	53%	64%	82%	98%
El Concord	\$ 10.860.976.531*	56%	88%	99%	100%
La Sierra	\$ 2.582.868.210*	65%	84%	99%	100%
La Victoria	\$ 5.629.778.071*	68%	74%	89%	99%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F2	\$ 24.614.599.878	50%	77%	91%	99%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F3	\$ 14.337.382.800	43%	71%	87%	99%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F4	\$ 20.889.053.102	35%	55%	77%	91%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F5	\$ 23.832.875.064	34%	53%	74%	88%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F6	\$ 33.255.210.354	35%	53%	75%	90%
Aseguramiento de red - Magdalena F1	\$ 14.226.801.606	54%	78%	91%	99%
Aseguramiento de red - Magdalena F2	\$ 17.237.565.146	48%	71%	88%	99%
Aseguramiento de red - Magdalena F3	\$ 14.574.541.875	42%	71%	87%	97%
Aseguramiento de red - Magdalena F4	\$ 14.067.129.202	42%	71%	87%	99%
TOTAL	\$210,691,520,555	44%	67%	84.33%	95.45%

Fuente: Construcción SSPD a partir de información de AIR-E

Los proyectos de reducción de pérdidas con recursos CONPES se están desarrollando en los departamentos de Atlántico y Magdalena; según el cronograma y curva S definida

⁴ El presupuesto de los primeros cinco proyectos de la tabla que comprenden del CONPES 3910, difiere de lo presentado en el primer informe debido a que el prestador presentó inconsistencias en la información de dicho informe, las cuales fueron aclaradas en esta segunda entrega.



se proyectó llegar a cumplir con el 67% de avance durante este periodo de evaluación. No obstante, según la información remitida para el periodo de evaluación, el prestador indicó que logró ejecutar las inversiones por los siguientes montos acumulados:

Tabla 36. Valor de inversiones ejecutadas con recursos CONPES

Depto	Proyecto	Presupuesto	1 TRIM	2 TRIM
Atlántico	Cevillar	\$ 2.774.135.416	\$ 1.250.938.206	\$ 1.372.212.698
Atlántico	Ciudadela 20 de julio	\$ 5.721.087.123	\$ 2.309.590.954	\$ 3.158.215.375
Atlántico	El Concord			
Atlántico	La Sierra	\$ 10.860.976.531	\$ 5.331.105.929	\$ 5.541.791.270
Atlántico	La Victoria	\$ 2.582.868.210	\$ 1.381.975.000	\$ 2.136.734.551
Atlántico	Aseguramiento de red - Atlántico Nte F2			
Atlántico	Aseguramiento de red - Atlántico Nte F3	\$ 5.629.778.071	\$ 2.698.191.838	\$ 3.492.473.338
Atlántico	Aseguramiento de red - Atlántico Nte F4	\$ 24.614.599.878	\$ 10.137.683.244	\$ 19.575.561.973
Atlántico	Aseguramiento de red - Atlántico Nte F5	\$ 14.337.382.800	\$ 3.802.878.552	\$ 5.365.204.336
Atlántico	Aseguramiento de red - Atlántico Nte F6	\$ 20.889.053.102	\$ 4.854.945.420	\$ 5.223.910.674
Magdalena	Aseguramiento de red - Magdalena F1	\$ 23.832.875.064	\$ 5.505.942.930	\$ 5.794.132.590
Magdalena	Aseguramiento de red - Magdalena F2	\$ 33.255.210.354	\$ 8.025.178.109	\$ 8.732.971.971
Magdalena	Aseguramiento de red - Magdalena F3	\$ 14.226.801.606	\$ 5.917.071.901	\$ 8.757.321.954
Magdalena	Aseguramiento de red - Magdalena F4	\$ 17.237.565.146	\$ 5.705.603.355	\$ 6.601.833.913
TOTAL		\$ 204.604.004.379	\$ 64.321.055.634	\$ 84.576.829.887
NIVEL DE CUMPLIMIENTO			31%	41%

Fuente: Construcción SSPD a partir de información de AIR-E

Sobre la información presentada en la anterior tabla, es importante indicar que los valores de avance reportado por el prestador en esta entrega sobre el primer trimestre de ejecución presentan diferencias con respecto a lo reportado para el primer informe. Por lo cual, se realiza ajuste al nivel del nivel de cumplimiento para el primer trimestre de evaluación el cual varía de un 39% a un 31%.

Según lo informado por la empresa los retrasos de los proyectos se deben a la oposición de las comunidades a la instalación de la infraestructura de medición avanzada, e incluso a la normalización con medida convencional, así como a la escasez de mano de obra suficiente en el desarrollo de la infraestructura necesaria en el mercado Caribe.

Lo anterior a pesar de las actividades de socialización previas que se han realizado, las múltiples reuniones realizadas con los líderes y representantes comunitarios, las distintas mesas de trabajo y la intervención de las autoridades locales y nacionales para habilitar la instalación de este sistema de medición.

Como parte de los insumos entregadas por el prestador para la validación de las obras ejecutadas, se muestran imágenes de algunas evidencias de las intervenciones realizadas en el trimestre de evaluación:



Imagen 5. Intervenciones realizadas con los recursos CONPES 3910



Fuente: AIR-E



Imagen 6. Intervenciones realizadas con los recursos CONPES 3966

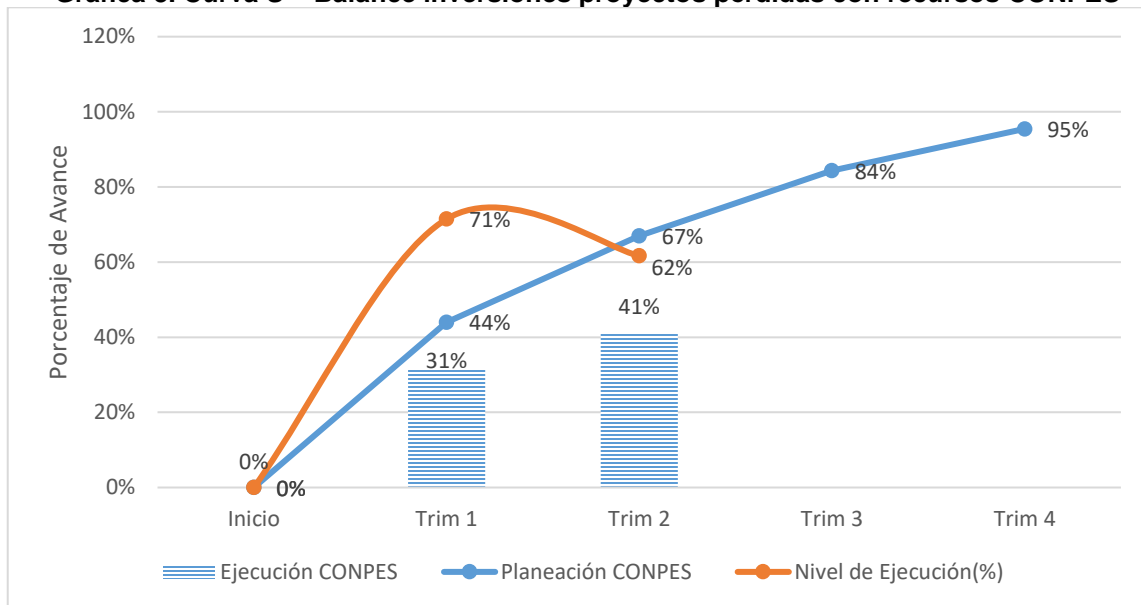


Fuente: AIR-E

A continuación, se muestra la curva S de este objetivo y el resultado del seguimiento al indicador:



Gráfica 3. Curva S – Balance inversiones proyectos pérdidas con recursos CONPES



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AIR-E

Tabla 37. Estado de cumplimiento – Inversiones CONPES

Meta	Evaluación	Resultado
70%	61%	NO CUMPLE

4.2. Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas.

A través de este indicador se monitorea la línea de trabajo de AIR-E para instalar medida centralizada a grandes consumidores con el fin de tener un mejor control sobre los consumos de estos usuarios. Para el primer semestre se previó la instalación de 195 medidores mientras que el prestador logró instalar 196 medidores.

Según lo informado por el Operador de Red durante los dos primeros trimestres se alcanzó el nivel de ejecución previsto gracias a que lograron materializar las compras de los equipos requeridos y la disponibilidad operativa de manera oportuna. Los costos de las inversiones realizadas para este trimestre ascienden a los \$ 182 MCOP, y fue soportado por el prestador en el informe en el cual se incluyen registros fotográficos que permiten identificar las acciones adelantadas como se muestra en las imágenes a continuación y posteriormente se presenta la curva S de la planeación anual, la ejecución de los dos primeros trimestres y el nivel de ejecución presentado:



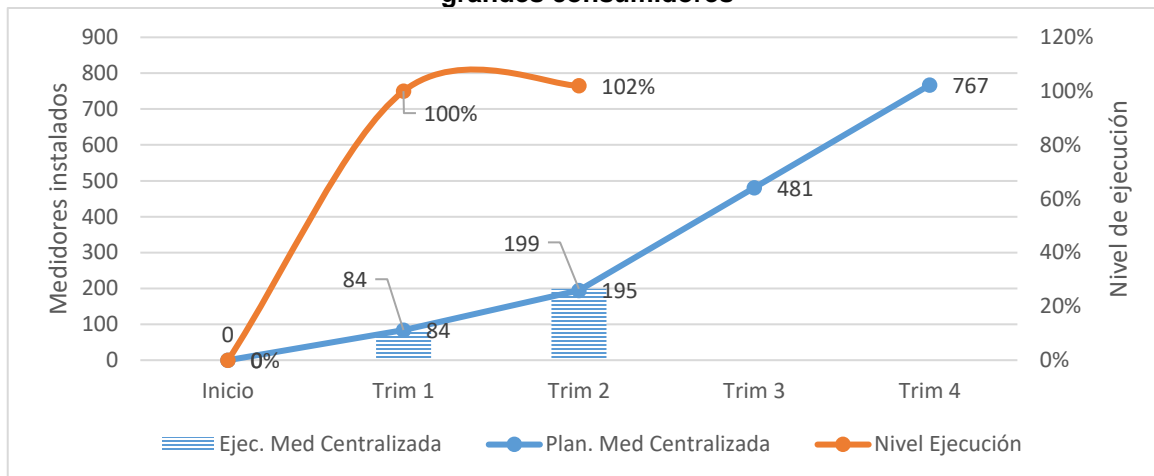
Imagen 7. Intervenciones realizadas para la instalación de medida centralizada a grandes consumidores en el segundo trimestre de 2021



Fuente: AIR-E



Gráfica 4. Curva S de la ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en grandes consumidores



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información de AIR-E

Tabla 38. Estado de cumplimiento Instalación medida centralizada grandes consumidores

Meta	Evaluación	Resultado
70%	102%	CUMPLE

4.3. Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de pérdidas.

Por medio del presente indicador la SSPD pretende realizar seguimiento a la ejecución de obras que comprenden (i) la construcción y reposición de redes por redes protegidas, (ii) la implementación de medición centralizada y convencional a usuarios regulados, y (iii) actividades de gestión social, con la finalidad de recuperar las pérdidas de energía eléctrica en los sectores críticos y así poder realizar una adecuada facturación a los usuarios. Estos proyectos se realizan con recursos del prestador y comprenden un conjunto de acciones las cuales se indican a continuación:

- Gestión Social
- Construcción de redes de MT/BT (aseguramiento de red)
- Instalación de Sistemas de Medición Avanzada
- Implementación de Sistema de Comunicaciones y Software en donde aplique.

El proceso de ejecución de estos proyectos se puede clasificar en dos etapas: (i) la etapa de diseño en donde un equipo especializado realiza los diseños de la obra de construcción y/o reposición de la infraestructura, se definen los tipos y clases de material a instalar, las cantidades, los planos, el presupuesto, entre otros; y (ii) la etapa de construcción de la obra, en donde ingenieros y técnicos construyen la infraestructura con base en los diseños realizados.

Por lo anterior, la evaluación del indicador se definió realizarla a través del número de usuarios diseñados y puestos en operación o usuarios intervenidos, en donde la ponderación para cada etapa es la siguiente:



Tabla 39. Ponderación de las etapas evaluadas en el indicador

Etapa	Ponderación
Diseño	40%
Construcción	60%

Los mencionados proyectos con sus respectivos porcentajes de avance se pueden observar en la tabla que se muestra a continuación⁵:

Tabla 40. Porcentaje de avance de los proyectos de aseguramiento de red

Proyecto.	Depto.	% Avance Ejecutado	Proyecto.	Depto.	% Avance Ejecutado
Atlántico	Atlántico	44%	11 De noviembre	Magdalena	73%
Prado Soledad	Atlántico	100%	Manzanares	Magdalena	48%
Cr 18 Las Moras	Atlántico	38%	Mercado No Conpes	Magdalena	30%
Cr 21b Los Andes	Atlántico	32%	Villa Italia	Magdalena	100%
Cr 4 Jose Antonio Galán	Atlántico	30%	Portal De La Avenida	Magdalena	26%
Las Flores	Atlántico	9%	Proyecto Centro Sm.	Magdalena	24%
Las Nieves	Atlántico	36%	Proyecto El Líbano	Magdalena	33%
Puerto Colombia Y Pradomar	Atlántico	53%	Sector Santa Verónica	Atlántico	66%
Rebolo	Atlántico	35%	Salgar Y Sabanilla	Atlántico	13%
Simón Bolívar	Atlántico	39%	El Centro	Guajira	0%
Terranova	Atlántico	30%	Proyecto Malambo Centro	Atlántico	0%
Villa Zambrano	Atlántico	70%	Camilo Torres	Guajira	0%
Proyecto Galapa Centro	Atlántico	35%	Centro Maicao	Guajira	0%
Concepción	Guajira	36%	Cooperativo	Guajira	0%
Hato Nuevo	Guajira	100%	Coquivacoa	Guajira	0%
Acueducto	Guajira	23%	Édison De Luque	Guajira	0%
Calancala	Guajira	36%	El Progreso	Guajira	0%
Libertador	Guajira	7%	La Lucha (Sector Comercial)	Magdalena	0%
Dibulla	Guajira	60%	Cr 19 Centro De Soledad	Atlántico	0%
Mercado Sabanalarga	Atlántico	67%	Portal de Las Moras	Atlántico	0%
Sabanalarga Zona Centro	Atlántico	31%			

Fuente: AIR-E

Según lo informado por el prestador han tendido dificultades para el adecuado desarrollo en gran parte de los proyectos principalmente por oposición de las comunidades a la instalación de medida centralizada, pese a que el prestador ha realizado labores de gestión social y socialización de los beneficios de los proyectos con la comunidad y sus líderes. Así como también se han presentado dificultades con el suministro de materiales debido al efecto de la pandemia en las cadenas de suministro y la escasez de mano de obra calificada para la construcción de este tipo de proyectos de infraestructura.

Así mismo, se tiene que la ejecución presupuestal para los proyectos de aseguramiento de red para el primer y segundo trimestre de 2021 fueron \$ 2.798 MCOP y \$4.648 MCOP respectivamente; ejecución que fue soportada en el informe presentado tanto con el

⁵ El presupuesto de los primeros cinco proyectos de la tabla que comprenden del CONPES 3910, difiere de lo presentado en el primer informe debido a que el prestador presentó inconsistencias en la información las cuales fueron aclaradas en esta segunda entrega.



reporte de acciones como con las evidencias entregadas de las intervenciones en aseguramiento de red realizadas en el trimestre de evaluación, algunas de la cuales se muestran a continuación:

Imagen 8. Intervenciones realizadas para el aseguramiento de red para el segundo trimestre de 2021

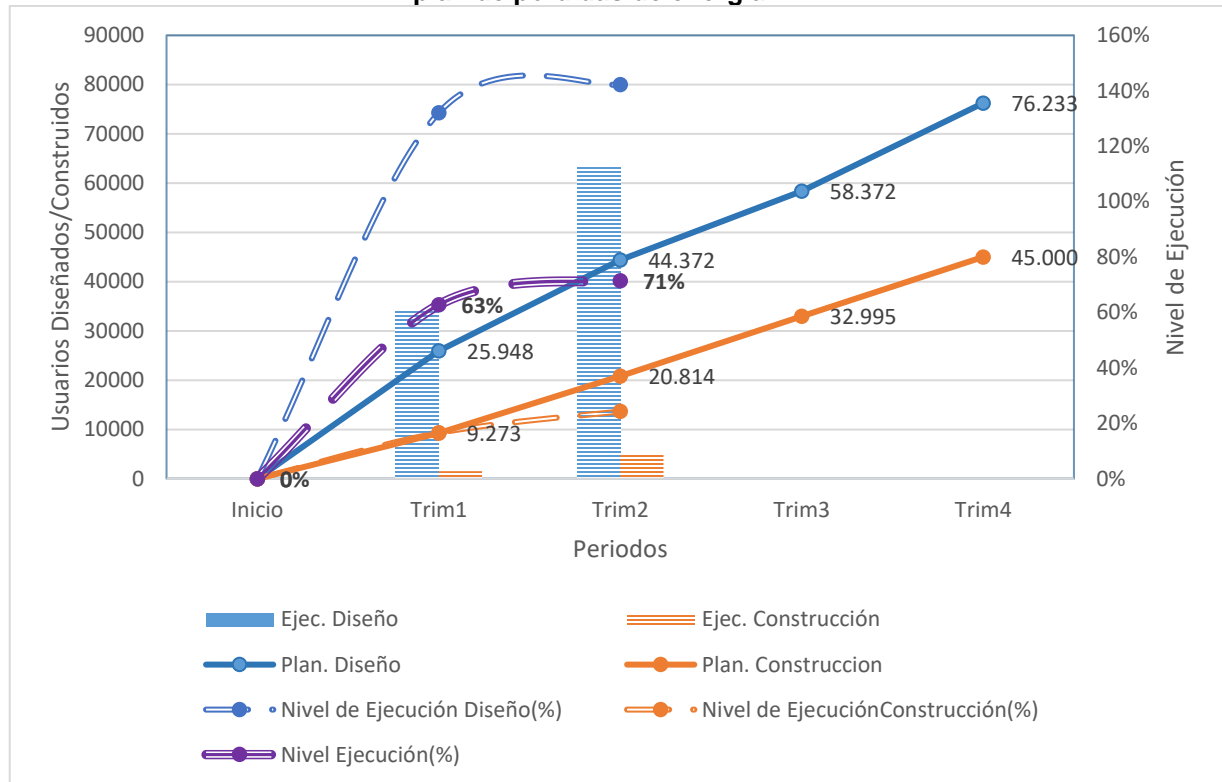


Fuente: AIR-E



A continuación, se presenta la curva S de la planeación anual, la ejecución y el nivel de ejecución presentado para las etapas de diseño y construcción de aseguramiento de red para los dos primeros trimestres de 2021:

Gráfica 5. Curva S de la ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de pérdidas de energía



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AIR-E

Tabla 41. Estado de cumplimiento proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de pérdidas de energía

Meta	Evaluación	Resultado
70%	71%	CUMPLE

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

En este tópico se hace seguimiento a la línea de acción de normalización de la medida a usuarios que no cuentan con medidor la cual comprende la instalación de medidores, acometidas y accesorios según sea el caso.

Para esta línea AIR-E decidió dar prioridad a los usuarios en donde las condiciones de la red de baja tensión faciliten la normalización de la medición. A continuación, se presentan registros fotográficos de las intervenciones realizadas para el trimestre de evaluación:



Imagen 9. Intervenciones realizadas para la instalación de instalación de medición para usuarios sin medidor.

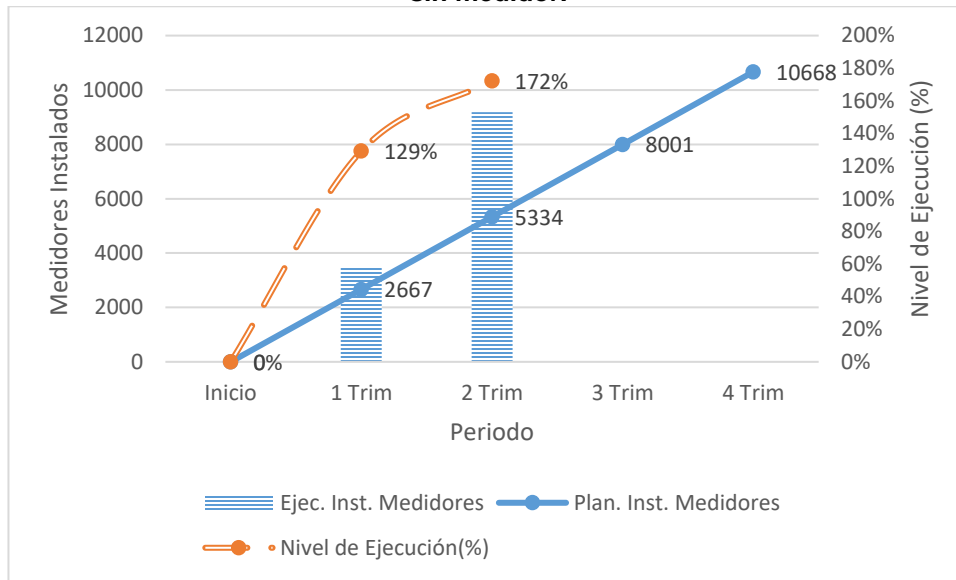


Fuente: AIR-E

Ahora bien, en cuanto a la evaluación de cumplimiento se definió que este indicador medirá el número de usuarios a los cuales el prestador haya logrado normalizar la medida para cada periodo de evaluación y se comparará con la meta prevista, en este orden de idea se tiene que para los dos primeros trimestres AIR-E logró cumplir con las metas como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Gráfica 6. Curva S de la ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor.



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AIR-E

Así mismo, AIR-E indica que durante los dos primeros trimestres del año superaron una serie de dificultades entre las que se destacan la oposición de las comunidades a la instalación de la medición e inconvenientes técnicos de las redes de baja tensión que no permitían normalizar la medición de los usuarios. El valor de la ejecución presupuestal para el trimestre de evaluación fue de \$ 453 MCOP.

Tabla 42. Estado de cumplimiento proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor.

Meta	Evaluación	Resultado
70%	172%	CUMPLE

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

A través de este indicador se realiza seguimiento a los trabajos de normalización de la medida y de la red para el segmento de usuarios regulados residenciales estrato 3 al 6 y usuarios regulados comerciales e industriales, por medio de la instalación o cambio de medidores, acometidas y accesorios.

Para los primeros trimestres del año el prestador informa que no tuvo mayores inconvenientes con la realización de estas actividades por lo cual se pudo cumplir con las intervenciones previstas las cuales tuvieron un valor de ejecución presupuestal de \$ 1.136 MCOP, a continuación, se muestra a manera ilustrativa algunas de las evidencias aportadas por el prestador de los trabajos realizados para el trimestre de evaluación:



Imagen 10. Intervenciones realizadas para la normalización de clientes masivos

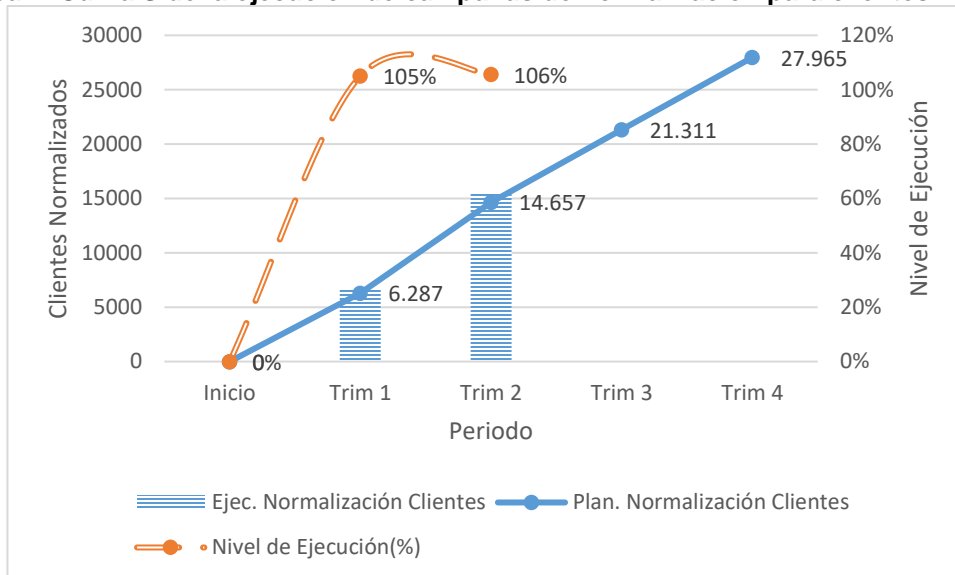


Fuente: AIR-E

Ahora bien, en cuanto a la evaluación se definió que este indicador medirá el número de usuarios a los cuales el prestador haya logrado normalizar la medida, la acometida o la red de baja tensión para cada periodo de evaluación y se comparará con la meta prevista, en este orden de idea se tiene que para los dos primeros trimestres AIR-E logró cumplir con las metas como se puede observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 7. Curva S de la ejecución de campañas de normalización para clientes masivos



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AIR-E

Tabla 43. Estado de cumplimiento proyectos de campañas de normalización para clientes masivos.

Meta	Evaluación	Resultado
70%	106%	CUMPLE

4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de inversión de la empresa.

Por medio de este indicador se pretende realizar seguimiento a los trabajos de instalación de sistema de medida en transformadores de distribución y a la actualización tecnológica de macromedidores existentes para migrarlos hacia una única plataforma de gestión y control de la medida.

El prestador informó que no tuvo mayores dificultades en la ejecución de estos trabajos para los dos primeros trimestres del año 2021, así mismo indica que pudo contar con una operativa exclusiva para la ejecución de estas actividades las cuales tuvieron una ejecución presupuestal de \$ 1.553 MCOP, a continuación, se muestra a manera ilustrativa algunas de las evidencias aportadas por el prestador de los trabajos realizados para el trimestre de evaluación:



Imagen 11. Intervenciones realizadas para proyectos de instalación de macromedición

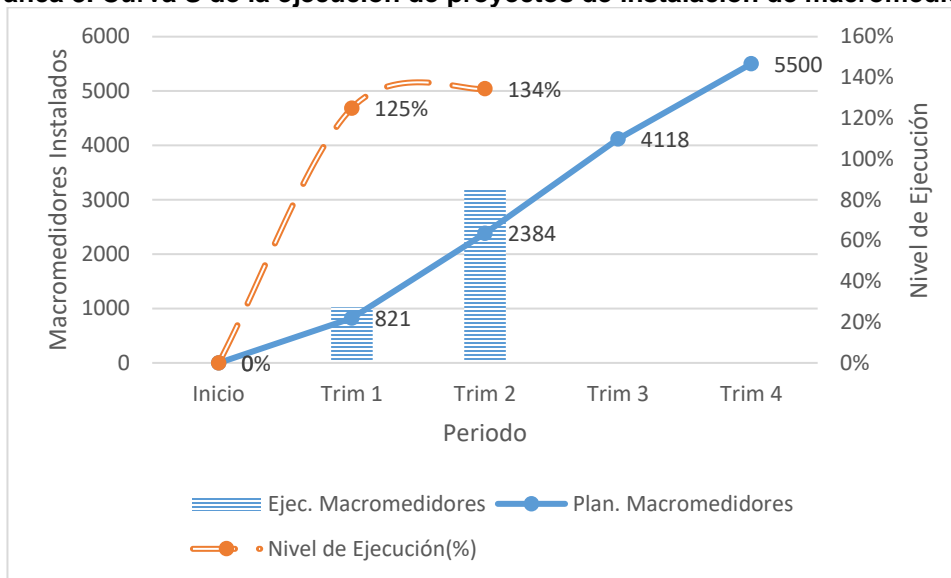


Fuente: AIR-E

Ahora bien, en cuanto a la evaluación se definió que este indicador medirá el número de macromedidores instalados para cada periodo de evaluación y se comparará con la meta prevista, en este orden de ideas se tiene que para los dos primeros trimestres AIR-E logró cumplir con las metas como se puede observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 8. Curva S de la ejecución de proyectos de instalación de macromedición



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AIR-E

Tabla 44. Estado de cumplimiento proyectos de instalación de macromedición

Meta	Evaluación	Resultado
70%	134%	CUMPLE

4.7. Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas.

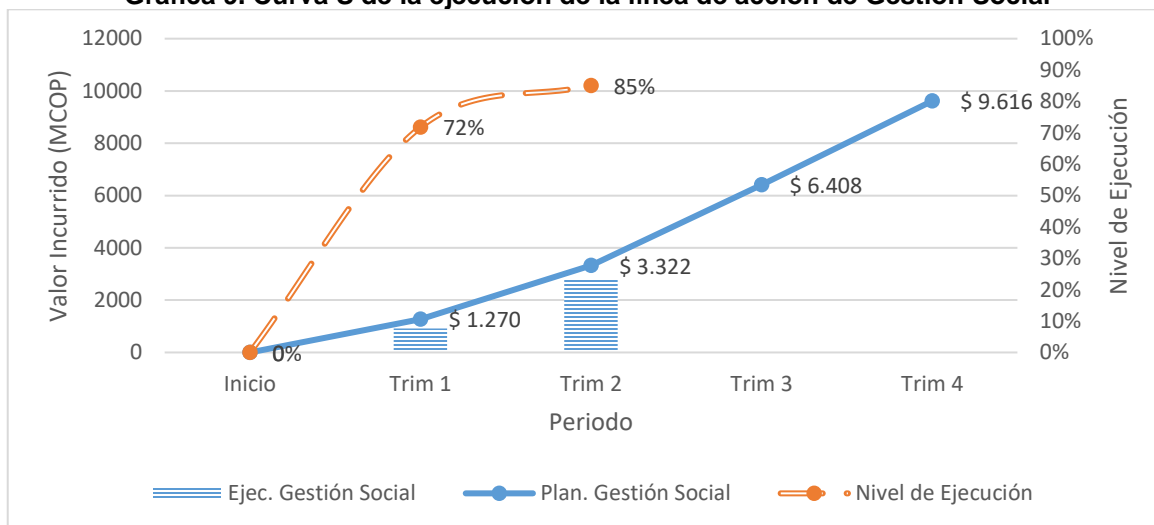
Por medio de esta línea de trabajo se pretende realizar seguimiento a las acciones de la empresa en gestión social con las diferentes comunidades, mediante el cual se les da a conocer los beneficios, alcances e información técnica, con el fin de suprimir y minimizar la creación de conflicto, evitar obstáculos y así poder ejecutar el plan de gestión de pérdidas de manera efectiva.

Por otra parte, AIR-E informa que a pesar de la ejecución de estas actividades la oposición de la comunidad ha sido persistente y han empleado todo tipo de modalidades para impedir la ejecución de las distintas fases que componen la intervención técnica.

Así mismo, se tiene que el nivel de ejecución presupuestal para el primer y segundo trimestre del año en evaluación para estas actividades fue de \$ 912 MCOP y \$ 1.914 MCOP respectivamente. Ahora bien, en cuanto a la evaluación se definió que este indicador medirá el valor de la ejecución presupuestal incurrida para cada periodo de evaluación y se comparará con la meta prevista, en este orden de ideas se tiene que para los dos primeros trimestres AIR-E logró cumplir con las metas como se puede observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 9. Curva S de la ejecución de la línea de acción de Gestión Social



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AIR-E

Tabla 45. Estado de cumplimiento línea de acción de Gestión Social

Meta	Evaluación	Resultado
70%	85%	CUMPLE

4.8. Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales:

A través de este indicador se busca medir las acciones dirigidas a la normalización de los totalizadores en barrios subnormales, con el objetivo de registrar efectivamente la energía eléctrica que consumen todas las viviendas agrupadas en estos barrios, estas acciones comprenden la revisión y eliminación de anomalías en la medida o en la red, por medio de la instalación o cambio de medidores totalizadores y/o acometidas y/o accesorios.

Ahora bien, el prestador informó que eventualmente se presentaron dificultades en la ejecución de estos trabajos para los dos primeros trimestres del año 2021, sin embargo, gracias a las intervenciones realizadas por el equipo de gestión social estas dificultades fueron superadas. Así mismo, indica que la ejecución presupuestal de estas actividades alcanzó un monto de \$ 101 MCOP, a continuación se muestra a manera ilustrativa algunas de las evidencias aportadas por el prestador de los trabajos realizados para el trimestre de evaluación:



Imagen 12. Intervenciones realizadas para normalización de medición en barrios subnormales

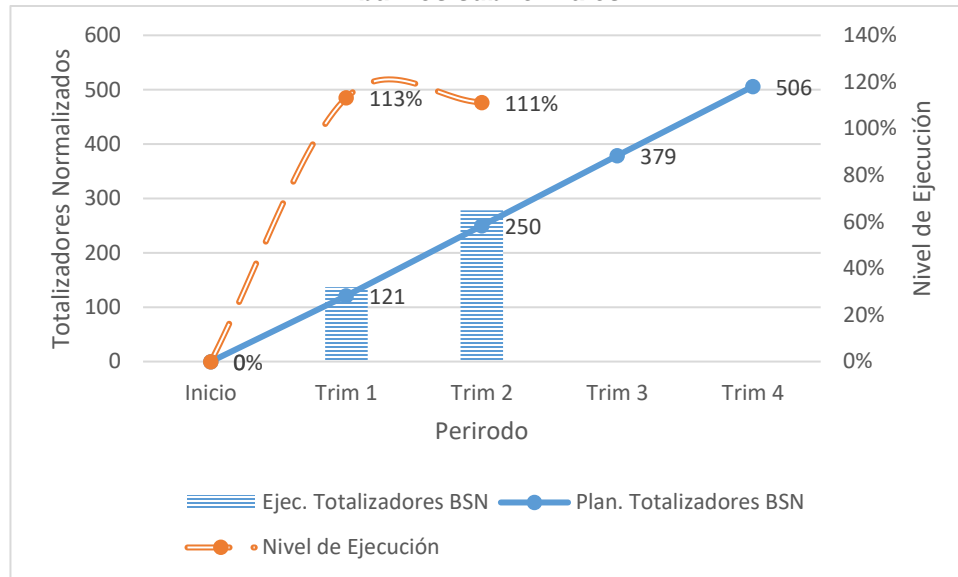


Fuente: AIR-E

En cuanto a la evaluación se definió que este indicador medirá el número de totalizadores instalados para cada periodo de evaluación y se comparará con la meta prevista, por lo que según la información reportada se tiene que para los dos primeros trimestres AIR-E logró cumplir con las metas como se puede observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 10. Curva S de las intervenciones realizadas para normalización de medición en barrios subnormales



Fuente: Elaborado por la SSPD a partir de información de AIR-E

Tabla 46. Estado de cumplimiento de las intervenciones realizadas para normalización de medición en barrios subnormales

Meta	Evaluación	Resultado
70%	111%	CUMPLE

5. Riesgo Eléctrico

Este objetivo cuenta con un único indicador parcial, cuya finalidad es realizar seguimiento a la implementación de un plan de riesgo eléctrico orientado a la reducción de los accidentes de origen eléctrico, tanto para los funcionarios y colaboradores de la compañía como para los usuarios del servicio de energía. La evaluación del objetivo se presenta a continuación:

5.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

En este periodo de evaluación, AIR-E entregó el documento del plan para la Reducción de Accidentes de Origen Eléctricos, el cual cuenta con cuatro líneas de trabajo para este período, las cuales se indican a continuación y su avance será considerado para determinar el nivel de cumplimiento del indicador.

5.1.a. Reposición de conductor ACSR y aluminio:

El prestador identificó que el conductor ACSR instalado hace menos de quince años no soportó el ambiente agresivo de las zonas cercanas al mar, especialmente en la ciudad de Barranquilla. Según sus análisis, es tal la situación que, la causa principal de las interrupciones del servicio es “línea primaria rota”. Esta condición no solo afecta la calidad



del servicio, sino también representa un riesgo eléctrico para la comunidad ya que se han presentado accidentes fatales. Por lo anterior, el prestador tenía previsto reponer en el primer año del plan de inversiones 242 km de red de los 787 km de cable ASCR que se encuentran en la zona costera de Barranquilla, cuyas obras iniciarán a partir del segundo trimestre del año.

Sin embargo, es importante aclarar que una vez AIR-E inicia sus operaciones, en el mes de octubre de 2020 emprende un diagnóstico de los circuitos que tenían tendido de ASCR, encontrando en estado de intervención a corto y mediano plazo 113 km de red, y no los 242 km relacionados por Electricaribe. Por lo tanto, es sobre estos km de red que se realizará el seguimiento del indicador.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, se realizaron intervenciones sobre 49 circuitos que presentaron afectación real del ASCR con alto riesgo de accidente.

Tabla 47. Obras en circuitos con afectación real de conductor ASCR – segundo trimestre

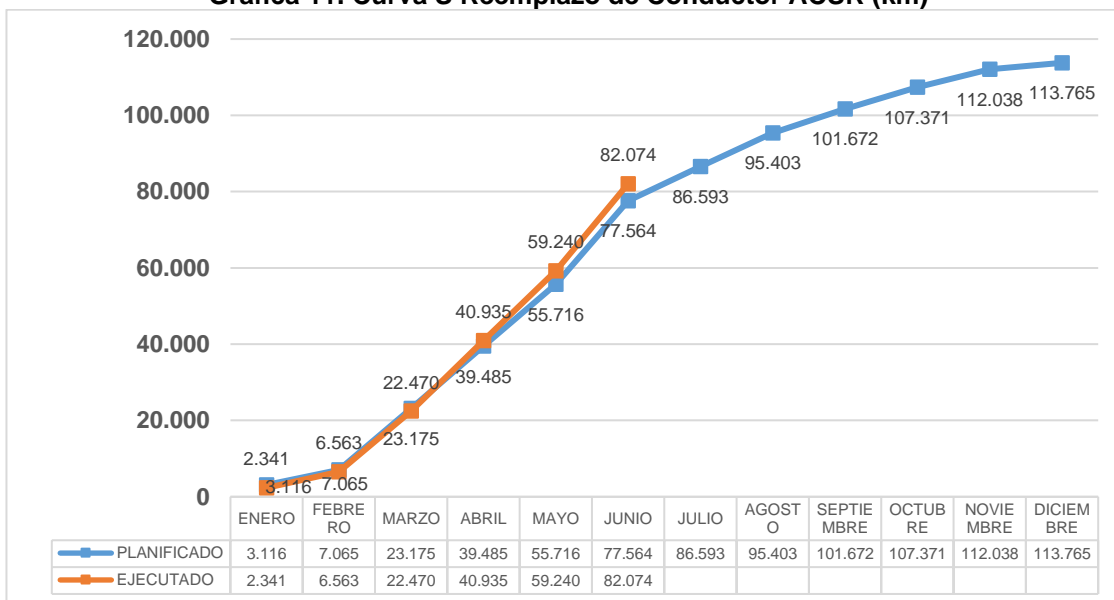
Circuitos Con ASCR en malestado	Ejecutado	Planificado	% de Avance
20 DE JULIO	9.40	7.74	121.4%
ADECUACION CIRCUITO	5.49	5.50	99.9%
AEROPUERTO 2 (MAGDALENA)	0.60	0.92	65.4%
ARBOLEDA	0.19	0.19	100.0%
BARANOA	4.40	0.99	444.4%
BASTIDAS	0.90	4.29	21.0%
BONDA	1.06	0.69	154.3%
BONDA 2	0.80	0.48	166.7%
CARACOLI 2,3,4	2.80	7.20	38.9%
EL PARQUE	0.40	4.22	9.5%
ESTADIO	0.03	0.03	100.0%
GALAPA	0.13	2.40	5.5%
INDUSTRIAL NORTE	1.63	2.54	64.2%
JUAN MINA 2	0.06	0.06	100.0%
LAS MORAS	0.09	0.09	100.0%
LIBERTADOR 6	1.71	0.89	192.7%
LN-5101	0.61	0.61	100.0%
LN-521	0.78	0.78	100.0%
LN-534	0.29	0.29	100.0%
LN-535	0.29	0.29	100.0%
LOS ANDES	0.69	5.98	11.5%
LURUACO	4.61	3.58	128.8%
MACARENA	2.88	2.88	100.0%
MAICAO 1	0.73	7.59	9.6%
MAICAO 2	0.68	2.62	25.8%
MAICAO 4	0.68	2.17	31.0%
MAICAO 7	2.37	7.21	32.9%
MALAMBO 8	2.84	3.30	86.0%



MARTILLO	0.00	1.37	0.0%
MATITAS	0.04	0.15	26.7%
MESOLANDIA	0.06	0.06	100.0%
MOLINO	0.17	0.15	113.3%
NOGALES	2.63	3.37	78.0%
RIO 8	0.13	0.13	100.0%
RIOHACHA 5	0.00	0.50	0.0%
RIOHACHA 6	0.45	0.60	74.2%
SAN FELIPE	0.01	0.01	100.0%
SANTA VERONICA 1	5.83	2.70	215.6%
SANTA VERONICA 2	5.80	5.85	99.1%
SG-01	5.60	5.50	101.8%
SIAPE	0.16	0.43	37.2%
SIERRA	0.07	0.07	100.0%
SILENCIO 12	0.44	1.79	24.6%
SILENCIO 5	12.60	12.03	104.8%
SUAN	0.00	1.37	0.0%
SUSTITUCION RED BT	0.27	1.41	18.9%
TERRANOVA	0.19	0.19	100.0%
URUMITA	0.10	0.15	67.3%
ZAWADY	0.40	0.40	100.0%
Total general	82.07	113.77	72.1%

Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E

Gráfica 11. Curva S Reemplazo de Conductor ACSR (km)



Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E



Imagen 13. Intervención de circuitos para la reposición de conductor ACSR



Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E

Tabla 48. Reposición de conductor ACSR y Aluminio

Meta a junio de 2021	Ejecutado período
77.564 km	82.074 km

En este sentido, en el informe remitido a la SSPD se encontró que la empresa AIR-E manifiesta un cumplimiento de esta actividad de un 106%, ya que según su criterio han ejecutado la reposición del conductor ACSR superando la meta establecida para el segundo trimestre de 2021, situación que pudo ser validada por la DTGE en la documentación remitida por la empresa.

5.1.b. Normalización de red monohilo:

En esta línea de trabajo, el prestador realizará actividades que permitan normalizar transformadores monofilares instalados en la red de distribución, con la finalidad de prestar un servicio con unas mejores condiciones de seguridad para los usuarios que continúan vinculados a instalaciones con estas características ya que estos sistemas tienen una dependencia vital del estado óptimo del sistema de puesta a tierra.



Para la adecuación de este tipo de instalaciones no solo se requiere el cambio del transformador, sino también el conjunto de redes eléctricas de media tensión por esquemas bifilares (fase + neutro) o trifilares (fase+fase+neutro) dependiendo del caso, así como de un sistema de puesta a tierra que aisle el sistema y al usuario de una posible falla.

De este tipo de proyectos, para el año 2021 se tiene planeado normalizar 106 km de redes de media tensión y el reemplazo de 543 transformadores monofásicos en cumplimiento de los lineamientos del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. Según el cronograma indicado por el prestador, estas obras iniciarán a partir del segundo trimestre del año.

Este indicador se calcula de acuerdo con el porcentaje de lo ejecutado en relación con lo programado de la totalidad de los proyectos programados para la sustitución de la red monohilo (6): Magdalena Sur, Magdalena Norte, Guajira, Barranquilla Norte, Barranquilla Sur, Atlántico Sur. Para el seguimiento se revisa el cumplimiento de los hitos generales de cada proyecto: Inicio, Planificación, Ejecución, Monitoreo y control,

Imagen 14. Evidencias de la intervención de circuitos para Normalización de red monohilo



Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E



Según los reportes de las actividades de cada uno de los 6 proyectos, lo programado para el segundo trimestre es realizar el 48% de las actividades totales tanto de cambio de red como de transformadores respectivos, cronograma que según lo soportado por el prestador fue ejecutado, cumpliendo así con el 100% de lo planeado.

5.1.c. Acciones en materia de incumplimiento de distancias de seguridad:

En proximidad a las redes eléctricas de distribución se presentan situaciones en las que las construcciones, generalmente por ampliación de vivienda, se acercan a las redes de media tensión configurando una situación de alto riesgo para las personas que moran en ellas. Esta situación se configura como incumplimiento de las distancias de seguridad, generalmente ocasionado por el constructor de la ampliación de vivienda. Por lo anterior, y con el fin de mitigar el impacto de estas situaciones el prestador indica que a manera correctiva tiene planeado realizar la identificación de las condiciones de acercamiento de inmuebles a la infraestructura eléctrica críticas, con el fin de realizar las acciones necesarias para mitigar riesgos.

Adicionalmente tiene contemplado presentar querellas ante las autoridades de policía y urbanísticas por incumplimiento de las distancias de seguridad por las construcciones según lo contempla el RETIE. Así mismo, con el fin de prevenir futuros acercamientos por parte de las construcciones a la red se tiene previsto realizar las siguientes acciones:

- Campañas educativas con la comunidad.
- Trabajo en conjunto con las entidades de prevención de riesgo y las autoridades locales y urbanísticas.
- Notificación a las Alcaldías y Gobernaciones sobre el marco legal que regula el cumplimiento de las distancias de seguridad.

De acuerdo a la información suministrada por el prestador, se remitieron 7 comunicaciones a las alcaldías de Albania, Fonseca, Maicao, Riohacha, San Juan, Villanueva y Dibulla en el departamento de La Guajira; 3 comunicaciones a las alcaldías de Fundación, Salamina y Santa Marta en el departamento del Magdalena y 1 comunicación a la Alcaldía de Barranquilla en el departamento del Atlántico; en las cuales se reportaron un total de 46 construcciones que no guardan las distancias de seguridad con las redes eléctricas y que ponen en peligro a las personas que residen en ellas, y afectan la operación segura de la infraestructura.

En este sentido, en el informe remitido a la SSPD se encontró que la empresa AIR-E presenta un cumplimiento del 100% de lo proyectado, ya que se evidencia la información para el cumplimiento de un ítem del indicador contemplado para el segundo trimestre, situación que pudo ser validada por la DTGE.

Tabla 49. Gestión ante el incumplimiento de distancias de seguridad

Actividades	Meta a junio de 2021	Ejecutado período
Campañas educativas con la comunidad.	0%	0%
Trabajo en conjunto con las entidades de prevención de riesgo y las autoridades locales y urbanísticas.	100%	0%
Notificación a las Alcaldías y Gobernaciones sobre el marco legal que regula el cumplimiento de las distancias de seguridad.	0%	100%

Fuente: Construcción SSPD a partir de información AIR-E



En este punto es preciso que el prestador detalle las actividades programadas frente a la gestión lograda, puesto que, si bien identifican las situaciones de riesgo y demuestran las acciones iniciadas con las alcaldías respectivas, puede que dichas acciones no sean suficientes para solucionar la problemática. Es decir, no están identificadas las acciones que puedan llevar a la corrección de la problemática, ante lo cual es preciso recordar al prestador que ante la evidencia ALTO RIESGO o PELIGRO INMINENTE para las personas, en este caso a través de la violación de las distancias de seguridad, deben tomar las acciones que sean necesarias a que haya lugar como la interrupción del servicio⁶.

Igualmente, en cuanto a la planeación de trabajo conjunto con entidades de prevención de riesgo y las autoridades locales y urbanísticas planeado para el semestre no se observa un avance, siendo esta actividad importante para la solución de la problemática en materia de violación a las distancias de seguridad.

En resumen, la actividad tiene un avance del 100% al ejecutar una actividad no planeada lo cual reemplazaría la actividad programada pero no ejecutada⁷; sin embargo, es pertinente reiterar la solicitud realizada al prestador en el primer informe, en el sentido de programar acciones en el corto plazo y cuya ejecución pueda aportar de forma más directa al objetivo de reducción del riesgo eléctrico.

5.1.d. Incremento de podas:

Una de las principales causas de interrupciones en zonas rurales es la vegetación, y el prestador identificó que los usuarios en algunas ocasiones proceden a realizar podas de los árboles que interfieren con la red por ellos mismos poniendo en riesgo su integridad física. Por lo cual, para evitar este tipo de situaciones se requiere que las podas se realicen de una forma segura y por personal capacitado técnicamente para ello, para lo cual se tiene planeado i) disponer diferentes canales de comunicación con los usuarios para que informe los sitios que requieren podas y ii) promover la siembra de árboles de bajo crecimiento cerca de la zona de servidumbres para evitar posibles contactos de la vegetación con la red. Las anteriores actividades, el prestador las programó a partir del segundo trimestre de 2021.

En cuanto a las evidencias de los avances realizados por el prestador, se suministró la información de las actividades ejecutadas por el personal interno contratistas en el sistema de control interno que tiene la empresa, algunas de estas programaciones y ejecuciones se muestran a continuación:

⁶ Literal 9.4 de la Resolución 9 0708 DE AGOSTO 30 de 2013

⁷ Se determina el avance como 1 actividad de 3 programadas, y 1 de 3 actividades ejecutadas aunque no se trate de la misma actividad.



Imagen 15. Intervención (poda) de circuito Sector Barranquilla Norte - Circuito Golf

INFORMACIÓN DEL DESCARGO			
Número de Descargo	Fecha de Registro	Tipo de Descargo	Estado
134600	18/04/2021	Descargo Programado	EJECUTADO
Solicitante	Asociado MOOP	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Real
AMIN GUTIERREZ BAHUQUE	843620	23/04/2021 09:29	23/04/2021 15:58
SOLICITUD DEL DESCARGO			
ID	Descripción		
MEN 23/04-21	PODA DE ARBOLES		
Fecha de Inicio Programada	Fecha Finalización Programada	Instalación Principal	Subestación
23/04/2021 08:30	23/04/2021 18:30	/R/OMAR - GOLF	R/OMAR
Observaciones		Agente Zona de Trabajo	Telefono AZT Adicional
SE REALIZARAN TRABAJOS DE PODAA LO LARGO DEL CTO.		JOSE MARQUEZ 3157005908	3157000908
		<input checked="" type="checkbox"/> AZT = BOL <input type="checkbox"/> Requiere CMS	<input type="checkbox"/> Requiere BDI <input type="checkbox"/> Requiere SCADA
		En Tensión <input checked="" type="radio"/> Sin Tension <input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> Autorizado por Cliente
		<input type="checkbox"/> Coordinado con PCC No: <input type="text"/>	Tiempo Reposición: <input type="text" value="1"/>
		Consignación Principal: <input type="text"/>	
INFORMACIÓN GENERAL			
Jefe de Trabajo	Telefono Jefe Trabajo	Unidad Solicitante	Telefono Responsable Solicitante
ELVIN MORENO	3123243882	MAINTENIMIENTO	3114350719
Unidad Ejecutante	Brigada	EDE(OBRA-TRABAJO)	Causa
MAINTENIMIENTO	CAM	101022021010012 - 01	SDL - P/Alimentador de 13.8 kV (P)/Ramaje
Trabajos a Realizar:		Descripción Ubicación:	
PODA		CTO GOLF- TRAMO INICIAL REF: 11805821. TRAMO FINAL REF: 11023779.	



Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E



**Imagen 16. Capacitación de personal encargado de poda
Atlántico, Sur – Sabanalarga**



Barranquilla, Atlántico, - Subestación Centro



Fuente: Informe segundo trimestre AIR-E

En este sentido, en el informe remitido a la SSPD se encontró que la empresa AIR-E manifiesta un cumplimiento del 100% ya que ha cumplido con lo programado en el indicador en cada uno de los meses correspondientes al segundo trimestre de 2021, situación que pudo ser validada por la DTGE con las evidencias reportadas por el prestador.





5.1.e. Cartilla de Seguridad

La actividad de diseño, elaboración y divulgación de la cartilla de seguridad para 2021 se cumplió en el primer trimestre, por tanto, se encuentra 100% cumplida en el período respectivo.

De otra parte, la programación prevista para este indicador en el trimestre contiene dos actividades adicionales asociadas a procesos de selección de profesionales en riesgos y adelantar por tales profesionales los procesos de análisis de riesgo, sobre los cuales no se presentaron evidencias por parte del prestador por lo cual se entiende que no ha habido avance de las mismas.

Finalmente, la evaluación del cumplimiento del Indicador de Riesgo Eléctrico resulta de la ponderación de los cumplimientos de las actividades proyectadas en el trimestre, considerando la ponderación de todas las actividades del indicador definidas por AIR-E:

Tabla 50. Meta y cumplimiento ponderada ponderado de las actividades

ACTIVIDAD	META PONDERADA DEL TRIMESTRE	% CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD	% CUMPLIMIENTO PONDERADO*
Reposición de conductor ACSR y Aluminio	15%	106%	16%
Normalización de red monohilo	15%	100%	15%
Acciones en materia de incumplimiento de distancias de seguridad	1%	100%	1%
Incremento de podas técnicas	15%	100%	15%
Proceso de Selección Profesional en Riesgos	3%	0%	0%
Proceso de Análisis de Riesgo	6%	0%	0%
TOTAL RESULTADO	55%	68%	47%

* Se resalta que solamente se contemplan las actividades que corresponden al trimestre.

En resumen, el prestador de su programación e implementación del plan tenía previsto alcanzar una meta del 55% de las actividades, y su ejecución alcanzó el 47%, siendo así un cumplimiento del 85% por lo cual se cumple la meta prevista en el primer año de ejecución del plan.

Tabla 51. Estado de cumplimiento – Indicador plan de gestión de riesgo

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	85%	CUMPLE

6. Atención al usuario

A través de este objetivo se busca que la empresa prestadora fortalezca las respuestas al usuario en cuanto a calidad y oportunidad generando reducciones en los trámites administrativos por silencio administrativo positivos – SAP y recursos de reposición en subsidio en de apelación; adicionalmente, se procede a estimular los canales de atención



no presenciales del prestador con el fin de garantizar el derecho a la defensa de los usuarios de la costa caribe.

6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

Para cumplir el indicador, la empresa debía presentar la estrategia y las actividades para su cumplimiento, lo cual fue remitido en el primer informe trimestral 2021 por AIR-E. Dentro del proceso de revisión de dicha información, se encontró que la empresa desarrolló la estrategia de optimización de trámites oportunos, mediante el establecimiento de 4 actividades principales, como son:

- i) Mejoras en las herramientas existentes e incorporación de nuevas.
- ii) Mejoras en los procesos de atención al cliente.
- iii) Gestión del conocimiento.
- iv) Seguimiento y control.

Para que dichas actividades puedan desarrollarse correctamente, se requiere del despliegue de tareas complementarias que han venido siendo ejecutadas por la empresa, de lo cual presentó un cronograma en donde se observa que la actividad número (iv) tiene ejecución a partir de diciembre de 2021. Igualmente, se observa que muchas de las tareas complementarias iniciaron incluso antes del periodo de seguimiento por parte del prestador, lo cual muestra el compromiso desde el inicio de su operación en el mercado.

A continuación, se muestran las tareas que hacen parte de cada actividad:

1. Mejoras en las herramientas existentes e incorporación de nuevas:

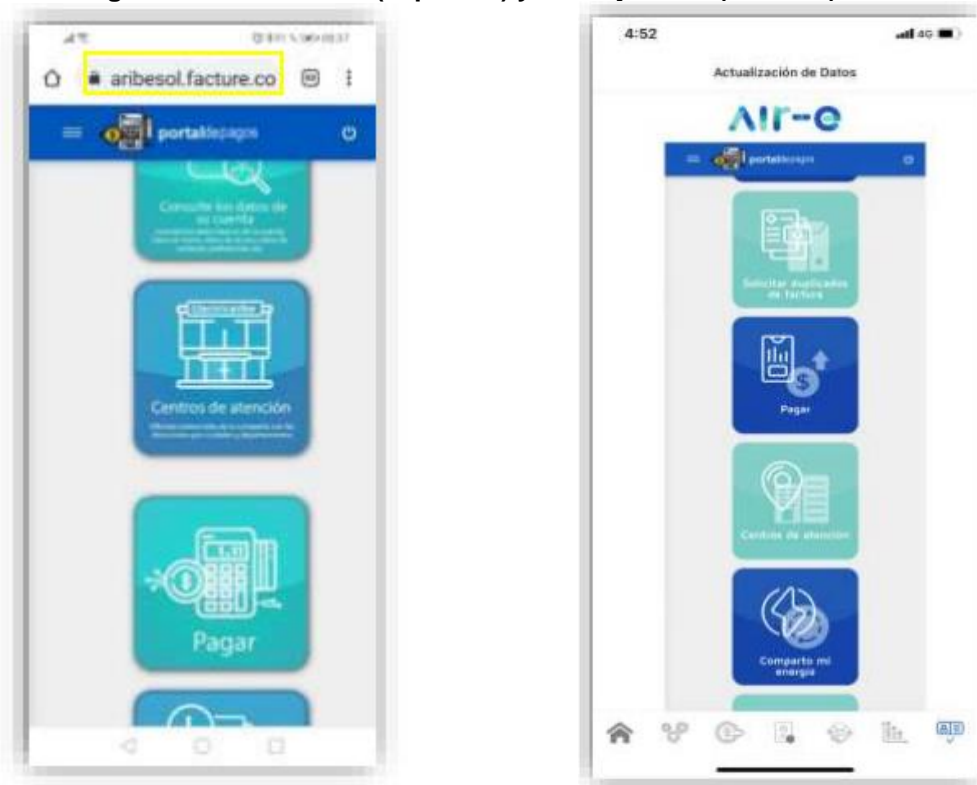
- Mejorar el flujo de documentos de ENTES DE CONTROL en la herramienta de gestión documental (recursos de queja, expedientes en apelación) con el objetivo de lograr trazabilidad y la agilidad para darle cumplimiento a los fallos proferidos por la SSPD; esta actividad se desarrolló en la herramienta de Gestión Documental Mercurio, en el sentido de unificar las piezas procesales de toda la actuación en sede empresarial, para la constitución del expediente y envío a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin que el ente de control y vigilancia avoque el conocimiento de los recursos de apelación o queja. Lo anterior, logrando un mayor control y agilidad en la atención de los requerimientos de la SSPD. Es importante mencionar que esta actividad finalizó antes de la fecha prevista por el prestador AIR-E.
- Implementación de la certificación de las notificaciones por correo electrónico, con el objetivo de disminuir el riesgo asociado al proceso de notificación por este medio. AIR-E informa que se encontraba en la etapa precontractual, esto es, realizando los trámites necesarios para el perfeccionamiento del contrato con la CAMARA DE CERTIFICACIÓN DIGITAL CERTICAMARA S.A., que son proveedores en Colombia que cumplen con todos los requisitos de ciberseguridad que se requiere para este tipo de trámites. De otra parte, el prestador señala que no se logró perfeccionar el contrato debido a trámites administrativos internos de CERTICAMARA. Ahora bien, de acuerdo con el alcance remitido por el prestador para el informe del segundo trimestre de 2021 esta entidad evidencia un correo electrónico con fecha del 30 de agosto de 2021 por parte de AIR-E se procedió a



informar la legalización del contrato con CERTICAMARA, situación que parece ser consolidada posterior al periodo en evaluación (30 de junio de 2021).

- Implementación de BOT para el trámite de documentos provenientes de la SSPD. Esta herramienta podrá mejorar los tiempos de registro, clasificación y escalamiento de los casos. Para esta actividad AIR-E ha realizado avances en: 1) realizó reuniones con la Dirección de Tecnología de la Información de la compañía en donde se explicó la necesidad que fue presentada en el Levantamiento de requerimiento TI; y, 2) AIR-E realizó “HISTORIAS DE USUARIO” que son descripciones cortas y simples de una característica contada desde la perspectiva de la persona que desea la nueva capacidad para la implementación del BOT.
- Implementación de nuevas funcionalidades en el aplicativo móvil, que permitan ampliar la oferta de servicios no presenciales, así como la de optimizar tiempos de atención. La empresa AIR-E desarrolló una mejora en el aplicativo para equipos móviles relacionada con la visualización de los contenidos, a esto se le denominó *Mejora en visualización de la oficina virtual desde la APP*.

Imagen 17. APP anterior (izquierda) y APP ajustada (derecha)



Fuente: Segundo informe trimestral 2021 de AIR-E

6.1.a. Mejoras en los procesos de atención al cliente.

- Suscripción de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios) internas con las áreas operativas para mejora de los tiempos de respuesta y la calidad y suficiencia de las pruebas requeridas para la atención de las PQRs de los clientes. Los ANS son



suscritos con el área de atención al cliente con otras áreas de la empresa AIR-E, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y los insumos para la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

Tabla 52. Acuerdos de Nivel de Servicios entre Atención al Cliente y otras áreas de AIR-E

ÁREA	TIPO DE TRABAJO	ACUERDO	OBSERVACIONES
Mantenimiento	Elemento de red en mal estado	8 días para atención y envío del insumo para dar respuesta de fondo al usuario.	Se diseñó una herramienta de control, cargue y descargue de los soportes de prueba del área de mantenimiento. Adicionalmente el control de los tiempos para atención del insumo para la atención del caso. Los ocho (8) días para el área de mantenimiento se cuenta cuando a partir del registro en la matriz.
	Oscilación de voltaje (Daño de electrodomésticos)	8 días para atención y envío del insumo para dar respuesta de fondo al usuario.	
Servicio Técnico	O/S De Reconexión	1 día	No hay observaciones por parte de AIR-E
	O/S De Daño	1 día	
	O/S de Inspección/Normalización	3 días	
	O/S de verificación de tarifa	5 días	
	O/S de toma de relectura	5 días	
	Revisión Suministro/medidor MD (PQR)	5 días	
	Rev. sum. c/medidor por reclamo MI/MS	5 días	
	Inst/Cambio medidor MD (PQR)	5 días	
	Inst/Cambio medidor MI/MS (PQR)	5 días	
	Reubicación mddor MD (PQR)	5 días	
	Rev. sum. c/medidor por reclamo MI/MS	5 días	
	nst/Cambio medidor MD (PQR)	5 días	
	Instalación medidor MI/MS (Petición)	5 días	
	Revisión Suministro/medidor MD (PQR)	5 días	
	Rev. sum. c/medidor por reclamo MI/MS	5 días	
	O/S corte por baja por otras causas	5 días	
O/S corte por baja por otras causas	5 días		
O/S reclamación daños por siniestros	5 días		
O/S de reclamación daño medidor/equipo de medida	5 días		

Fuente: Segundo Informe Trimestral de 2021 presentado por AIR-E



- Implementación de reuniones periódicas de seguimiento y cumplimiento de ANS y presentación de casos críticos para mejora en los procesos. AIR-E informa que como parte fundamental para brindar una respuesta en término y de fondo a sus usuarios ha realizado seguimiento estricto al cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) con la Dirección de Gestión Red. Adicionalmente, en acta del 17 de junio de 2021 se evidencia que el área de atención al cliente desarrolló compromisos con el área de mantenimiento de RED con el fin de cumplir con los términos acordados en los ANS, ya que se encontraron PQR que no fueron atendidas durante los 8 días pactados. De acuerdo con lo anterior, esta entidad puede verificar el seguimiento propuesto por el prestador.
- Implementación de monitoreo en etapas previas a la emisión de las respuestas, logrando mejorar la calidad de las mismas. AIR-E informa que el objetivo primordial es mejorar las respuestas de las PQRs presentadas por los usuarios y garantizando el debido durante la actuación en sede administrativa, por lo anterior realizó auditorías a algunas de las respuestas emitidas durante los meses de abril, mayo y junio de 2021 encontrando las siguientes incidencias:

Tabla 53. Incidencias en abril 2021 al realizar AIR-E auditoria a 382 PQR

INCIDENCIAS	
CONFUSA	1
INCOMPLETA	2
INFORMACIÓN ERRADA	2
REDACCIÓN	2
SIN ARGUMENTOS	4
SIN TERMINAR	4
RESPUESTA DE FONDO	1
Total	16

Tabla 54. Incidencias en mayo 2021 al realizar AIR-E auditoria a 368 PQR

INCIDENCIAS	
INCOMPLETA	2
INFORMACIÓN ERRADA	1
INFORMACIÓN ERRONEA	1
OMISIÓN DE PRUEBAS	4
RESPUESTA ERRONEA	5
SIN ARGUMENTOS	2
TERMINOLOGÍA	1
USUARIO ERRONEO	1
Total	17

Tabla 55. Incidencias en junio 2021 al realizar AIR-E auditoria a 289 PQR

INCIDENCIAS	
APLICACIÓN	1
CONTRADICCIÓN	1
ERRONEA	1
INFORMACIÓN ERRONEA	1



INFORMACIÓN INCOMPLETA	1
OMISIÓN DE PRUEBA	3
RESPUESTA ERRADA	1
Total	9

- Plan de marketing y comunicaciones para incentivar el uso masivo de los medios de notificación electrónicos, mejorando la oportunidad y calidad en el proceso de notificación y lograr disminución del gasto asociado al proceso de notificación (impresión, correo). La empresa ha procurado que los usuarios hagan uso de los canales de atención no presenciales, en ese orden de ideas, el uso de medios de notificación electrónica es una línea que ha priorizado. Por consiguiente, AIR-E a ha incentivado el uso de este medio de notificación a través de publicaciones en sus medios electrónicos.

Imagen 18. Publicaciones en medios electrónicos



Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E



6.1.b.Gestión del Conocimiento

Consiste en la programación y ejecución de actividades formativas y de refuerzo al personal de atención al cliente conforme a necesidades y hallazgos. Para el periodo del segundo trimestre de 2021 la empresa AIR-E realizó las siguientes acciones formativas.

Tabla 56. Acciones formativas mayo 2021

CANAL	DEPTO	CANTIDAD	CARGO	OBSERVACIONES
Atención Presencial	Guajira	1	Coordinador	Personal nuevo, Formación dispersa. Formadora: Eyus Castilla 28/04/21 al 18/0/05/21 (17 Días)
	Magdalena	1	Coordinador	Personal nuevo, Formación dispersa. Formadora: Diana Mercado 28/04/21 al 28/0/05/21 (17 Días)
	Guajira	1	Agente Comercial	Eyus Castilla y Arlett Romero. 10/05/21 al 28/0/05/21 (17 Días)
Gerencia Comercial	Atlántico	1	Analista Mejora De Procesos y Variables Críticas	Peticiones, Quejas y Reclamos Atención al Cliente, Formadora: Arlett Romero. A partir 10/05/21 al 18/05/2021 (8 Días)
Atención Presencial	Atlántico	27	Jefes de Oficinas	Refuerzo proceso de Recaudo, formados por Mileidys Guell el día 15/05/21
	Guajira		Coordinadores	
	Magdalena		Formación	

Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E

Tabla 57. Acciones formativas junio 2021

CANAL	DEPTO	CANTIDAD	CARGO	OBSERVACIONES
Atención Presencial	Atlántico	1	Jefe de Oficina Comercial	Ingreso Oficina Comercial Modo: Presencial Formadora: Karen Cañizares Día: 31/05/21 al 16/06/21 (14 Días) Asistencia: Para cargo Jefe de Oficina - Americano Refuerzo Herramienta AVR Modo: Virtual (Teams) Formadora. Carmenza Martínez Día: 25/06/21 (1 Hora) Asistencia: Agentes, Jefe de Oficina
	Guajira	1	Grupo	
Atención Telefónico	Atlántico	14	Staff Proveedor Atlantic	Refuerzo Proceso de Recaudo Modo: Virtual Formadora: Mileidys Guell Día 03/06/21 (3 Horas) Asistencia: Formadores, Calidad, Supervisor. Refuerzo: Proceso de Facturación (Refacturaciones) Formador: Steven López/María Rosiris Villegasel Día 11/06/21 (3 Horas) Asistencia: Formadores, Calidad, Supervisor y Jefe de Operación. Orientación Formativa: Habeas Data Formador: Eliana Moya Niño Día 24/06/21 (1 Hora)
	Atlántico	7	Staff Proveedor Atlantic	
	Atlántico	8	Staff Proveedor Atlantic	



				Asistencia: Formadores, Calidad, Supervisor y Jefe de Operación.
Atención Escritos	Atlántico	8	Staff Proveedor Indra	Refuerzo Proceso de Recaudo Modo: Virtual Formadora: Mileidys Guell Día 03/06/21 (3 Horas) Asistencia: Formadores, Calidad, Supervisor. Refuerzo: Proceso de Facturación (Refacturaciones) Formador: Steven López/María Rosiris Villegasel Día 11/06/21 (3 Horas) Asistencia: Analistas, Formadores, Calidad, Supervisor.
	Atlántico	16	Staff Proveedor Indra	Ingreso Nuevo Personal (Cobros) Herramienta Sistema de Gestión Comercial OPEN SGC Formador: Arlett Romero Alean Día 02/06/21 (8 Horas) Asistencia: Analistas, BackOffice, Supervisor, Coordinador del Proyecto.
Apoyo Area Cobros	Atlántico	6	Operativa Proceso de Cobros	

Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E

- Implementación y ejecución de monitoreo de calidad en las respuestas que se brindan por los diferentes canales de atención. La empresa AIR-E informa que en el mes de marzo del presente año se terminó el contrato con el proveedor QA Visión que realizaba el monitoreo de calidad de los diferentes canales de atención al cliente. A partir del mes de mayo 2021 se iniciaron los monitoreos con personal de la empresa, manteniendo los estándares de monitoreo (aspectos a calificar y método de calificación). Ahora bien, en el alcance remitido al informe inicial del prestador, se adjunta los soportes de los informes y remisiones hechas sobre los servicios prestados a través de los canales de atención al cliente.
- Actualización de procesos, procedimientos, instructivos. Se evidencia que para el periodo del segundo trimestre de 2021 la empresa AIR-E no realizó actualizaciones. De otra parte, en los soportes remitidos por el prestador se evidencia propuesta para incorporación de cambios a una de las actas que la empresa emplea en su gestión en terreno.

En resumen, para este indicador, el informe remitido a la SSPD por la empresa AIR-E referencia un cumplimiento del 100% ya que según su criterio desarrollaron todas las actividades contenidas en su cronograma de optimización de trámites oportunos. Sin embargo, del ejercicio de validación realizado por la DTGE se evidenció que no se realizó en el tiempo propuesto por el prestador el cumplimiento a *Implementación de la certificación de las notificaciones por correo electrónico* debido a tramites interadministrativos de CERTICAMARA. En resumen, el cumplimiento de cada actividad complementaria valorada por la DTGE se presenta a continuación:

Tabla 58. Cumplimiento de las actividades complementarias

ACTIVIDAD	%
Mejorar el flujo de documentos de ENTES DE CONTROL en la herramienta de gestión documental (recursos de queja, expedientes en apelación) con el objetivo de lograr trazabilidad y la agilidad para darle cumplimiento a los fallos proferidos por la SSPD.	100%



Implementación de la certificación de las notificaciones por correo electrónico, con el objetivo de disminuir el riesgo asociado al proceso de notificación por este medio	0%
Implementación de BOT para el trámite de documentos provenientes de la SSPD. Esta herramienta podrá mejorar los tiempos de registro, clasificación y escalamiento de los casos.	100%
Implementación de nuevas funcionalidades en el aplicativo móvil, que permitan ampliar la oferta de servicios no presenciales, así como la de optimizar tiempos de atención.	100%
Suscripción de ANS internas con las áreas operativas para mejora de los tiempos de respuesta y la calidad y suficiencia de las pruebas requeridas para la atención de las PQRs de los clientes	100%
Implementación de reuniones periódicas de seguimiento y cumplimiento de ANS y presentación de casos críticos para mejora en los procesos	100%
Implementación de monitoreo en etapas previas a la emisión de las respuestas, logrando mejorar la calidad de las mismas	100%
Plan de marketing y comunicaciones para incentivar el uso masivo de los medios de notificación electrónicos, mejorando la oportunidad y calidad en el proceso de notificación y lograr disminución del gasto asociado al proceso de notificación (impresión, correo).	100%
Programación y ejecución de actividades formativas y de refuerzo al personal de atención al cliente conforme a necesidades y hallazgos.	100%
Implementación y ejecución de monitoreo de calidad en las respuestas que se brindan por los diferentes canales de atención.	100%
Actualización de procesos, procedimientos, instructivos	100%
Promedio de cumplimiento	91%

Tabla 59. Estado de cumplimiento – Implementación de una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la Empresa

Meta	Evaluación	Resultado
70%	91%	CUMPLE

Adicionalmente, se reitera que para realizar la evaluación conforme a los establecido en la matriz de indicadores es preciso contar con información a mayor nivel de detalle en lo programado en cada periodo de evaluación y las metas para cada hito durante todo el periodo previsto para cada actividad, lo que permitirá mejorar el seguimiento detallada de cada actividad. Dicha información ya fue solicitada al prestador para ser considerada en los siguientes informes.

6.2. Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente

Para el cumplimiento del objetivo, la empresa AIR-E presentó la estrategia para efectuar el seguimiento de la herramienta de turnos en línea para la atención al cliente, mediante el establecimiento de 5 actividades, cuyo inicio se da en el primer trimestre de 2021 y termina en el tercer trimestre del mismo año, cada una con tareas complementarias como se indica a continuación:

- i) Diagnóstico del estado de la herramienta existente.
 - Levantamiento de información de la herramienta existente.
 - Informe de hallazgos/puntos de mejora.



- ii) Formulación de requerimientos para implementación de posibles actualizaciones/modificaciones de la herramienta.
 - Elaboración del requerimiento funcional.
 - Validación de la Gerencia SaC. Validación y valoración de posible ampliación del alcance de la herramienta (incluir nuevas sedes).
 - Socialización y entrega del requerimiento a TI
- iii) Pruebas e implementación de la herramienta de turnos en línea para las sedes existentes y nuevas sedes incluidas.
- iv) Campaña de difusión utilización de herramientas de turnos en línea.
 - Diseño de la campaña.
 - Socialización y aprobación de propuesta y envío a agencia.
 - Revisión y aprobación de material promocional.
 - Aprobación y puesta en marcha de la campaña.
- v) Seguimiento y monitoreo

Según este cronograma de la estrategia del prestador, la actividad i) y ii) son las únicas que se encontraban en desarrollo durante el trimestre en evaluación. En este caso se presentaron los informes y soportes del avance indicado por el prestador en la tarea complementaria de:

- Informe de hallazgos/puntos de mejora. La empresa AIR-E implementó una estrategia denominada “*cero filas*”, agilizando la atención presencial. Esta estrategia consiste en que El AGENDADOR DE CITAS brinda a los usuarios la posibilidad de solicitar y dar de alta una cita logrando una atención ágil y evitando las filas en las oficinas presenciales.

Tabla 60. Porcentaje de usabilidad de la herramienta de Agendador de Citas

CAUSALES GENERADORAS DE TURNOS	ABRIL 2021	MAYO 2021	JUNIO 2021
Escritos	9%	8%	12%
Negociación	38%	24%	17%
Consulta	24%	34%	29%
PQR verbal	21%	27%	27%
Solicitud Nuevos Servicios	8%	6%	15%
Total de turnos	215	164	162

Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E

- Elaboración del requerimiento funcional. AIR-E informa que la herramienta para el agendamiento de turnos para la atención en oficina funciona de la manera debida, lo cual nos lleva a determinar que no resulta procedente realizar cambios, esto es, la evaluación del comportamiento de la herramienta no amerita elaborar algún requerimiento funcional.
- Validación de la Gerencia SaC. Validación y valoración de posible ampliación del alcance de la herramienta (incluir nuevas sedes). Según las validaciones realizadas por el prestador se señala que a partir del mes de julio de 2021 los usuarios podrán hacer uso de la plataforma *Agendador de Citas* en las oficinas nuevas de AIR-E las cuales deberán contar con el equipo de digiturno.



En este sentido, el informe remitido a la SSPD se encontró que la empresa AIR-E manifiesta un cumplimiento del 100% ya que según su criterio desarrollaron todas las actividades contenidas en su cronograma de seguimiento, situación que pudo ser validada por la DTGE.

Tabla 61. Estado de cumplimiento – Herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente

Meta	Evaluación	Resultado
70%	100%	CUMPLE

6.3. Implementar una estrategia para disminuir la dispersión de recepción de PQR entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar.

Para este indicador la empresa debe implementar y aplicar una estrategia que busque la disminución de recepción de PQR, especialmente la radicación presencial, y compensada de alguna forma por un mayor uso de otros canales no presenciales. A continuación, se presentan los registros de PQR por canal, según la información reportada por el prestador

Tabla 62. Registros de canales de atención trimestre anterior al de la evaluación 2021

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Telefónico	10.171	11.559	11.883	33.613
Virtual	8.330	8.911	10.775	28.016
Presencial	7.968	7.587	7.731	23.286
Escrito	5.324	5.620	6.721	17.665
Total general	31.793	33.677	37.110	102.580

Tabla 63. Registros de canales de atención segundo trimestre año 2021

Canal	Abril	Mayo	Junio	Total general
Telefónico	14.305	14.347	15.836	44.488
Virtual	11.167	11.978	10.235	33.380
Presencial	6.869	9.688	12.010	28.567
Escrito	5.600	6.320	6.421	18.341
Total general	37.941	42.333	44.502	124.776

Con la información reportada por el prestador, se observa un aumento en la participación del canal virtual y una disminución del canal escrito. Evaluando el indicador se obtiene que la desviación estándar del segundo trimestre 2021 es 10.856,79 mientras que la del periodo anterior es 5.881,24, por lo que el resultado del indicador es -84% cumpliendo con la fórmula de la matriz de indicadores.

Tabla 64. Estado de cumplimiento – Estrategia para disminuir la dispersión de recepción de PQR entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar.

Meta	Evaluación	Resultado
Menor o igual a cero	-84%	CUMPLE



7. Responsabilidad Social Empresarial

La empresa AIR-E se encuentra realizando dentro de su gestión el proceso de Identificación y caracterización de las condiciones de la empresa y de los usuarios, colaboradores y proveedores de su mercado en los tres departamentos a cargo, como insumo principal para el establecimiento de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Este Programa está encaminado a mejorar la imagen de la empresa frente a los ciudadanos y usuarios, así como a mantener la motivación, el compromiso y la productividad de sus empleados y colaboradores.

7.1. Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado.

Para la evaluación de este indicador en el segundo trimestre de 2021, AIR-E presentó la información correspondiente a las actividades de implementación de los grupos focales realizados en los meses de abril, mayo y junio, de acuerdo con el cronograma presentado al inicio del programa de acción planteado para el logro del indicador.

Tabla 65. Cronograma Implementación de grupos focales

INSTRUMENTO - FASE	DEPARTAMENTO	GRUPO DE INTERÉS	SUB CATEGORÍA	FECHA
Grupo Focal	Magdalena	Usuarios/Clientes	Clientes Residenciales Est 1 y 2 Magdalena	8 de febrero
			Clientes Regulados Magdalena	9 de febrero
			Clientes Residenciales Est 3 al 6 Magdalena	3 de marzo
	La Guajira	Usuarios/Clientes	Clientes Residenciales Est 1 y 2 Guajira	10 de febrero
			Clientes Residenciales Est 3 y 5 Guajira	10 de febrero
			Clientes Regulados Guajira	11 de febrero
	Atlántico	Usuarios/Clientes	Clientes Residenciales Est 1 y 2 Atlántico	12 de febrero
			Clientes Residenciales Est 3 al 6 Atlántico	12 de febrero
			Clientes Regulados Atlántico	12 de febrero
	Atlántico	Proveedores	Proveedores Servicios	16 de febrero
Proveedores Bienes			16 de febrero	
Encuesta	Atlántico, Magdalena y la Guajira	Todos los Grupos de Interés identificados	Todos los Grupos de Interés identificados	5 al 30 de abril
Entrevista	Atlántico, Magdalena y la Guajira	Medios de Comunicación	Periodistas, entes de control y vigilancia, ONG's	6 al 30 de abril
Fase de Sistematización y Análisis	Atlántico, Magdalena y la Guajira	Todos los Grupos de Interés identificados	Todos los Grupos de Interés identificados	3 al 28 de mayo
Informe Final				1 de junio

Dentro de las actividades ejecutadas durante el segundo trimestre de 2021, se incluye la realización de encuestas y entrevistas a los grupos de interés en cada uno de los departamentos de Atlántico, Magdalena y La Guajira, así como el inicio de la Fase de



Sistematización y análisis de la información recolectada. Los resultados obtenidos en estas actividades enfocados a la detección de las necesidades y las expectativas de los grupos de Interés y por departamento, se sintetizan en la siguiente tabla:

Tabla 66. Resultado Necesidades y Expectativas. Grupos focales.

RESULTADOS PRELIMINARES DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS - Actividades de Grupos focales			
Clientes Residenciales Estratos 1 y 2			
	Atlántico	Magdalena	La Guajira
Necesidades	1. Educación para el consumo. 2. Optimizar la calidad del servicio.	1. Mejorar el servicio que prestan las cuadrillas y/o brigadas. 2. Facilitar los medios de comunicación con la empresa. 3. Mejoramiento de la calidad del servicio.	1. Mejorar la prestación del servicio en el departamento. 2. Fortalecer los temas de medio ambiente en los procesos de la empresa.
Expectativas	1. Mayor control en el robo de energía entre los mismos usuarios/clientes. 2. Capacitaciones para el desarrollo de las comunidades. 3. No suspender el servicio eléctrico los fines de semana o días feriados.	1. Realizar una estrategia de pagos para que las facturas no se acumulen. 2. No suspender el servicio eléctrico los fines de semana o días feriados.	1. Generación de empleo para los habitantes de la Guajira. 2. No suspender el servicio eléctrico los fines de semana o días feriados.
Clientes Residenciales Estratos 3 y 6			
	Atlántico	Magdalena	La Guajira
Necesidades	1. Mejorar los canales de atención. 2. Capacitar al personal de campo en aras de mejorar el trato con los clientes.	1. Aumentar el uso de energías alternativas. 2. Mejorar la atención al cliente. 3. Mejorar la eficacia en la capacidad de respuesta para la atención de daños. 4. Mantener una buena calidad del servicio.	1. Mayor compromiso e impacto de la empresa con las comunidades, en especial con el fortalecimiento de las alianzas con comunidades indígenas. 2. Continuar mejorando la calidad del servicio.
Expectativas	1. Aumentar la representación social de la empresa AIR-E. 2. No suspender el servicio eléctrico los fines de semana o días feriados.	1. No suspender el servicio eléctrico los fines de semana o días feriados. 2. El servicio no sea tan costoso. 3. No tener interrupciones del servicio por causas meteorológicas.	1. Percepción de la calidad del servicio eléctrico. 2. Creación de parques eólicos. 3. No tener interrupciones del servicio por causas meteorológicas.
Clientes Regulados Comerciales e Industriales			
	Atlántico	Magdalena	La Guajira
Necesidades	1. Aumento de visitas e inspecciones. 2. Fortalecer los canales de atención. 3. Mejorar la atención a los clientes regulados. 4. Garantizar la calidad del servicio de energía.	1. Brindar un servicio de energía estable. 2. Incrementar la atención a los clientes regulados. 3. Mejoramiento continuo de la calidad del servicio en general.	1. Mejorar la calidad y continuidad del servicio.
Expectativas	1. Ofrecer el servicio de energía solar	1. Mejorar la relación entre funcionarios de la empresa y la misma	1. Aumentar el uso de canales digitales. 2. Socialización de los proyectos a realizar. 3. Apoyar la generación de empleo para los habitantes del departamento. 4. Educación para el consumo.
Proveedores			
	Proveedores de Bienes	Proveedores de Servicios	
Necesidades	1. Mejorar los procedimientos y comunicaciones con los proveedores. 2. Prestar un buen servicio sin disminuir la calidad. 3. Cumplimiento de las condiciones contratadas.	1. Mantenimiento preventivo y constante. 2. Que los tiempos de pagos de los proveedores sea óptimos y a tiempo. 3. Transparencia y precio justo en los procesos de contratación. 4. Liquidación justa y oportuna de los servicios prestados.	
Expectativas	1. Con la llegada de AIR-E los procesos y pagos van a mejorar. 2. Uso de energías renovables y alternativas. 3. Mayor atención al manejo de las inconformidades que identifican los proveedores de bienes. 4. Que los tiempos de pago sean a 30 días.	1. Desarrollo de otros canales de comunicación. 2. El trabajo sea articulado con los dueños del proceso. 3. Los requerimientos sean claros.	
Grandes Clientes		Colaboradores	
Necesidades	1. Mejorar los mantenimientos técnicos. 2. Mejorar la atención y el servicio a los grandes clientes.	1. Cumplimiento de horarios de trabajo. 2. Equidad salarial. 3. Mejora y Optimización de los procesos. 4. Balancear cargos con salarios.	
Expectativas	1. Creación de mas canales de comunicación. 2. Usar otros canales de comunicación como WhatsApp y boletines digitales. 3. Eficiencia en el tiempo de respuestas.	1. Trabajo en equipo. 2. Estabilidad laboral. 3. Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. 4. Contratación directa para los tercerizados. 5. Buen ambiente laboral. 6. Crecimiento profesional. 7. Recibir beneficios extralegales.	

Fuente: DTGE- SSPD. Plan de Identificación de Necesidades y expectativas de los grupos de interés. Informe segundo trimestre 2021 AIR-E.

En los resultados obtenidos por AIR-E para el segundo trimestre se identifica la expectativa positiva que los diferentes grupos de interés expresan ante la mejora en la calidad del servicio de energía eléctrica en el mercado operado por AIR-E, las posibilidades de mejora en las condiciones de calidad de vida de las comunidades, la generación de empleo, el planteamiento de uso de energías renovables dentro del



esquema de prestación del servicio, la necesidad de crear alianzas para el suministro de energía con las comunidades indígenas y una mejora continua en los medios de comunicación de los usuarios con la empresa.

De acuerdo con la información presentada en el informe del segundo trimestre, se considera que las actividades planteadas en el cronograma fueron realizadas y soportadas para el segundo trimestre de 2021 y se presenta el documento que sustenta el desarrollo del “*Proyecto de Identificación y caracterización de las Condiciones de la prestación del servicio y los grupos de interés en los grupos de interés en los departamentos de Atlántico, Magdalena y La Guajira*”, siendo este proyecto la base para la definición del Programa de Responsabilidad Social Empresarial para AIR-E.

Cabe mencionar que, dentro del Proyecto citado, AIR-E definió unos hallazgos adicionales correspondientes a los siguientes aspectos, que aportan al mejoramiento de algunos aspectos desde la empresa hacia cada uno de los Grupos de Interés:

- a. El promedio porcentual de la aceptación de los colaboradores con respecto a la pregunta de equidad de pagos según los tres (3) subgrupos definidos (Convencionados, Tercerizados y Corporativos) fue del 46,3%, lo cual permite concluir que en su mayoría los colaboradores no están de acuerdo con la remuneración que la empresa AIR-E les hace, por el trabajo a desempeñar.
- b. Respecto a los canales de comunicación más utilizados en la franja de clientes residenciales, se estableció que mientras la gestión en oficinas es de 3.7%; el uso de canales digitales es de 8,3%, la gestión a través del Call Center alcanza el 24,3%, es la utilización de otros canales que representa el 71.7% de preferencia, definido otros canales como la gestión a través de funcionarios, contratistas, electricistas y gestiones comunitarios en campo, ya que se percibe como un mayor acercamiento con el usuario o cliente.
- c. En relación con la cantidad de interrupciones del servicio, se estableció que el 64% de la población del estudio tuvo interrupciones en los últimos 30 días, 71,3% con 3 veces o más, 16% con 2 interrupciones y 9,3% con una vez, mientras el 3,5% indica que no sabe o no lo recuerda. Datos que permiten establecer la delicada situación en el tema de cantidad de interrupciones en el suministro de energía que se presenta en el mercado de AIR-E.
- d. El tipo de experiencia con la empresa de manera reiterativa que los clientes residenciales expresan haber tenido con la empresa distribuidora en los últimos meses es “el quedarse sin luz” en un 47,8%, el 17,9 % reporta “haber hecho contacto con la empresa y haberse quedado sin luz”, un 12,5% expreso que no tuvo ninguna de las experiencias y el 9,8% expreso haber tenido todas las experiencias. Lo cual da información al operador para definir la estrategia de relacionamiento manejo con los clientes y usuarios.
- e. Respecto a las fuentes de información que sobre la empresa son más utilizadas por los clientes residenciales del mercado de AIR-E, se identificó que la primera es través de la prensa en un 34,7%, a través de la misma empresa distribuidora en un 30,9%, mientras en un 30,7% expresan no haber recibido información de la empresa en los últimos meses, 2,4% haberla recibido a través de otras personas y 1,7% a través de otros canales. Los medios de comunicación masiva y la información directa con gestores sociales son los canales más efectivos con los



clientes residenciales del mercado AIR-E, lo cual le permite a la empresa distribuidora establecer mejores estrategias de relacionamiento con los usuarios.

- f. Finalmente, en cuando al nivel de satisfacción de los Grandes Clientes con la llegada del nuevo operador, se identificó que el 21% de los 106 Grandes Clientes no se encuentra satisfecho con la atención recibida de parte de los ejecutivos de cuenta de la empresa, lo cual permite establecer una estrategia de mejoramiento continuo hacia este grupo de interés

Es importante precisar, que la información identificada en el Proyecto de caracterización permitirá establecer en base a las necesidades, expectativas de los grupos de interés, las condiciones prioritarias a tener en cuentas para la definición del Programa de Responsabilidad Social Empresarial RSE a implementar por la empresa distribuidora bajo la consideración de mantener una base de información actualizada de los grupos de interés que permita una mejora continua en el logro de los objetivos planteados en el Plan de RSE por parte de AIR-E.

Tabla 67. Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100%	CUMPLE

Para efectos de la evaluación de este indicador en el segundo trimestre de 2021, según las actividades establecidas en el cronograma de implementación de grupos focales para los meses de abril, mayo y junio y de acuerdo con la información presentada en el informe por parte del operador, se considera que las actividades planteadas en el cronograma fueron realizadas y soportadas en los informes y documentos presentados por AIR_E, incluido el documento con los resultados del “*Proyecto de Identificación y caracterización de las Condiciones de la prestación del servicio y los grupos de interés en los grupos de interés en los departamentos de Atlántico, Magdalena y La Guajira*”, por lo cual el indicador 7.1 se considera en cumplimiento en un 100% por parte de AIR-E para el segundo trimestre de 2021.

7.2. Construir e implementar un Plan de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador

Para la evaluación de este indicador, AIR-E presentó en el informe del segundo trimestre de 2021 la información referente a cada una de las etapas establecidas para la definición del *Plan de Responsabilidad Social Empresarial* con actividades ejecutadas en los meses de abril y mayo de 2021 en ocho (8) de las nueve (9) etapas definidas en el cronograma, de manera consistente con lo indicado en el primer informe.

Tabla 68. Cronograma de Construcción del Plan de Responsabilidad Social Empresarial

Plan RSE - Actividades Segundo Trimestre 2021													
No.	Etapas	ABRIL				MAYO				JUNIO			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
1	Revisión de variables y categorías de análisis con oportunidades de mejora.												
2	Definición de Estrategia para implementar.												



3	Determinar líneas de acción.																		
4	Acciones y proyectos articulados con las líneas de acción a implementar.																		
5	Identificación de indicadores por cada línea y proyecto.																		
6	Seguimiento y control del Plan RSE.																		
Cronograma de implementación 2021																			
7	Propuesta del Plan RSE																		
8	Revisión y ajustes																		
9	Aprobación del Plan RSE																		

Fuente: Elaboración DTGE – SSPD. Informe Segundo Trimestre 2021 AIR-E.

Como resultado de lo programado, AIR-E presentó la información correspondiente al *Plan de Implementación de la Sostenibilidad* aprobado el cual contiene las actividades planteadas desde el mes de febrero de 2021 y con fecha de finalización que se extiende en algunos casos al mes de diciembre de 2023.

Tabla 69. Cronograma del Plan de Implementación de Sostenibilidad.

Acción Estratégica		Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Indicador / Contenido GRI y/o KPI s	2021												2022	2023
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Acciones prioritarias - Básicos de la Sostenibilidad																			
Adhesión Pacto Global	Proceso de adhesión	feb-21	may-21	Adhesión Pacto Global															
Mapeo de grupos de interés: Identificación y priorización de los grupos de interés.	Diálogos con grupos de interés a través de grupos focales.	feb-21	mar-21	Mapeo de grupos de interés															
	Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	mar-21	abr-21																
	Definición de Canales con grupos de interés	jul-21	jul-21	Matriz de relacionamientos con grupos de interés.															
	Articular el modelo de relacionamiento con los grupos de interés.	sep-21	oct-21																
Materialidad	Reuniones con las Gerencias y/o direcciones para construir el Plan de relacionamiento con Grupos de interés.	oct-21	nov-21	Plan de relacionamientos con grupos de interés.															
	Benchmarking de Asuntos Materiales que referencia los asuntos más relevantes, actualizados y de tendencia de acuerdo con las exigencias globales.	abr-21	abr-21	Matriz de Materialidad															
	Encuesta de Validación y Priorización de Asuntos Materiales de la empresa de energía Air-e	may-21	may-21																
	Aplicación encuesta de Materialidad a grupos de interés.	may-21	sep-21																
Enfoques de gestión	Análisis Materialidad: Influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés / importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales.	oct-21	nov-21																
	Construcción conjunta con los Gerentes y/o Directores de los enfoques de Gestión de cada asunto material priorizado por los G.I. de acuerdo con los requerimientos de GRI (Estándar GRI 103: Enfoque de gestión).	nov-21	mar-22	(#) Enfoques de Gestión uno por cada asunto material.															
Creación Política de Sostenibilidad	Fichas por cada enfoque de gestión	abr-22	may-22																
	Definir pilares, compromisos y/o lineamientos.	feb-22	mar-22	Política de Sostenibilidad															
Creación Comité de Sostenibilidad	Definir perfiles y roles.	jun-22	jul-22	Comité Sostenibilidad															
Interiorización de Sostenibilidad	Campaña interna de comunicación apropiación de la Sostenibilidad	mar-22	ago-22	Cultura de Sostenibilidad															
	Fortalecimiento de la cultura de sostenibilidad a través de un plan de formación.	may-22	dic-23																
Elaboración del informe de Sostenibilidad de la compañía para comunicarlo a los grupos de interés	Selección de reportantes, Proceso de Alistamiento, Recolección de información, alineación de indicadores, Redacción, Revisión, Diseño y entrega.	dic-21	jul-22	Publicación informe de Sostenibilidad															
	Auditoría de verificación: Seleccionar una empresa en categoría Big Four.	dic-21	ene-22	Memorando Verificación															
	Proceso de verificación indicadores materiales.	feb-22	jun-22																
	Memorando Verificación	feb-22	jul-22																
Reporte de Comunicación de Progreso o Informe de Sostenibilidad al	Envío a GRI	may-22	jul-22	Señal GRI															
	Socialización informe de Sostenibilidad: Estrategia de comunicación con Grupos de interés.	jul-22	ago-22	Reunión de socialización con grupos de interés															
Reporte de Comunicación de Progreso o Informe de Sostenibilidad al	Plataforma de reporte de Pacto Global.	may-22	jul-22	Publicación reporte en la plataforma Pacto Global															
Revisión y aplicación de Estándares de Sostenibilidad																			
Estándares de Sostenibilidad	Revisión y Aplicación Estándares de Sostenibilidad: GRI, ISO26000, Dow Jones, Balance Scorecard, Pacto Global.	mar-21	may-21	Diagnóstico de las disposiciones y requerimientos a implementar durante este proceso de sostenibilidad de la empresa Air-e.															
Pacto Global	Articulación con los 10 principios de Pacto Global.	mar-21	dic-23																
GRI Estándar	Indicadores GRI Estándar y Suplemento de energía y Gas.	mar-21	dic-23	(#) de Indicadores GRI articulados															
ISO 26000	Revisión de lineamientos enfocada practicas laborales, relaciones en la empresa, las condiciones y la protección social; diálogo social, la seguridad y salud laboral, y el desarrollo humano.	sep-21	dic-23	(#) de temas articulados															
Acciones de Sostenibilidad por Dimensiones																			
Escenarios de participación	Participar en convocatorias para fortalecer el cumplimiento de la empresa con los requisitos de sostenibilidad y en un periodo de dos años ganar un premio y/o reconocimiento.	feb-22	dic-23	2 convocatorias anuales															
Ambiental	Implementación Plan PEMA, Plan Estratégico de Manejo Ambiental 2021-2023;																		
	Créditos Verdes Certificación ISO 14001:2015 Gestión requisitos ambientales Proyectos ambientales de mejora	feb-21	dic-23	Implementación Plan PEMA															





- Revisión y aplicación de Estándares de Sostenibilidad: Revisión y Aplicación Estándares de Sostenibilidad: GRI, ISO26000, Dow Jones, Balance Scorecard, Pacto Global, Articulación con los 10 principios de Pacto Global e indicadores GRI Estándar y Suplemento de energía y Gas.
- Acciones de Sostenibilidad por Dimensiones: compuesto por las dimensiones: ambiental, económica y social

Tabla 70. Cronograma de Plan de Implementación de Sostenibilidad - Segundo Trimestre.

Plan Implementación de la Sostenibilidad							
Acción Estratégica	Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Indicador/Contenido GRI y/o KPI's	2021		
					Abr	May	Jun
Acciones prioritarias - Básicos de la Sostenibilidad							
Adhesión Pacto Global	Proceso de adhesión	feb-21	may-21	Adhesión Pacto Global			
Mapeo de grupos de interés: Identificación y priorización de los grupos de interés.	Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	mar-21	abr-21	Mapeo de grupos de interés			
Materialidad	Benchmarking de Asuntos Materiales que referencia los asuntos más relevantes, actualizados y de tendencia de acuerdo con las exigencias globales.	abr-21	abr-21	Matriz de Materialidad			
	Encuesta de Validación y Priorización de Asuntos Materiales de la empresa de energía Air-e	may-21	may-21				
Revisión y aplicación de Estándares de Sostenibilidad							
Estándares de Sostenibilidad	Revisión y Aplicación Estándares de Sostenibilidad: GRI, ISO26000, Dow Jones, Balance Scorecard, Pacto Global.	mar-21	may-21	Diagnóstico de las disposiciones y requerimientos a implementar durante este proceso de sostenibilidad de la empresa Air-e.			
Pacto Global	Articulación con los 10 principios de Pacto Global.	mar-21	dic-23				
GRI Estándar	Indicadores GRI Estándar y Suplemento de energía y Gas.	mar-21	dic-23		(#) de Indicadores GRI articulados		
Acciones de Sostenibilidad por Dimensiones							
Ambiental	Implementación Plan PEMA , Plan Estratégico de Manejo Ambiental 2021-2023: Créditos Verdes Certificación ISO 14001:2015 Gestión requisitos ambientales Proyectos ambientales de mejora	feb-21	dic-23	Implementación Plan PEMA			
Económica	Gobierno Corporativo: Diagnóstico EY e implementación del Plan de mejora. Gestión de Riesgo Códigos de Conducta/Cumplimiento/Anticorrupción y Soborno	mar-21	dic-23	Implementación del Plan de mejora.			
Social	Modelo de Sostenibilidad desde la participación de las comunidades: intervenir los territorios de forma integral a través del diálogo en doble vía y acción para transformar las dinámicas de relacionamiento y apoyar el desarrollo de las comunidades al tiempo que contribuimos a la sostenibilidad del negocio con las siguientes líneas de acción: Energía Consciente, Generación de Ingresos, Mentas Líderes y Proyectos emblemáticos, Territorios de Equidad.	feb-21	dic-23	Plan de Valor Social			
	Atracción y Retención de Talentos Balance de compensación variable en función del desempeño corporativo e individual. Prácticas laborales.	feb-21	dic-23	Plan RRHH			

Fuente: Elaboración DTGE – SSPD. Informe Segundo Trimestre 2021 AIR-E.

Dentro de las evidencias para el segundo trimestre de 2021, AIR-E presentó el esquema de articulación de las líneas de acción a implementar dentro del Programa de Sostenibilidad donde se identifican los Grupos de Interés, el Asunto Material, el Objetivo Estratégico, el Objetivo Estratégico de Relación, las Iniciativas Estratégicas Corporativas, las Acciones a implementar, los ODS identificados en cada línea, un Análisis de los ODS impactados, los Principios de Pacto Global identificados, así como las direcciones y gerencias de la empresa responsables de cada objetivo estratégico en la definición del esquema de articulación.

Como parte de la evaluación de este indicador en el segundo trimestre de 2021 y con base en las actividades establecidas en el cronograma de Construcción del Plan de



Responsabilidad Social Empresarial se establece que han sido realizadas y soportadas en los informes y documentos presentados por el operador ocho (8) de las nueve (9) actividades programadas, ya que la actividad correspondiente a la aprobación del Plan de Responsabilidad Empresarial por parte de la Alta Dirección de AIR-E no se realizó como parte del segundo trimestre del 2021.

En este orden de ideas, se define por parte de la SSPD que, como parte del Informe de ejecución de tercer trimestre de 2021, el operador debe presentar el reporte de aprobación del Plan de Responsabilidad Social pendiente de realizarse en el segundo trimestre. Según estas consideraciones, se procede a calcular el indicador 7.2 obteniéndose un porcentaje de cumplimiento de 89% sobre una meta definida en la matriz de indicadores del Programa de Gestión como mayor o igual al 70%.

Tabla 71. Construcción e implementación de un Plan de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	89%	CUMPLE

8. Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG)

El alcance en este objetivo es verificar la gestión social que la empresa prestadora realiza en las áreas especiales para disminuir las pérdidas no técnicas, lograr un recaudo mayor del pago del servicio de energía eléctrica por parte de los usuarios, así como lograr una mejora en las condiciones técnicas de las redes eléctricas y las condiciones de calidad del servicio.

Para la evaluación de los indicadores del objetivo 8, la empresa entregó en el informe del segundo trimestre de 2021 la información correspondiente a la relación de las personas impactadas por las campañas de Taller de Uso Racional y Eficiente de la Energía, Socialización de las normas y leyes vigentes para el segmento del mercado de energía y las áreas especiales, así como sobre la Socialización de los proyectos PRONE y CONPES con las comunidades, dentro del marco del Plan Operativo de Gerencia de Valor Social proyectado para la intervención de Barrios Subnormales (BSN) y Zonas de Difícil Gestión (ZDG).

8.1. 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.

Dentro del Plan Operativo presentado por AIR-E se reporta en el informe del segundo trimestre el registro de las actividades realizadas por el equipo de gestores en terreno consignando el número de asistentes impactados en cada actividad u orden de servicio generada por el operador. En el informe se aporta la base de los registros correspondientes a los datos del gestor social encargado de la actividad, la fecha de la acción, la ubicación, la población de influencia, la actividad específica, y la relación de las



evidencias de cada registro por cada mes del primer trimestre. El operador refiere que la información se reporta y almacena en la herramienta de movilidad LudyOrder.

Para el indicador parcial 8.1, de acuerdo con la información suministradas por el operador, la meta establecida para el segundo trimestre de 2021 sobre un total de 7.317 personas educadas el operador reporta un resultado de 16.623 personas educadas en los dos programas relacionados específicamente Taller de Uso Responsable y Socialización de normas y leyes en Barrio Subnormales. Cabe anotar que durante el segundo trimestre el operador no reporta para el indicador 8.1 los datos de las personas educadas dentro del Programa de Socialización de Proyectos PRONE y CONPES en Barrios Subnormales.

Tabla 72. Acciones realizadas. Programa Social Energía Consciente (BSN).

Plan operativo Gerencia Valor Social				2° Trimestre 2021									
Línea	Programa	Acciones	Indicador	Año	ABRIL			MAYO			JUNIO		
				Meta Año	META	REAL	%	META	REAL	%	META	REAL	%
Programas Sociales	Energía Consciente	Taller uso responsable (personas educadas)	Nº de personas educadas en Subnormales	10.755	896	3.006	335%	896	8.198	915%	896	1.429	159%
		Socialización normas y leyes vigentes y proyectos áreas especiales	Personas impactadas en socialización normas y leyes vigentes y proyectos Subnormal	18.514	1.543	1.091	71%	1.543	1.527	99%	1.543	1.372	89%
		Total Plan Subnormales		29.269	2.439	4.097	168%	2.439	9.725	399%	2.439	2.801	115%

Fuente: Informe Segundo Trimestre 2021 PGLP. AIR-E.

En el cálculo del indicador 7.1 para el segundo trimestre de 2021 y según la meta considerada para este trimestre, se establece que el porcentaje de ejecución del operador para el segundo trimestre de 2021 es de 227 % por lo cual se encuentra en cumplimiento sobre la meta establecida de la matriz de indicadores del Programa de Gestión definida como mayor o igual al 70 %.

Tabla 73. Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales (BSN)

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	227%	CUMPLE

8.2. Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención en las Zonas de Difícil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.

El programa estructurado por AIR-E para dar cumplimiento a este indicador está incluido dentro del Programa Social definido como Energía Consciente, donde se incluyen acciones enfocadas a las Zonas de Difícil Gestión. El operador presentó el registro de las actividades realizadas por el equipo de gestores en terreno, en el cual se consigna el número de asistentes impactados en cada actividad por orden generada, los datos del gestor social encargado de la actividad, la fecha en la cual se realizó, la ubicación de la actividad de gestión, la población sobre la cuál ha tenido influencia la actividad, la descripción de la actividad específica y la relación de las evidencias de cada registro por cada mes del segundo trimestre. Al igual que en el primer indicador, el operador refiere que la información se reporta y almacena en la herramienta de movilidad LudyOrder.

El objetivo de estas actividades de Gestión Social por parte de AIR-E es dar a conocer a las comunidades los conocimientos básicos sobre Uso Racional, Eficiente y Seguro de la



energía, generar buenas prácticas por parte de los usuarios para facilitar la disminución de pérdidas y sobre todo generar conciencia sobre los cuidados para evitar accidentes de origen eléctrico dentro de los hogares. Así mismo, dar a conocer a los usuarios el marco legal de la prestación del servicio de energía eléctrica en las áreas especiales.

Para el indicador parcial 8.2, de acuerdo con la información suministradas por el operador, la meta establecida para el segundo trimestre de 2021 sobre un total de 47.432 personas educadas el operador reporta un resultado de 41.570 personas educadas en los dos programas relacionados específicamente al Taller de Uso Responsable y Socialización de normas y leyes en Barrio Subnormales. Cabe anotar que durante el segundo trimestre el operador no reporta para el indicador 8.2 los datos de las personas educadas dentro del Programa de Socialización de Proyectos CONPES, FAER ni Plan de Pérdidas en ZDG.

Tabla 74. Acciones Gestión social en ZDG.

Plan operativo Gerencia Valor Social				2° Trimestre 2021									
Línea	Programa	Acciones	Indicador	Año	ABRIL			MAYO			JUNIO		
				Meta Año	META	REAL	%	META	REAL	%	META	REAL	%
Programas Sociales	Energía Consciente	Taller uso responsable (personas educadas)	Nº de personas educadas en ZDG	55.350	4.613	3.856	84%	4.613	6.648	144%	4.613	8.298	180%
		Socialización normas y leyes vigentes y proyectos áreas especiales	Personas impactadas en socialización normas y leyes vigentes y proyectos ZDG	55.350	4.613	6.162	134%	14.490	6.973	48%	14.490	9.633	66%
Total Plan ZDG				110.700	9.226	10.018	109%	19.103	13.621	71%	19.103	17.931	94%

Fuente: Informe Segundo Trimestre 2021 PGLP. AIR-E

Conforme a la información aportada por el operador, se realiza el cálculo del indicador obteniendo un avance del 91.3% sobre la meta de personas educadas establecida en el cronograma del Plan Operativo para el segundo trimestre de 2021, lo cual corresponde al cumplimiento del indicador sobre la meta establecida en la matriz de indicadores del Programa de Gestión suscrito, establecida en mayor o igual al 70%.

Tabla 75. Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención en las Zonas de Difícil Gestión (ZDG)

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	91%	CUMPLE

B. INDICADORES DE RESULTADOS

Acorde con lo previsto en el PGLP, la periodicidad para revisión de los indicadores de resultado que hacen parte de los objetivos indicados a continuación, son de seguimiento anual tal como se resumió en la sección antecedentes del presente informe, por lo cual no aplica su seguimiento en este informe.

2. Confiabilidad en el STR
3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2,
4. Pérdidas,
7. Responsabilidad social empresarial
8. Programa de normalización, gestión de pérdidas eléctricas y cartera

Ahora bien, existen tres casos sobre los que se realiza seguimiento trimestral o semestral, y por lo cual se presenta su resultado en este segundo informe. Los indicadores de resultado que están en esta situación son: para el objetivo No. 1 de continuidad del servicio



en el SDL, el indicador 1.3. *Informar a los usuarios las interrupciones programadas* que tiene seguimiento trimestral; para el objetivo No. 5 de riesgo eléctrico el indicador de resultado con seguimiento trimestral es el 5.2. *Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión*; finalmente en el objetivo No. 6 Atención al usuario, el indicador de resultado 1.3 *Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales* es de seguimiento semestral. Cada uno de estos indicadores se evalúan a continuación:

1. Continuidad del servicio en el SDL

1.3. Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Por medio de este indicador la Superintendencia busca evaluar si el prestador cumple con lo establecido por la regulación acerca de avisar a sus clientes de todas las interrupciones programadas que planea ejecutar.

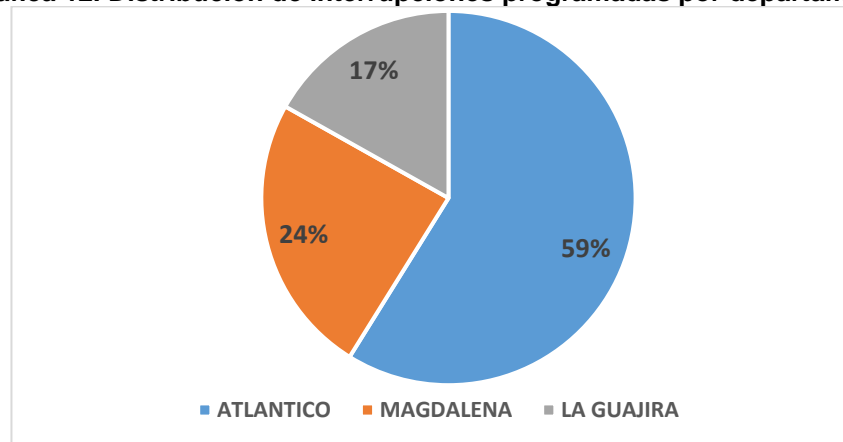
Para tal efecto el prestador, deberá entregar como soporte:

- i. El listado de los eventos programados ocurridos durante el semestre.
- ii. Los medios a través de los cuales informo a los usuarios

El cumplimiento se considera cuando cumpla con una meta de cobertura que deberá ser mayor al 80% durante este primer año del PGLP.

Durante el trimestre en evaluación en el mercado de AIR-E se presentaron un total de 3.221 interrupciones programadas, enfocadas a la realización de actividades de inversión y mantenimiento a sus redes eléctricas, desagregada por departamento de la siguiente manera:

Gráfica 12. Distribución de interrupciones programadas por departamento



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Del proceso de revisión a los soportes suministrados por la Empresa, se tiene que:

- La subestación con mayor número de descargos/consignaciones fue la subestación Riohacha con 223 eventos.

Tabla 76. Subestaciones con mayor cantidad de salidas programadas

No.	NOMBRE SUBESTACIÓN	DEPARTAMENTO	CANTIDAD DESCARGOS
1	RIOHACHA	LA GUAJIRA	223
2	SILENCIO	ATLÁNTICO	218
3	CORDIALIDAD	ATLÁNTICO	183
4	RIOMAR	ATLÁNTICO	182
5	VEINTE DE JULIO	ATLÁNTICO	150
6	MANZANARES	MAGDALENA	136
7	LIBERTADOR	MAGDALENA	132
8	CENTRO	ATLÁNTICO	126
9	MAICAO	LA GUAJIRA	125
10	LA UNION (ATLANTICO)	ATLÁNTICO	123
11	GAIRA	MAGDALENA	120
12	OASIS	ATLÁNTICO	120
13	NUEVA BARRANQUILLA	ATLÁNTICO	113
14	SANTA MARTA	MAGDALENA	98
15	PUERTA DE ORO	ATLÁNTICO	84
16	SABANALARGA	ATLÁNTICO	73
17	LAS FLORES	ATLÁNTICO	72
18	SAN JUAN	LA GUAJIRA	67
19	EL RIO	ATLÁNTICO	58
20	MALAMBO	ATLÁNTICO	52

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

- De las 61 subestaciones intervenidas en el periodo de revisión, las subestaciones de la tabla anterior representan el 76% de las salidas programadas de todo el mercado.
- Dentro de los trabajos que se ejecutaron para el segundo trimestre del año 2021 se encuentran: i) Plan de Trabajos de Reposición o Modernización en Subestaciones – TRMS (numeral 5.2.4.1 de la resolución CREG 015 de 2018) y los del Plan Semestral de Mantenimiento -PSM.
- Dentro de los circuitos con mayor cantidad de interrupciones programadas se encuentran:

Tabla 77. Circuitos con mayor cantidad de salidas programadas

No.	NOMBRE CIRCUITO	DEPARTAMENTO	CANTIDAD DESCARGOS
1	LOS ANDES	ATLÁNTICO	69
2	NOGALES	ATLÁNTICO	63
3	RIOHACHA 8	LA GUAJIRA	52



4	MAICAO 4	LA GUAJIRA	48
5	LAS MALVINAS	ATLÁNTICO	46
6	RODADERO	MAGDALENA	44
7	SIERRA	ATLÁNTICO	42
8	AMERICA NORTE	ATLÁNTICO	41
9	GALAPA	ATLÁNTICO	40
10	RIOHACHA 6	LA GUAJIRA	40
11	GAIRA INDUSTRIAL	MAGDALENA	39
12	LIBERTADOR 7	MAGDALENA	39
13	MANZANARES	MAGDALENA	37
14	LAS MORAS	ATLÁNTICO	36
15	PUERTA DE ORO 2	ATLÁNTICO	36
16	RIOHACHA 5	LA GUAJIRA	35
17	SAN JUAN 1	LA GUAJIRA	35
18	SG-01	ATLÁNTICO	35
19	SILENCIO 5	ATLÁNTICO	34
20	LIBERTADOR 6	MAGDALENA	33

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

Estos circuitos suman el 26% de todas las interrupciones presentadas.

- Las suspensiones fueron debidamente comunicadas a los usuarios, mediante los avisos de prensa, comunicaciones pautadas con los diarios de amplia circulación, y enlaces suministrados por el prestador. Esta situación fue soportada por el prestador en el informe remitido y validada con los medios con los cuales se tiene cobertura.

Por lo tanto, una vez revisada la información antes referenciada, se entiende como cumplido este indicador.

Tabla 78. Estado de cumplimiento – Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Meta	Evaluación	Resultado
>80%	100%	CUMPLE

5. Riesgo Eléctrico

A continuación, se presenta el seguimiento para el único indicador de resultado para este objetivo que es evaluado en el periodo del informe.

5.2. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión



Este indicador corresponde expresamente a la implementación de proyectos para la sustitución de la red monohilo de acuerdo con el programa de inversiones aprobado por la CREG al operador.

De conformidad con el cronograma de ejecución de los proyectos presentado por el prestador para este indicador, y tal como se mencionó en el indicador parcial de red monohilo, de este tipo de proyectos para el año 2021 se tiene planeado normalizar 106 km de redes de media tensión y el reemplazo de 543 transformadores monofásicos en cumplimiento de los lineamientos del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. Según el cronograma indicado por el prestador, estas obras iniciaron a partir del segundo trimestre del año.

El prestador envió como soporte a esta SSPD, los registros fotográficos y el cronograma de ejecución con sus respectivos avances y metas para el trimestre, en donde se evidencia 6 proyectos de red monohilo, los cuales encierran todos los circuitos a intervenir, sus porcentajes de avance y sus porcentajes planificados, como se resume a continuación:

Tabla 79. Estado cumplimiento proyectos red monohilo

PROYECTO	% Ejecutado	% Planificado	% Cumplimiento del indicador	% A cumplir del indicador
RED MONOHILO ATLANTICO SUR			A partir del tercer trimestre.	
RED MONOHILO BARRANQUILLA SUR			A partir del tercer trimestre.	
RED MONOHILO BARRANQUILLA NORTE	86%	86%	100%	100%
RED MONOHILO GUAJIRA	92%	92%	100%	100%
RED MONOHILO MAGDALENA NORTE	22%	20%	110%	100%
RED MONOHILO MAGDALENA SUR	56%	57%	98%	100%
Totales			102%	100%

Fuente: Elaboración SSPD a partir de información suministrada por AIR-E

En este sentido, en el informe remitido a la SSPD se encontró que la empresa AIR-E presenta un cumplimiento del 102%, ya que ejecutó cambio de redes en los circuitos planificados en Barranquilla, La Guajira y Magdalena.

Tabla 80. Estado de cumplimiento – Cambio red Monohilo

Meta	Evaluación	Resultado
70%	102%	CUMPLE

6. Atención al usuario

Este objetivo consta de tres indicadores, el primero corresponde a la reducción de número de solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD, el segundo a mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos de Reposición y el tercero en aumentar la cantidad de PQR no presenciales. Tal como se indicó en el inicio de esta sección, el indicador que es de seguimiento y evaluación en este segundo informe corresponde al de aumento de cantidad de PQR no presenciales.

6.3. Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales.

Para el cumplimiento de este indicador la empresa debe presentar un informe donde se demuestre un aumento en la recepción de PQR por canales distintos a la atención presencial. Ahora bien, para el 2021 se tiene propuesto, de acuerdo con la senda acordada en la matriz, el aumento anual de 2% en relación con la línea base (2019) lo que implica aumentar en un total de 80.903 PQR no presenciales.

A continuación, se presenta el registro de PQR del primer semestre 2021 de la empresa AIR-E.

Tabla 81. Registro de PQR primer semestre 2021

CANALES	ENERO 2021	FEBRERO 2021	MARZO 2021	ABRIL 2021	MAYO 2021	JUNIO 2021	TOTAL
Escrito	5.324	5.620	6.721	5.600	6.320	6.421	36.006
Presencial	7.968	7.587	7.731	6.869	9.688	12.010	51.853
Telefónico	10.171	11.559	11.883	14.305	14.347	15.836	78.101
Virtual	8.330	8.911	10.775	11.167	11.978	10.235	61.396
Total	31.793	33.677	37.110	37.941	42.333	44.502	227.356

Fuente: Segundo Informe trimestral 2021 presentado por AIR-E

De lo expuesto, se evidencia que el 77,2% (175.503) de todas las PQR's que ingresaron en el primer semestre 2021 fueron por canales diferentes al presencial. Evaluando el indicador de resultado se obtiene 116% cumpliendo con la fórmula de la matriz de indicadores.

Tabla 82. Estado de cumplimiento – 6.3. Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales.

Meta	Evaluación	Resultado
Mayor a 0%	116%	CUMPLE



IV. CONCLUSIONES

- Para este el segundo informe de seguimiento del PGLP suscrito con AIRE-E, se requería hacer el seguimiento a 23 indicadores parciales y 3 indicadores de resultado que permiten hacer seguimiento a los 8 objetivos del PGLP. Según las evidencias mostradas y con la información disponible al momento, se encuentra que el prestador dio cumplimiento a 20 de los 23 indicadores parciales, y cumplió los 3 indicadores de resultado.

En este informe se encuentra un mayor cumplimiento por parte del prestador, situación que es de resaltar considerando que se incrementaron los indicadores de seguimiento respecto a los del trimestre anterior.

- El aumento de los indicadores se evidencia por la consideración del prestador de los proyectos que estaban asociados a la aprobación del plan de inversiones de la CREG, lo cual generó que 10 indicadores fueran objeto de seguimiento a partir de este informe, asociados a los objetivos de calidad en el SDL y en el STR, calidad de la potencia y la reducción de pérdidas. En estos 10 indicadores, se cumplió con 8 indicadores en los que adicionalmente se observó que el avance superó lo programado para las respectivas actividades según el cronograma del prestador.
- En general, la ejecución de proyectos de pérdidas ha tendido dificultades para el cumplimiento de lo planeado en gran parte por oposición de las comunidades a la instalación de medida centralizada. Otra de las dificultades manifestadas por el prestador corresponde al retraso en el suministro de materiales debido al efecto de la pandemia en las cadenas de logística, así como la escasez de mano de obra calificada para la construcción de este tipo de proyectos de infraestructura en la región.
- Las evidencias para la ejecución de los proyectos para la mejora de calidad requieren tener un mayor detalle que permita un mejor seguimiento, los niveles de cumplimiento en las diferentes macroactividades que lo componen no permiten identificar el avance de manera trazable, esto conlleva a dificultades para el seguimiento y en el caso del informe actual no se pudo obtener el mismo nivel de cumplimiento reportado por el prestador. Se reitera lo indicado en el informe anterior en cuanto a la información soportada por el prestador.
- En materia de atención a los usuarios, se identificó que durante el periodo del segundo trimestre de 2021 la empresa sigue fortaleciendo sus canales de atención a los usuarios. Igualmente, se evidenció que la empresa fortalece la formación integral de sus colaboradores al haber realizado 92 actuaciones formativas al interior, y se observa un compromiso continuado en la modernización de los canales de atención al cliente. Estos esfuerzos también se ven reflejados en el uso de otros canales, descongestionando oficinas y en esta época de diferentes picos de la pandemia, evitando que los usuarios se trasladen hasta los puntos de atención de la empresa.
- Los resultados obtenidos en el “*Proyecto de Identificación y caracterización de las Condiciones de la prestación del servicio y los grupos de interés en los grupos de interés en los departamentos de Atlántico, Magdalena y La Guajira*” permiten al



operador generar estrategias más efectivas para el acercamiento a las comunidades y grupos de interés de la empresa, permitiendo que las dificultades que el operador expresa de han venido generando para la realización de los proyectos de inversión en los barrios tengan una solución pronta y efectiva. La presencia del operador en campo a través de gestores sociales y personal de la compañía liderando los diferentes programas definidos por AIR-E de manera permanente, permite mantener la mejora en los indicadores de los objetivos 4 y 8. De igual manera, los resultados del proyecto suministran información de valor para generar estrategias de mejora en el relacionamiento de la empresa con los colaboradores, proveedores y grandes clientes.

- En todo caso, se observa que no hay un acercamiento del mismo nivel en la gestión social de los Proyectos PRONE y CONPES en Barrios Subnormales, y en el caso de las zonas de difícil gestión para estos mismos proyectos y los planes de pérdidas. Se observa necesario que el prestador fortalezca esta gestión considerando que la ejecución de los proyectos CONPES es uno de los indicadores del objetivo de pérdidas que no logró el cumplimiento, y en efecto dicho nivel de cumplimiento es bastante bajo.
- En materia de gestión de riesgo eléctrico, aunque se cumplieron los indicadores frente a lo planteado por el prestador, se sigue insistiendo que la estrategia planteada y los avances logrados consideran un alcance poco agresivo que permitiera reducir el riesgo eléctrico.
- A nivel de recursos invertidos, el prestador informa que, a corte del 30 de junio, desde el inicio de su operación ha invertido \$220.234 millones, de los cuales el 62% ha sido en el departamento del Atlántico, el 27% en Magdalena y el 11% en La Guajira.

V. RECOMENDACIONES

- Se reiteran las recomendaciones del informe anterior en relación con la información de soporte y la información de evidencias, aunque se observó una mejora en los informes remitidos, es necesario seguir tomando más acciones para mejorar los informes y sus soportes. En cuanto a la presentación de los informes, se recomienda presentar todos los insumos en un solo documento dado que la generación de varios alcances dificulta el seguimiento.
- Se recomienda revisar el programa definido por el prestador asociado a la implementación de un plan de gestión de riesgo eléctrico con el fin de proponer ajustes y adecuaciones a lo actualmente proyectado para ejecutar mayores acciones y gestiones en esta materia.
- Considerando el nivel de cumplimiento presentado en el PGLP por parte de AIR-E, se recomienda dar continuidad al mismo.

Proyectó: Profesionales de la DTGE

Revisó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía