



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

## **ANEXO 2**

### **EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INDICADORES PARCIALES.....</b>	<b>3</b>
	1.2. Objetivo 2 Confiabilidad en el STR.....	3
	1.4. Objetivo 4 Pérdidas .....	14
	1.5. Objetivo 5 Riesgo Eléctrico .....	27
	1.6. Objetivo 6 Atención al Usuario.....	34
	1.7. Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial.....	51
	1.8. Objetivo 8 Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG).....	58
<b>2.</b>	<b>INDICADORES DE RESULTADO .....</b>	<b>60</b>
	2.1. Objetivo 5 Riesgo Eléctrico.....	60
	2.2. Objetivo 8 Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG).....	68



1. INDICADORES PARCIALES

1.2. Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

**Indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.**

Evidencias:

Poda y Trocha Departamento de Magdalena.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

Indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

 <p>28/12/2023 7:35 a. m. 10°53'44.03616" N 74°19'37.8266" W Tucumá-Ciénaga Zona Bananera Magdalena Brigada At Poda Mag LN 711 Rio Cordoba Fundación consignación 371356 estruc-vano 076</p>	 <p>28/12/2023 7:17 a. m. 10°53'45.79876" N 74°19'38.0211" W Zawady Zona Bananera Magdalena Brigada At Poda Mag LN 711 Rio Cordoba Fundación consignación 371356 estruc-vano 076</p>
 <p>27/12/2023 1:30 a. m. 10°54'14.66064" N 74°19'20.6694" W Tucumá-Ciénaga Zona Bananera Magdalena Brigada At Poda Mag LN 711 Rio Cordoba Fundación consignación 371355 estruc-vano 075</p>	 <p>27/12/2023 1:24 a. m. 10°54'14.66064" N 74°19'20.6694" W Zawady Zona Bananera Magdalena Brigada At Poda Mag LN 711 Rio Cordoba Fundación consignación 371355 estruc-vano 075</p>
 <p>31/10/2023 7:30:29 a. m. 11.0066N 74.2181W brigada AT poda Magdalena LN 7-56 rio Cordoba ciénaga consignación 371307 estruc vano 05</p>	 <p>31/10/2023 10:06:12 a. m. 11.0106N 74.2199W brigada AT poda Magdalena LN 7-56 rio Cordoba ciénaga consignación 371307 estruc vano 05</p>



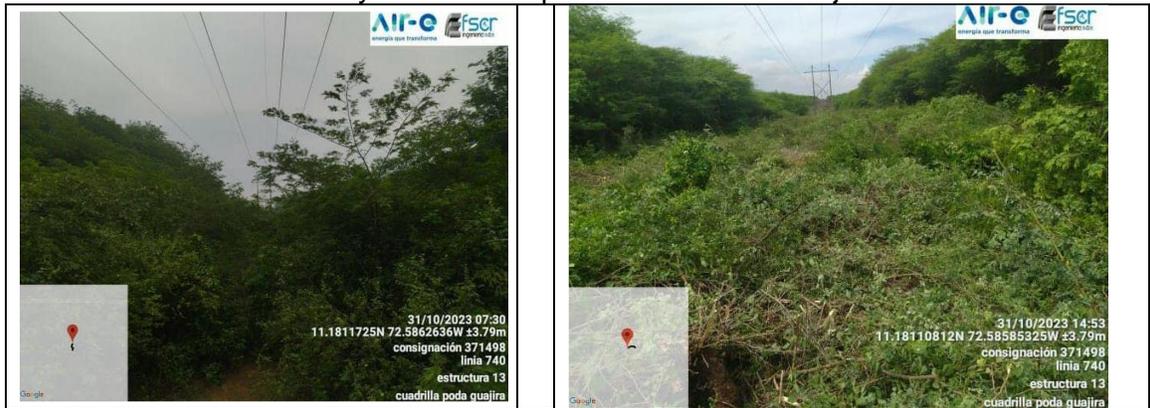
Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Poda y Trocha – Departamento de La Guajira**





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.**

**Poda y Trocha – Departamento del Atlántico.**

 <p>Inicio AT Poda 17.10.2023 10:11 11.01038, -74.79503 Cra. 75 #70-73, La Concepcion, Barranquilla, Atlántico</p>	 <p>Final AT Poda 17.10.2023 11:25 11.01052, -74.79519</p>
 <p>AT Poda 09.10.2023 14:05 10.93594, -74.76921 Cra. 40 #25-18, Barranquilla, Atlántico</p>	 <p>Final AT Poda 09.10.2023 14:25 10.93583, -74.76931 Cra. 40 #25-18, Barranquilla, Atlántico</p>

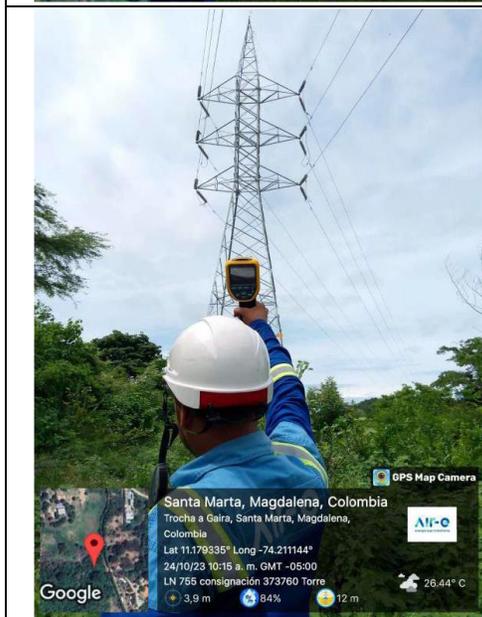
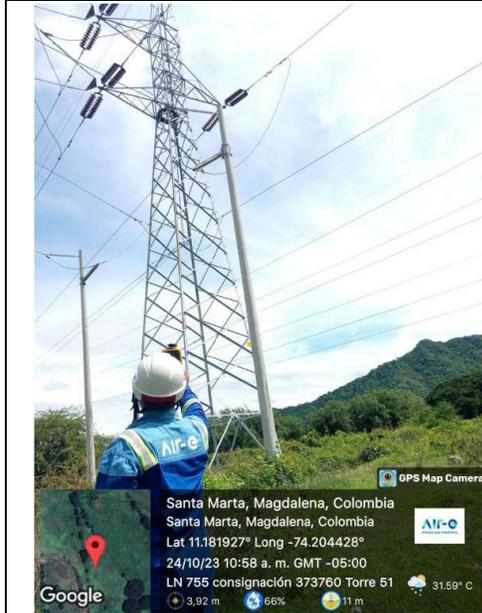
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.**

**Inspección Termográfica Línea Aérea.**





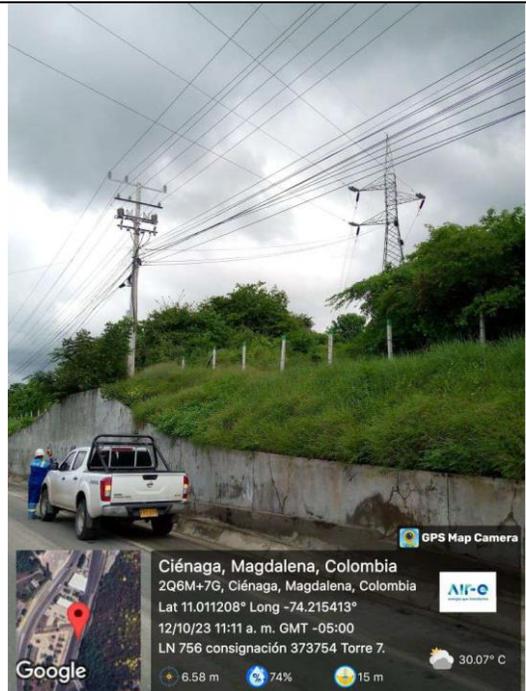
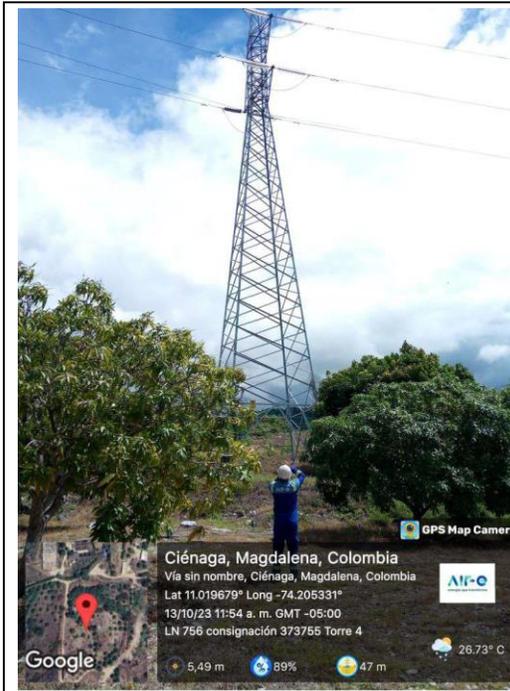
Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.**





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

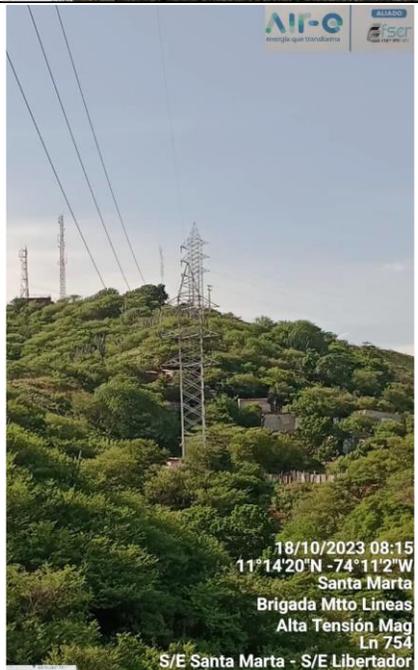
Inspección ocular exhaustiva de línea.

 <p>31/10/2023 09:30 11°03'2"N - 74°13'55"W Ciénaga Brigada Mitto Lineas Alta Tensión Magdalena Ln 756 S/E Río Córdoba - S/E Ciénaga Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370958 Estructura 12</p>	 <p>31/10/2023 09:25 11°0'33"N - 74°13'43"W Brigada Mitto Lineas Alta Tensión Magdalena Ln 756 S/E Río Córdoba - S/E Ciénaga Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370958 Estructura 11</p>
 <p>31/10/2023 09:15 11°0'35"N - 74°13'30"W Brigada Mitto Lineas Alta Tensión Magdalena Ln 756 S/E Río Córdoba - S/E Ciénaga Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370958 Estructura 10</p>	 <p>25/10/2023 07:40 11°8'40"N - 74°13'10"W Santa Marta Brigada Mitto Lineas Alta Tensión Magdalena Ln 755 Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370954 Estructura 39</p>

Fuente: informe cuarto trimestre AIR-E 2023

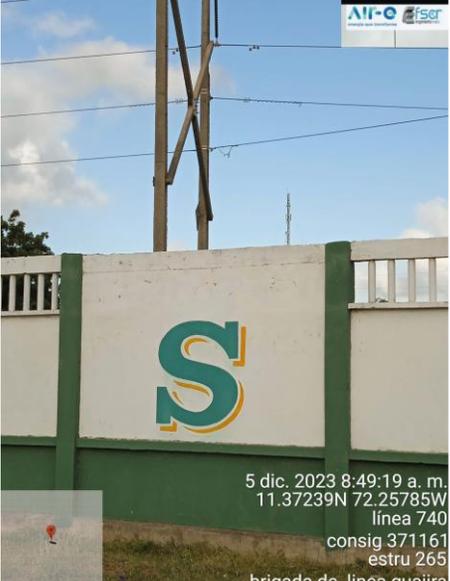


Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

 <p>25/10/2023 09:21 11°10'41"N - 74°13'36"W Brigada Mtto Lineas Alta Tensión Magdalena Ln 755 Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370954 Estructura 58</p>	 <p>20/10/2023 07:40 11°13'42"N - 74°11'57"W Santa Marta Brigada Mtto Lineas Alta Tensión Magdalena Ln 712 Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370951 Estructura 06</p>
 <p>18/10/2023 08:15 11°14'20"N - 74°11'2"W Santa Marta Brigada Mtto Lineas Alta Tensión Mag Ln 754 S/E Santa Marta - S/E Libertador Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370949 Estructura 19</p>	 <p>18/10/2023 07:57 11°14'3"N - 74°11'10"W Santa Marta Brigada Mtto Lineas Alta Tensión Mag Ln 754 S/E Santa Marta - S/E Libertador Inspección Ocular Exhaustiva Consignación 370949</p>



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

 <p> </p> <p>6/10/2023 12:36 p. m. 10.5227N 74.1736W Aracataca Brigada Líneas A/T Magdalena Ln 711 S/E Fundación - S/E Río Córdoba Inspección Ocular Exhaustivas Consignación 370942 Estructura 294</p> 	 <p> </p> <p>27 oct. 2023 10:57:27 a. m. 11.26354N 72.84913W Riohacha línea 741 consig 371136 estru 172 brigada de línea guajira</p>
 <p> </p> <p>27 oct. 2023 10:56:44 a. m. 11.26346N 72.84891W línea 741 consig 371136 estru 172 brigada de línea guajira</p> 	 <p> </p> <p>5 dic. 2023 8:49:19 a. m. 11.37239N 72.25785W línea 740 consig 371161 estru 265 brigada de línea guajira</p> 

Fuente: informe cuarto trimestre AIR-E 2023



#### 1.4. Objetivo 4 Pérdidas

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

**Evidencias:**

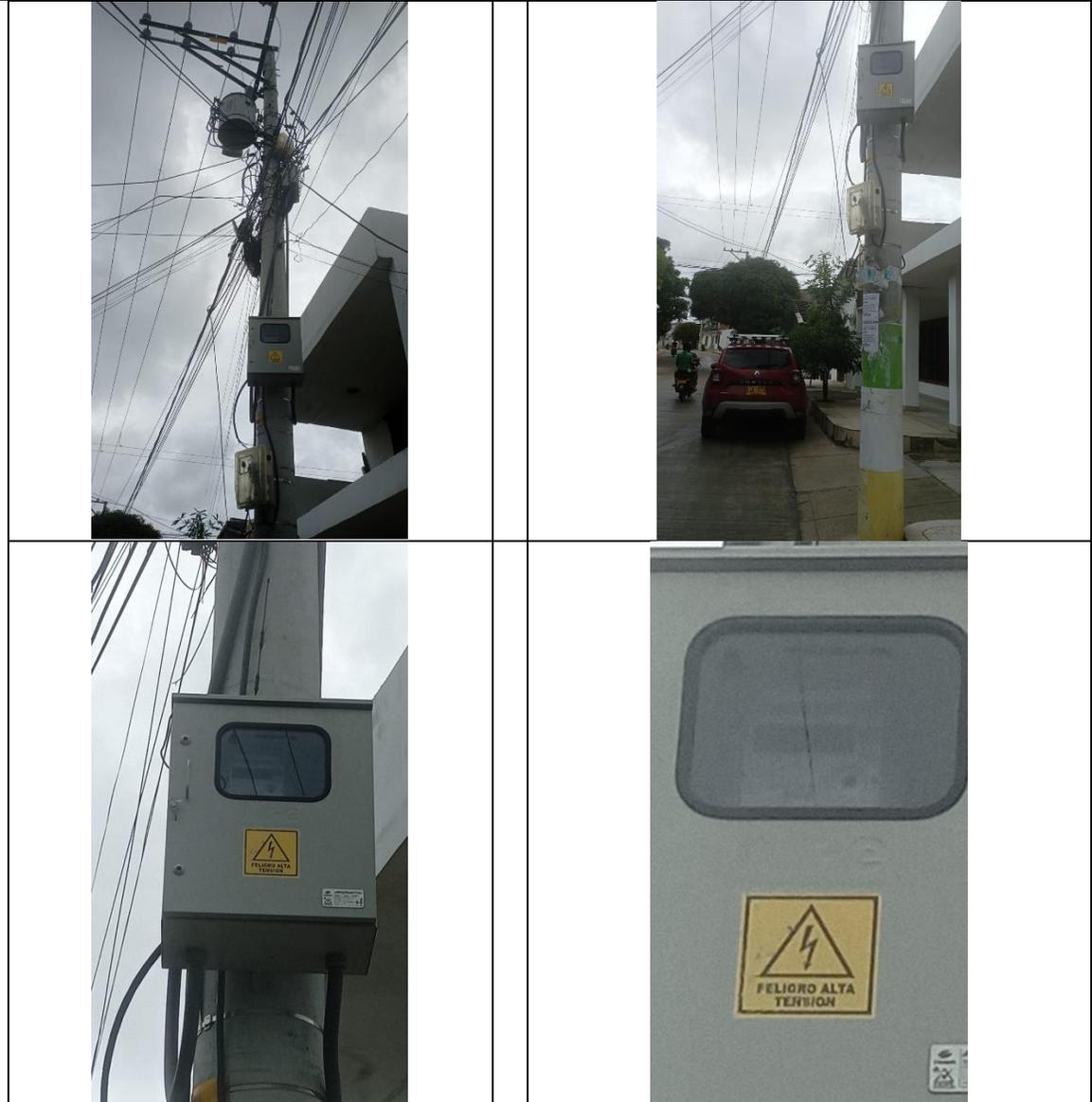
Medidor de energía centralizada- telemedida



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



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



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 4.4. Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas.**

Evidencias:

Medidor de energía – medida directa.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 4.4. Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas.**

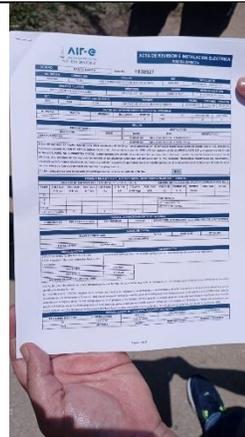


Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 4.4. Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas.**





**Indicador parcial 4.5. Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas**

Evidencias:

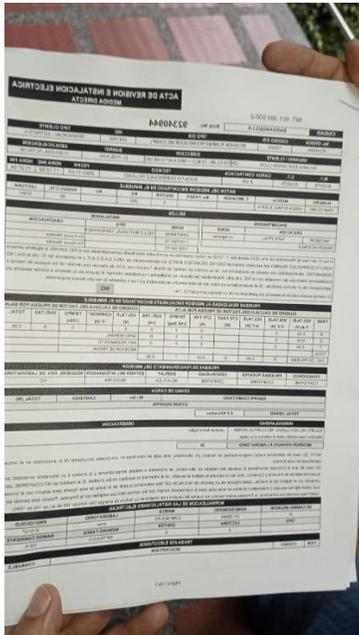
Medidor de energía.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 4.5. Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas**

Evidencias:

PCI – Punto de control interno, macro medida



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas**





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas**

The image shows a hand holding a technical document with multiple tables. The document contains various columns and rows of data, some of which are filled with handwritten numbers and text. The document appears to be a checklist or a data entry form related to the installation project.

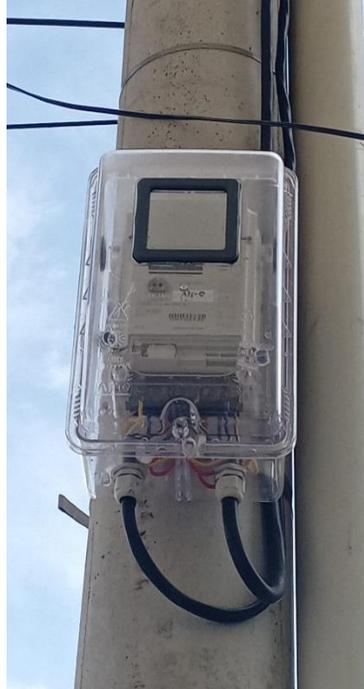


A detailed technical form with multiple sections. The form contains various fields for data entry, including a user name, address, and technical specifications. The form is filled with handwritten text and numbers. The sections include:

- Header information: Ciudad, Barrio, and other location details.
- User information: Nombre del Usuario, Cédula, and other personal data.
- Installation details: Tipo de Instalación, Tipo de Medición, and other technical specifications.
- Physical state of the installation: A checklist of items to be verified during the installation process.
- Measurement data: A table for recording meter readings and other measurements.
- Warnings and notes: A section for recording any issues or warnings during the installation.



**Indicador parcial 4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 4.8. Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales**

Evidencias:

Medidor de energía – TC, modem – medidor de energía.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 4.8. Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



### 1.5. Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

**Indicador parcial 5.1.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.**

**Evidencias:**

Reposición de conductor ACSR y AL – Circuito Universal.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 5.1.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.**

Reposición de conductor ACSR y AL – Circuito Rosario



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 5.1.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.**

Reposición de conductor ACSR y AL – Circuito Las Malvinas



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 5.1.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.**

Reposición de conductor ACSR y AL – LN 523



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador parcial 5.1.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.**

Reposición de conductor ACSR y AL – LN 5115



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 5.1.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.**

Campaña distancias de seguridad



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Indicador parcial 5.1.1. Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.**

**Presentación de querrelas ante autoridades de Policía y urbanísticas.**

	 <p><b>ACTA DE REUNIÓN</b></p> <p style="font-size: small;">G1.PR.02-FO.02 Edición: 02 Página 1 de 1</p>																	
<p><b>Lugar y Fecha</b> Alcaldía de Barranquilla – Sec. Control Urbano piso 2º, 15 de diciembre de 2023.</p> <p><b>Asunto</b> Reunión concertación de acciones y seguimiento.</p>																		
<b>AGENDA DEL DIA</b>																		
<p>0. Revisión de casos gestionados en la Alcaldía.</p> <p>1. Revisión de los casos de querrelas presentadas en el último meses para actualizar cuadro</p> <p>2. Verificación del reparto de las querrelas presentadas.</p>																		
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>																		
<p>1. Revisión de casos presentados.</p> <p>2. Revisión de situaciones de riesgo que ellos de oficio hayan detectado y se estén adelantando.</p> <p>3. Verificación de los casos en los que no se ha ubicado la dirección.</p>																		
<b>COMPROMISOS</b>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No</th> <th style="width: 45%;">Actividad</th> <th style="width: 30%;">Responsable</th> <th style="width: 20%;">Fecha límite</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Realizar en el mes de enero la próxima mesa de trabajo.</td> <td>Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)</td> <td style="text-align: center;">20/01/2024</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Validar los casos presentados en las querrelas radicadas.</td> <td>Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)</td> <td style="text-align: center;">15/01/2024</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Archivo con ubicación de las estructuras de los casos presentados.</td> <td>Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)</td> <td style="text-align: center;">30/01/2024</td> </tr> </tbody> </table>			No	Actividad	Responsable	Fecha límite	1	Realizar en el mes de enero la próxima mesa de trabajo.	Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)	20/01/2024	2	Validar los casos presentados en las querrelas radicadas.	Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)	15/01/2024	3	Archivo con ubicación de las estructuras de los casos presentados.	Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)	30/01/2024
No	Actividad	Responsable	Fecha límite															
1	Realizar en el mes de enero la próxima mesa de trabajo.	Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)	20/01/2024															
2	Validar los casos presentados en las querrelas radicadas.	Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)	15/01/2024															
3	Archivo con ubicación de las estructuras de los casos presentados.	Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)	30/01/2024															
	 <p style="font-size: small;">Barranquilla, 31 de octubre de 2023.</p> <p>Señor: <b>SECRETARIO DISTRITAL DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO DE BARRANQUILLA</b> E.S.D</p> <p><b>ASUNTO: QUERRELA POR VIOLACIÓN A DISTANCIA DE SEGURIDAD EN LA LÍNEA LN 720, PROPIEDAD DE AIR-E S.A.S. E.S.P.</b></p> <p><b>SOLEINE MOSQUERA VERTEL</b>, persona mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 42.144.256 expedida en la ciudad de Pereira y la Tarjeta Profesional No. 120.847 del Consejo Superior de la Judicatura, en mi calidad de Representante Legal para Asuntos Judiciales y Administrativos de Air-e S.A.S. E.S.P., persona jurídica identificada con el NIT No. 901.380.930-2, tal y como lo acredita el certificado de existencia y representación legal que se adjunta (Anexo No. 1), comedidamente me dirijo a usted para manifestar que:</p> <p><b>PRESENTO QUERRELA ANTE SU DESPACHO, POR LA VIOLACIÓN DE DISTANCIA DE SEGURIDAD EN LA LÍNEA LN 720, EN LAS ESTRUCTURAS No.11 y 10 A LA ALTURA DE LA CARRERA 51 # 3-30, DE BARRANQUILLA.</b></p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: center;"><b>I.- HECHOS:</b></p> <p><b>PRIMERO:</b> Como es de su conocimiento, el artículo 311 de la Constitución Nacional le asignó al Municipio la función de ordenar el desarrollo de su territorio, motivo por el cual el artículo 313 (Numeral 7) del mismo texto le dio la facultad a los Concejos Municipales o Distritales de reglamentar el uso del suelo y controlar las actividades relacionadas con la construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda.</p> <p><b>SEGUNDO:</b> Para el ejercicio de estas funciones, la Ley 338 de 1997 le otorgó a los Municipios la facultad de desarrollar los planes de ordenamiento territorial, en los cuales se debe preservar la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, tanto en la parte urbana como rural.</p> <p>En esta misma Ley se señala claramente las sanciones en caso que se viole alguna norma urbanística, se construya sin licencia, en contravención del Plan de Ordenamiento Territorial e incluso se afecte la infraestructura destinada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, como es el caso de la energía eléctrica (ver especialmente los artículos 103 y s.s. de la Ley 388 de 1997). Estas sanciones van desde la imposición de multas, hasta la demolición de la obra.</p> <p><b>TERCERO:</b> El Plan de Ordenamiento Territorial del Distrito de Barranquilla establece en su parte de Normas Urbanísticas Estructurales, en el artículo 16 "SUELO DE PROTECCIÓN" y en el Artículo 230 "CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LÍNEAS AÉREAS".</p> <p style="font-size: x-small;">      <a href="http://www.air-e.com">www.air-e.com</a> </p>																	

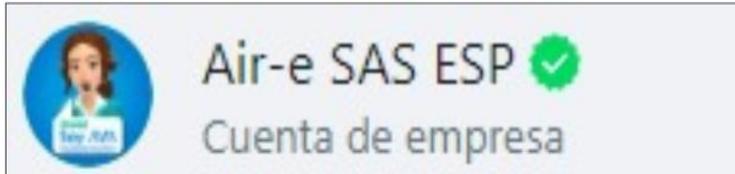
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

## 1.6. Objetivo 6 Atención al Usuario

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

Evidencias que soportan la ejecución:

Visualización del Check de verificación dado en la APP WhatsApp para Air-e.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

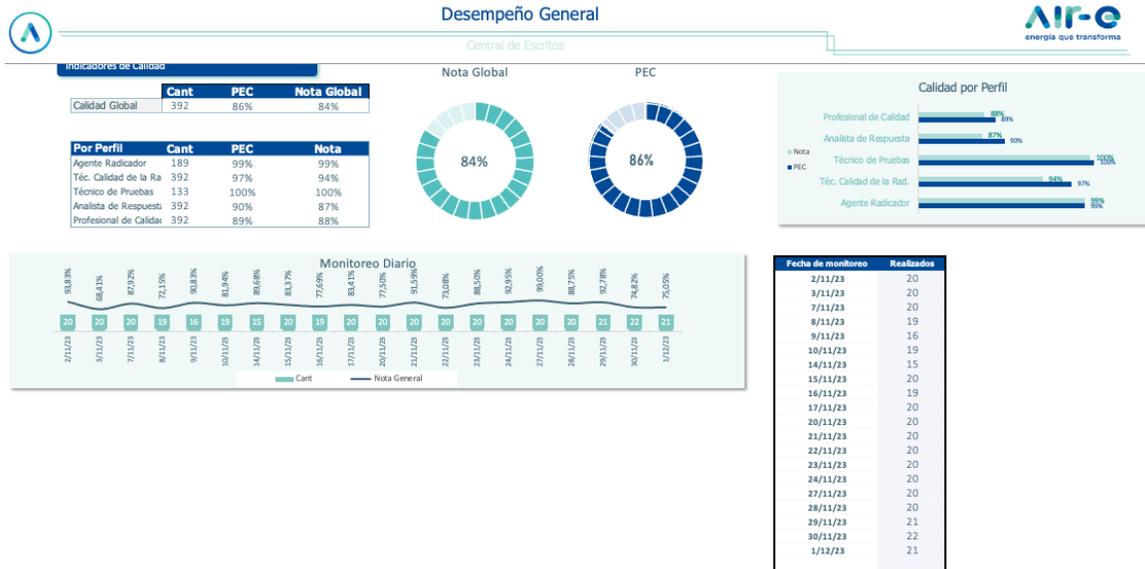
Presentación General Calidad de la Respuesta - Informe de Monitoreo Aseguramiento de la Calidad de la Atención en la Central de escritos para noviembre de 2023.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

**Desempeño General para Calidad de la Respuesta – Informe de Monitoreo a la central de escritos – Desempeño General para noviembre de 2023**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Desempeño General Calidad de la Respuesta - Informe de Monitoreos a la central de escritos – Hallazgos para noviembre de 2023**

**Hallazgos**

Central de Escritos

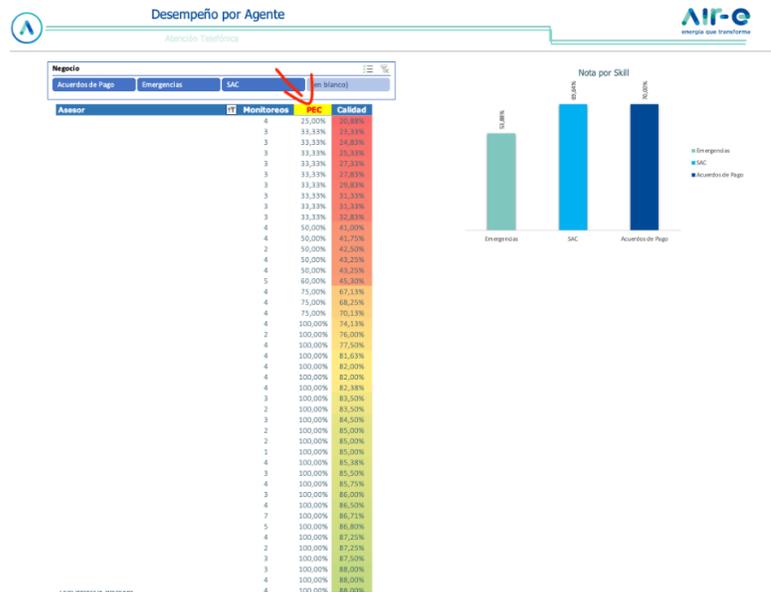
Agente Radicador	Cant	PEC	Nota
Realiza el caso dentro del tiempo establecido (24 horas) cuando este ingresa por la oficina virtual.	12	100%	100%
<b>Total general</b>	12	100%	100%
Realiza el caso con tipología errada.	1	0%	0%
No realiza correcto diligenciamiento del índice dinámico.	1	0%	0%
<b>Total general</b>	2	0%	0%
Corrección asociada de la factura a reclamo	1	100%	100%
<b>Total general</b>	1	100%	100%
Modificación de la fecha de radicación (Fecha Ingreso de la PQR)	1	0%	0%
<b>Total general</b>	1	0%	0%
<b>Técnico de Pruebas</b>			
Realiza el control de calidad dentro de los primeros 4 días a la radicación, realizando el examen de las incidencias por digitalización (DIA 1,4,5).	1	100%	100%
El escrito es radicado después del día 4.	1	0%	0%
<b>Total general</b>	2	50%	50%
Realiza el análisis de la calidad de la respuesta correcta y la actualiza en la herramienta de gestión documental.	1	100%	100%
No registra el caso en la herramienta de gestión documental.	1	0%	0%
Realiza análisis incompleto o incorrecto para envío a respuesta.	27	0%	0%
<b>Total general</b>	28	0%	0%
Envío oportuno en la comunicación cuando la respuesta la genera.	12	100%	100%
No genera los reportes requeridos para la emisión de la respuesta en la forma incompleta.	12	0%	0%
<b>Total general</b>	24	0%	0%
Cambia la tarea correctamente (prueba y respuesta).	1	100%	100%
Envío a respuesta y recalifica pruebas.	3	0%	0%
<b>Total general</b>	4	0%	0%
Envío de pruebas correctamente.	1	100%	100%
<b>Total general</b>	1	100%	100%
Envío del caso con el área encargada.	1	100%	100%
<b>Total general</b>	1	100%	100%
Documenta y/o ingresa información del caso escudado con las áreas.	1	100%	100%
<b>Total general</b>	1	100%	100%
No actualiza los reportes del caso cuando es necesario.	1	0%	0%
<b>Total general</b>	1	0%	0%
Actualiza en la herramienta de gestión documental la gestión del caso.	1	100%	100%
<b>Total general</b>	1	100%	100%
Realiza la compilación de réquisitos de manera correcta.	1	100%	100%
<b>Total general</b>	1	100%	100%

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

Hallazgos																																																			
Control de Escritos																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Requerida correcta y completa.</th> <th style="text-align: right;">Cant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Atiende como petición y es un reclamo.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Atiende escrito y debe rechazarlo por interés legítimo.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Atiende periodo que no es objeto de reclamo.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Atiende periodo que va fuera de objeto de reclamo.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Brinda información errada o incompleta de la O/S.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Brinda información errada o incompleta de los montos pendientes.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Brinda información errada o incompleta sobre los documentos por cambio de titular de contrato.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Confirma consumo cuando se debió corregir.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Error en las fechas administradas.</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr><td>No argumenta las respuestas de las inconformidades que presenta el cliente.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>No informa modo de estimación registrado en OPDS SOC o lo realiza de manera errada.</td><td style="text-align: right;">5</td></tr> <tr><td>No responde de forma expresa y clara las peticiones y/o solicitudes probatorias expuestas por el usuario.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Se rechaza por no pago y se debió atender el recurso.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Atiende como reclamo y es una petición.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>No solicita requisitos y/o lo hace de manera errada.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>No aclara todos los conceptos facturados.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Se rechaza por no pago y/o extemporáneo y se debió atender el recurso.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Error en las cláusulas y/o capitulos del Contrato de Condiciones Uniformes.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td style="text-align: right;"><b>31</b></td> </tr> </tbody> </table>	Requerida correcta y completa.	Cant	Atiende como petición y es un reclamo.	2	Atiende escrito y debe rechazarlo por interés legítimo.	1	Atiende periodo que no es objeto de reclamo.	2	Atiende periodo que va fuera de objeto de reclamo.	1	Brinda información errada o incompleta de la O/S.	2	Brinda información errada o incompleta de los montos pendientes.	2	Brinda información errada o incompleta sobre los documentos por cambio de titular de contrato.	1	Confirma consumo cuando se debió corregir.	1	Error en las fechas administradas.	4	No argumenta las respuestas de las inconformidades que presenta el cliente.	1	No informa modo de estimación registrado en OPDS SOC o lo realiza de manera errada.	5	No responde de forma expresa y clara las peticiones y/o solicitudes probatorias expuestas por el usuario.	2	Se rechaza por no pago y se debió atender el recurso.	1	Atiende como reclamo y es una petición.	1	No solicita requisitos y/o lo hace de manera errada.	2	No aclara todos los conceptos facturados.	1	Se rechaza por no pago y/o extemporáneo y se debió atender el recurso.	1	Error en las cláusulas y/o capitulos del Contrato de Condiciones Uniformes.	1	<b>Total general</b>	<b>31</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Datos correctos y completos del cliente y/o destinatario.</th> <th style="text-align: right;">Cant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>No corrige errores de las direcciones de notificación.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>No corrige errores del nombre.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>(en blanco)</td><td style="text-align: right;">—</td></tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td style="text-align: right;"><b>3</b></td> </tr> </tbody> </table>	Datos correctos y completos del cliente y/o destinatario.	Cant	No corrige errores de las direcciones de notificación.	2	No corrige errores del nombre.	1	(en blanco)	—	<b>Total general</b>	<b>3</b>
Requerida correcta y completa.	Cant																																																		
Atiende como petición y es un reclamo.	2																																																		
Atiende escrito y debe rechazarlo por interés legítimo.	1																																																		
Atiende periodo que no es objeto de reclamo.	2																																																		
Atiende periodo que va fuera de objeto de reclamo.	1																																																		
Brinda información errada o incompleta de la O/S.	2																																																		
Brinda información errada o incompleta de los montos pendientes.	2																																																		
Brinda información errada o incompleta sobre los documentos por cambio de titular de contrato.	1																																																		
Confirma consumo cuando se debió corregir.	1																																																		
Error en las fechas administradas.	4																																																		
No argumenta las respuestas de las inconformidades que presenta el cliente.	1																																																		
No informa modo de estimación registrado en OPDS SOC o lo realiza de manera errada.	5																																																		
No responde de forma expresa y clara las peticiones y/o solicitudes probatorias expuestas por el usuario.	2																																																		
Se rechaza por no pago y se debió atender el recurso.	1																																																		
Atiende como reclamo y es una petición.	1																																																		
No solicita requisitos y/o lo hace de manera errada.	2																																																		
No aclara todos los conceptos facturados.	1																																																		
Se rechaza por no pago y/o extemporáneo y se debió atender el recurso.	1																																																		
Error en las cláusulas y/o capitulos del Contrato de Condiciones Uniformes.	1																																																		
<b>Total general</b>	<b>31</b>																																																		
Datos correctos y completos del cliente y/o destinatario.	Cant																																																		
No corrige errores de las direcciones de notificación.	2																																																		
No corrige errores del nombre.	1																																																		
(en blanco)	—																																																		
<b>Total general</b>	<b>3</b>																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Proceso de notificación</th> <th style="text-align: right;">Cant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Para por sí o corrige errores de direcciones de notificación.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>(en blanco)</td><td style="text-align: right;">—</td></tr> <tr><td>No evidencia y/o no corrige el correcto diligenciamiento del índice dinámico.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>No evidencia el registro de notificación tanto por medio físico como electrónico.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>No evidencia y corrige errores en el registro del correo electrónico en la notificación.</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td style="text-align: right;"><b>5</b></td> </tr> </tbody> </table>	Proceso de notificación	Cant	Para por sí o corrige errores de direcciones de notificación.	1	(en blanco)	—	No evidencia y/o no corrige el correcto diligenciamiento del índice dinámico.	1	No evidencia el registro de notificación tanto por medio físico como electrónico.	1	No evidencia y corrige errores en el registro del correo electrónico en la notificación.	2	<b>Total general</b>	<b>5</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Actualiza en la herramienta de gestión documental el caso.</th> <th style="text-align: right;">Cant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>No registra las observaciones necesarias en la herramienta de gestión documental.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>(en blanco)</td><td style="text-align: right;">—</td></tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td style="text-align: right;"><b>1</b></td> </tr> </tbody> </table>	Actualiza en la herramienta de gestión documental el caso.	Cant	No registra las observaciones necesarias en la herramienta de gestión documental.	1	(en blanco)	—	<b>Total general</b>	<b>1</b>																												
Proceso de notificación	Cant																																																		
Para por sí o corrige errores de direcciones de notificación.	1																																																		
(en blanco)	—																																																		
No evidencia y/o no corrige el correcto diligenciamiento del índice dinámico.	1																																																		
No evidencia el registro de notificación tanto por medio físico como electrónico.	1																																																		
No evidencia y corrige errores en el registro del correo electrónico en la notificación.	2																																																		
<b>Total general</b>	<b>5</b>																																																		
Actualiza en la herramienta de gestión documental el caso.	Cant																																																		
No registra las observaciones necesarias en la herramienta de gestión documental.	1																																																		
(en blanco)	—																																																		
<b>Total general</b>	<b>1</b>																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Realiza las modificaciones en sistema de gestión comercial Open Smartflex de conformidad a lo indicado en la respuesta.</th> <th style="text-align: right;">Cant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>No realiza anotaciones en libreta de incidencias o lo hace de manera errada/incompleta.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>No realiza o realiza de manera errada los descuentos informados en la respuesta.</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td style="text-align: right;"><b>2</b></td> </tr> </tbody> </table>	Realiza las modificaciones en sistema de gestión comercial Open Smartflex de conformidad a lo indicado en la respuesta.	Cant	No realiza anotaciones en libreta de incidencias o lo hace de manera errada/incompleta.	1	No realiza o realiza de manera errada los descuentos informados en la respuesta.	1	<b>Total general</b>	<b>2</b>																																											
Realiza las modificaciones en sistema de gestión comercial Open Smartflex de conformidad a lo indicado en la respuesta.	Cant																																																		
No realiza anotaciones en libreta de incidencias o lo hace de manera errada/incompleta.	1																																																		
No realiza o realiza de manera errada los descuentos informados en la respuesta.	1																																																		
<b>Total general</b>	<b>2</b>																																																		

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

### Desempeño General Calidad de la Respuesta - Informe de Monitoreos a la central telefónica – desempeño por agente para noviembre de 2023



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Publicaciones de la publicidad para sus canales de Atención realizada por AIR-E durante el cuarto trimestre en el mes de octubre de 2023.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

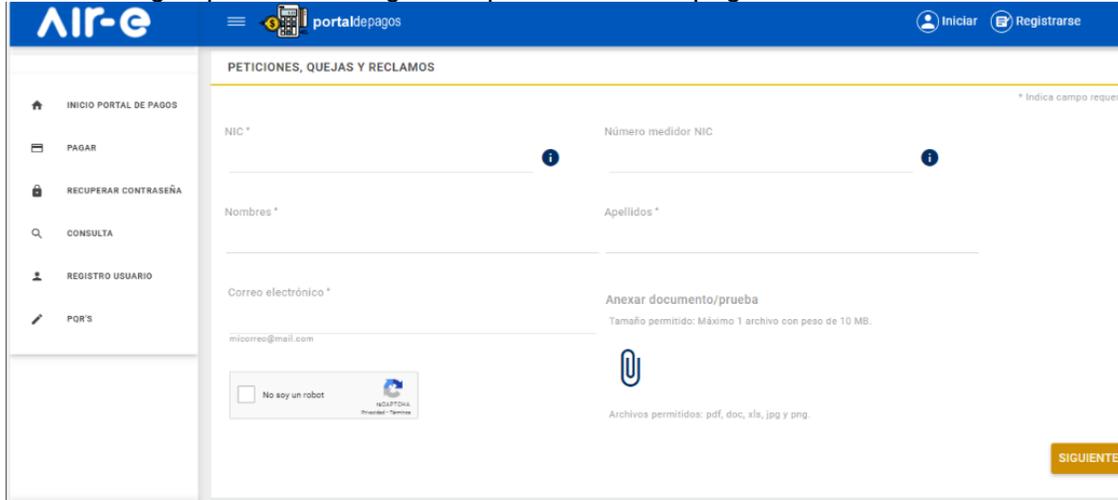
Captura de pantalla de la página web de AIR-E donde se verifican los distintos canales de Atención de la empresa disponibles en el cuarto de 2023.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Imagen portal de autogestión para PER en la página web de AIR-E



<https://caribesol.facture.co/PQR#/New>

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Imagen en la página web promocionando la atención por video llamada en el cuarto de 2023.

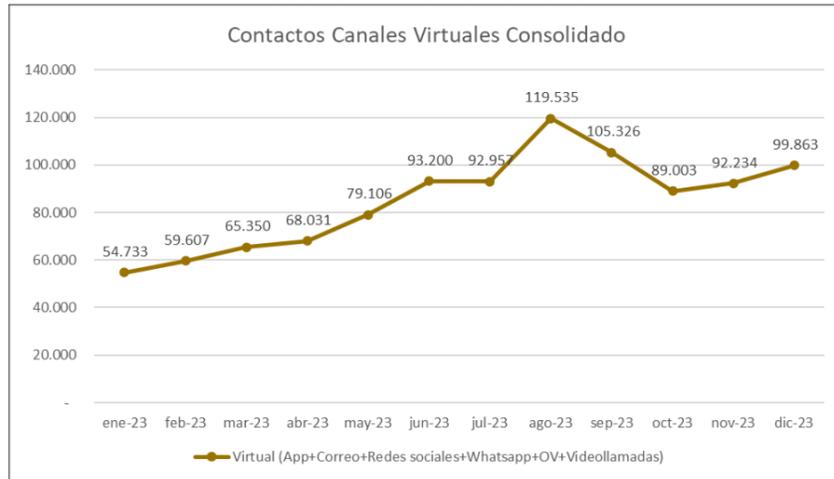


Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



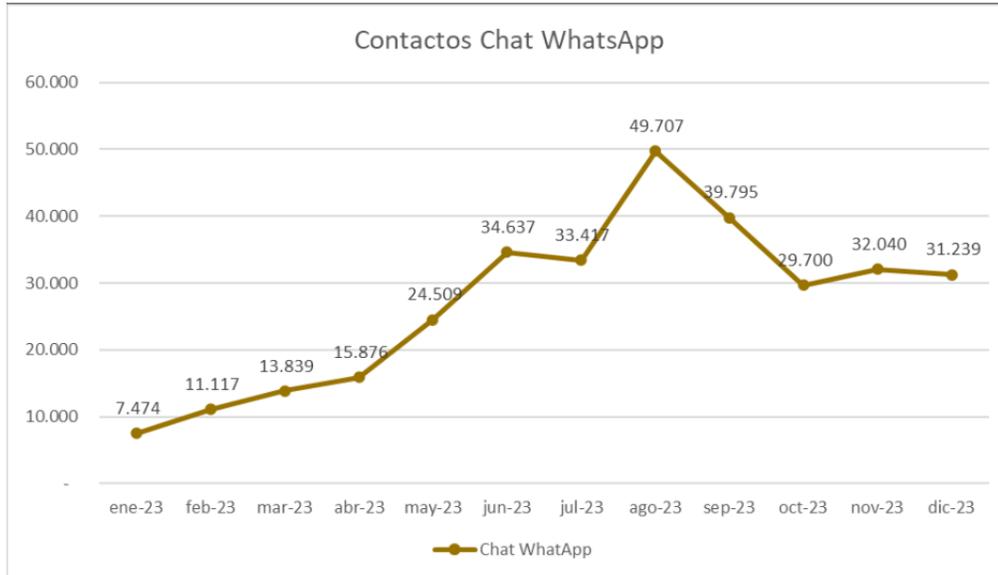
**Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.**

Estadística de uso de canales virtuales Oficina virtual (portal Autogestión) AIR-E para el cuarto trimestre de 2023



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Estadística de los contactos en el chat WhatsApp de AIR-E para el cuarto trimestre de 2023



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Soportes gestión de formación, refuerzos y seguimientos para el personal de la empresa en diciembre de 2023.

RE: Avance preturno - Cambio en el nivel de tensión

Para :  
CC :

ANS Casos Solicitud cotización por cambio de Nivel de Tensión  
Elemento de Outlook

 Responder   
  Responder a todos   
  Reenviar   
 

miércoles 27/12/2023 10:01 a. m.

**RESULTADOS DE PRE TURNO - RESUMEN POR STAFF** 

Fecha Preturno	Categoría	Tema	Supervisor	Calificación
22/10/2023	Operativo	Cambio en el nivel de tensión	Edgar Echeandía, Jonathan Est. Cordero Hincapié, Fabianna Da. Natalia Gomez	Asesor Supervisor

Nombre	Preturno	Presentación del Preturno	Aprobación Preturno	% Presentación	% Aprobación	Nota preturno
Josmar Nicolai Perez Perez	18	18	18	100%	94%	9
Katherine Alvarez	13	13	13	87%	100%	10
Natalia Comas	14	14	14	100%	100%	10
Edgar Eduardo Borrero De Armas	15	14	13	93%	93%	9
Andriaman Enrique Navez ANITO	21	19	17	90%	89%	9
Katherine Garcia	19	18	18	95%	100%	10
Pedro Pineros	21	20	18	95%	90%	9
Santo Rafael Villalba De La Cruz	7	6	6	86%	100%	10
<b>Total general</b>	<b>128</b>	<b>120</b>	<b>114</b>	<b>94%</b>	<b>95%</b>	<b>9,5</b>

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Cronograma de Formación de Atención al Cliente de la Central de escritos para noviembre de 2023.**

CRONOGRAMA DE FORMACIÓN NOVIEMBRE DEL 2023 ATENCIÓN AL CLIENTE - CENTRAL DE ESCRITOS PROVEEDOR ISES							
No.	TEMÁTICA DE FORMACIÓN	Temas	Duración	Grupos	Rol	Total de personas	Total horas
1	Nuevo suministro e independización de servicio	Requisitos	2 horas	2	Cal. De la Rad y Grupo COS	22	2
		Análisis de Certificado de tradición y libertad					
		Creación de dirección Procedimiento en DSF					
2	Ortografía y redacción	Identificación de palabras, de acuerdo con las reglas ortográficas	1,5 * sesión	1	Pruebas, A. de Rta, Prof. De Cal, Entes, Formación	29	6
		Signos de puntuación					
		Tips para atención y concentración					
		Análisis y comprensión lectora					
3	Actualización a personal que retornó de vacaciones	Peticiones incompletas	De acuerdo con los temas	1	A. de Rta	3	2
		Actualización de nuevo suministro y disminución de potencia					
		Uso de plantilla de consumo estimado					
		Atención de facturas generadas el mismo día de reclamo					
		Incremento tarifario					
		Actualización Interés legítimo					
		Foos					
		Recorders de atención de cambio de comercializador					
Rechazo de reclamos por pago no aplicado							
Preminencia de causal en rechazo de RRA							
4	Suministros padres e hijos	Cobro aporte de para la Guajira	2	1	Pruebas	10	2
		Soporte jurídico					
		Balances conformes y no conformes					
		Acceso a la información de consumos					
		Cálculos de consumo					

**Para este mes logramos un total de 12 horas en ejecución de formaciones**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Cronograma de Formación de Atención al Cliente de la Central de escritos para noviembre de 2023

**Soporte de las actividades:**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Retroalimentación para los asesores de la Atención al Cliente de la Central de escritos para noviembre de 2023.**

**Retroalimentaciones a los colaboradores**

**A** ALYSSON JOHANNA AMAYA LEÓN  
Para: JOSÉ LUIS MALDONADO RUIZ, YESSICA ORELLANO DE LA ROSA  
CC: JAVIER RODRÍGUEZ VALENCIA, ANDRÉS QUINTERO RODRÍGUEZ  
Jue 16/11/2023 10:40

Buenos días, José,

Se logró identificar desde la tema de CDR un caso atendido por ti, con consecutivo No. 20231200727 y radicado 30121403, el cual era referitivo del radicado 29482778 el cual se encuentra en ampliación. En el caso de tu atender se evidencian los siguientes errores:

Se realizó una devolución incorrecta la primera vez, porque solicitas consignar una información en la carta, para ser evaluado como reclamo, carta que fue efectivamente firmada:

Se procede con la explicación del hallazgo en el caso, despejando las dudas que surgen y realizando un compromiso de mejora

Correcta gestión y atención de masivo de pago no aplicado

**A** ALYSSON JOHANNA AMAYA LEÓN  
Para: EDUARDO GILBERTO MARGOLIS FRETET, FREDY ENRIQUE ARAÚZ GUZMÁN, y 7 más  
CC: JAVIER RODRÍGUEZ VALENCIA, INGRID RODRÍGUEZ ROSAS, y 2 más  
Jue 16/11/2023 10:41

Buenas tardes, chicos,

Relaciono el reclamo masivo enviado por una residente de entregas de la Constructora Bolívar, por pago no aplicado. Dicho caso debía rechazarse por interés legítimo por no acreditar la calidad alegada al probar el estado con cada inmueble. Sin embargo, muchos personas desde el rol de CDR, PE, AS y PC, procedieron con atención de fondo, siendo esto un error crítico.

En esta ocasión, resaltamos a las personas que atendieron de forma correcta estos escritos, tanto desde el área de CDR, AR y PC. Resaltamos enfáticamente a los Analistas, que aún teniendo un comentario incorrecto del rol anterior, procedieron a rechazar el reclamo en rápida forma.

(Excelente labor, chicos!)



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

**Correo informativo de política de negociación gestión del cobro diciembre de 2023**

ENTREGA No 241\_Política de Negociación Gestión Cobro

Actualizaciones Atención Al Cliente

Para [correo]

CC [correo]

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

CR.PL.16-FO.03 Pagaré para personas jurídicas.docx 113 KB	CR.PL.16 Política de cartera Ed 02.pdf 454 KB	CR.PL.16-FO.02 Pagaré para personas naturales.docx 113 KB
CR.PL.16-FO.04 Autorización para diligenciar pagaré.docx 114 KB	CR.PL.16-FO.01 Acuerdo de pago.docx 137 KB	Política de Financiación Nov2023.pptx 408 KB

Buenas tardes,

Comparto documentos correspondientes a políticas de financiación y formatos que se encuentran publicados desde el Sistema Integrado de Calidad que actualmente estamos utilizando, con el objetivo que sea replicado al personal de atención al cliente, ya que aún se evidencian pagarés firmados con los anteriores formatos, además se adjunta la política de financiación, pagarés y carta de autorización, cabe resaltar que en la Diapositiva de 'Política de Financiación Noviembre 2024', se encuentra el resumen de los planes de los mismos, además los requisitos establecidos para llevar a cabo la financiación.

Muchas gracias,

  
**Laudith Yepes Fandiño**  
 Profesional Cartera  
 Cel: 3207013417 - Tel: (0051) 36112000 Ext. 31181  
 Dirección: Cta. 57 # 3054-05, Torres del Atlántico  
 Barranquilla - Colombia  
[www.air-e.com](http://www.air-e.com)

Este correo electrónico y cualquier archivo adjunto, contiene información de carácter confidencial y/o reservado, dirigida a su destinatario(s), no está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de AIR-E S.A.S. E.S.P. Como Titular permito su autorización para que sus datos, incluidos en el presente, sean a formar parte de una base de datos de Responsabilidad de Aire, cuyos Propósitos son la gestión administrativa, comercial y envío de comunicaciones relacionadas con el objeto social de la Compañía, ya cuales serán tratados de acuerdo con la Ley Estatutaria 1501 de 2012 de Protección de Datos y la Política de Tratamiento de Datos Personales de AIR-E disponible en [www.air-e.com](http://www.air-e.com) (ver más)

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Soportes cápsula informativa diciembre de 2023.**

Cápsula Informativa ATC Nro. 1\_Definiciones Niveles de Tensión

Actualizaciones Atención Al Cliente

Para [correo]

CC [correo]

Buenas tardes, equipo de Atención al cliente.

A partir de la fecha 14/12/2023 recibirán en su correo con frecuencia algunos **Tips** con el título "**Cápsulas Informativas**", con el objetivo de reforzar nuestro conocimiento mejorando así mismo nuestra calidad en la atención al usuario en la aplicación correcta de procedimientos, se realizarán quiz, evaluaciones en la medida que se remitan los temas a reforzar, teniendo en cuenta lo anterior te invitamos que leas e interiorices para punto tratado y enviado por medio de estas entregas.



**Cápsula Informativa ATC Nro. 1**  
**Definiciones Niveles de Tensión**

¿Qué es el nivel de tensión?

La tensión eléctrica también se conoce como voltaje y se mide en voltios, cuyo símbolo es una V. En función del voltaje, hablamos de alta, baja o media tensión.

**Definiciones**

- Nivel de tensión 1 (NT1): Sistema con nivel de tensión nominal hasta 1 kV (1000 Voltios)
- Nivel de tensión 2 (NT2): Sistema con nivel de tensión nominal mayor a 1 kV (1000 Voltios) y hasta 33 kV
- Nivel de tensión 3 (NT3): Sistema con nivel de tensión nominal mayor a 33 kV y hasta 69 kV
- Nivel de tensión 4 (NT4): Sistema con nivel de tensión nominal mayor a 69 kV y hasta 230 kV

Contamos con tu compromiso para avanzar y mejorar en equipo.

Cápsula Informativa ATC Nro. 2\_Cambio en el Nivel de Tensión

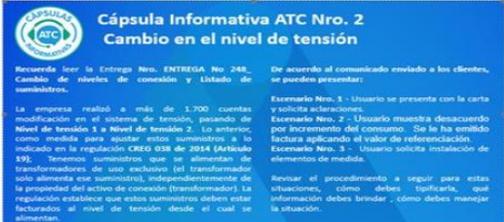
Actualizaciones Atención Al Cliente

Para [correo]

CC [correo]

Buenos días, equipo ATC.

A continuación, remitimos la **Cápsula Nro. 2**



**Cápsula Informativa ATC Nro. 2**  
**Cambio en el nivel de tensión**

Recomendamos leer la Entrega Nro. ENTREGA No. 248, Cambio de niveles de tensión y Listado de suministradores.

La empresa realizó a más de 1.700 cuentas modificación en el sistema de tensión, pasando de Nivel de tensión 1 a Nivel de tensión 2. Lo anterior, como medida para ajustar estos suministros a lo indicado en la regulación CREG 038 de 2014 (Artículo 19), tenemos suministradores que se alimentan de transformadores del uso exclusivo (el transformador solo alimenta ese suministrador, independientemente de la propiedad del activo de conexión (transformador). La regulación establece que estos suministradores deben estar facturados al nivel de tensión desde el cual se alimentan.

De acuerdo al comunicado enviado a los clientes, se pueden presentar:

**Ejemplo Nro. 1:** Usuario se presenta con la carta y solicita aclaraciones.

**Ejemplo Nro. 2:** Usuario muestra desajuste por incremento del consumo. Se le ha emitido factura aplicando el valor de referencialización.

**Ejemplo Nro. 3:** Usuario solicita instalación de elementos de medida.

Respecto al procedimiento a seguir para estas situaciones, cómo debes tipificarla, qué información debes brindar, cómo debes manejar la situación.

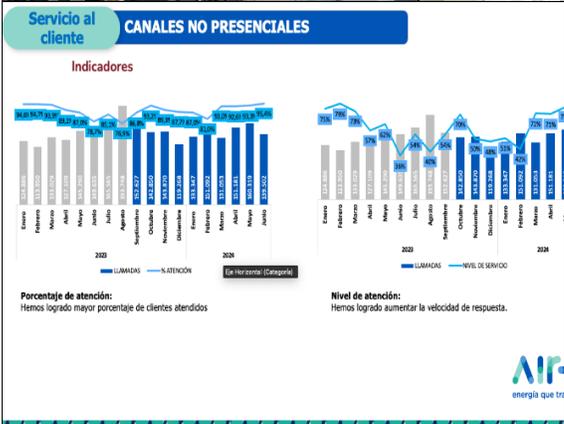
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

**Oficinas de Atención al Cliente de los canales telefónicos y virtuales – AIR-E**



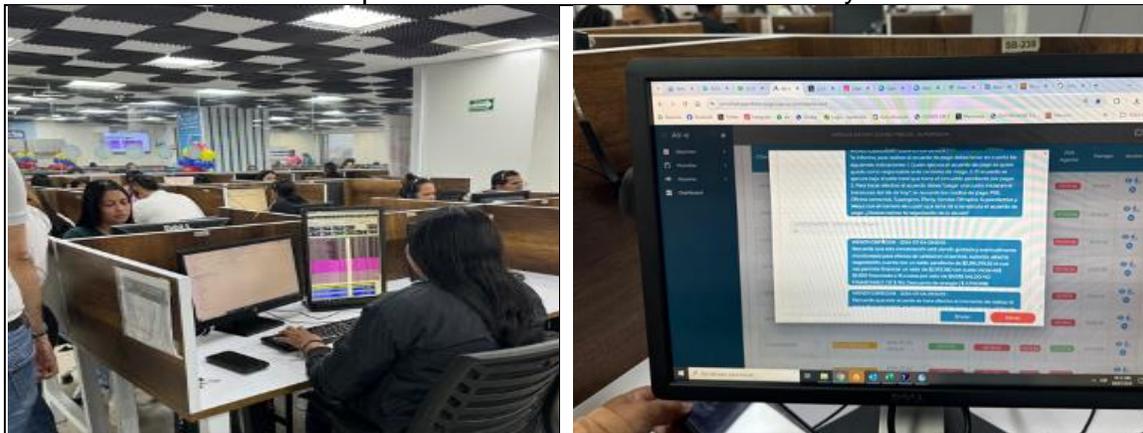






Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

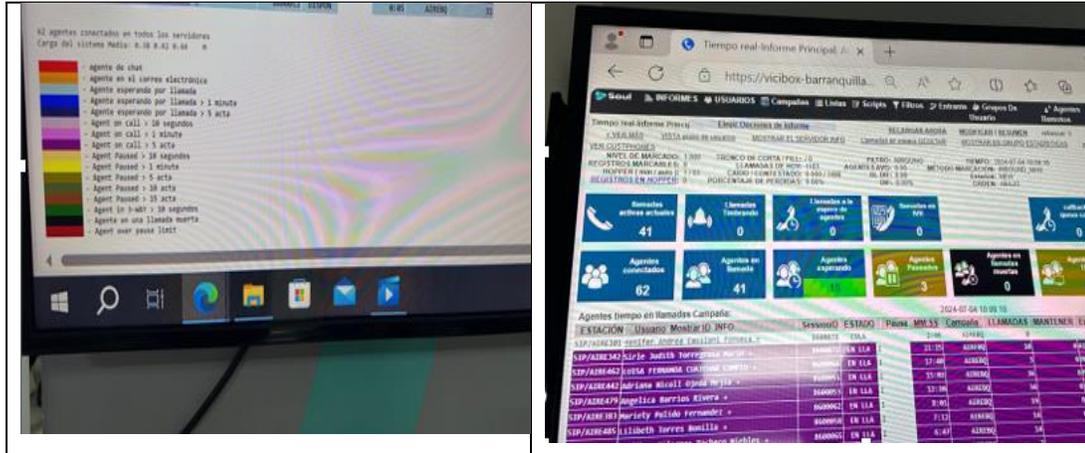
**Proceso de capacitación de los canales telefónicos y virtuales**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Proceso de auditoría y seguimiento sobre la operación de los canales virtuales y central telefónica de AIR-E



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Presentación del modelo de gestión de la central de escritos de AIR-E



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Formaciones adelantadas en la central de escritos de AIR-E para el mes de octubre de 2023.

Servicio al cliente		Plan de Formación Central de Escritos – ISES SAS 2022 - 2023					Ejecución Capacitación
Temática de Capacitación	Rol	Grupos	Nº Personas	Total Horas	Programación		
44. Formación de ortografía y redacción	Pruebas/Analista Rpta/ Prof. Calidad / Entes	4	30	20	Oct-23	100%	
45. Estimación de consumos, socialización y modelos	Analista Rpta/ Prof. Calidad	3	72	2	Oct-23	100%	
46. Actualización a personal que retornó de vacaciones e incapacidades	Cal de la Rad / A. de Rta / Prof. De Cal	3	5	30	Oct-23	100%	
47. Descarga de terceros	Cal de la Rad/Pruebas/Analista a Rpta/ Prof. Calidad / Entes	6	110	4	Oct-23	100%	
48. Exención de la contribución	Grandes clientes, Formación y supervisor	1	10	1	Oct-23	100%	
49. Refuerzo Procedimiento Propiedad de Activos	Pruebas / Formación	1	12	1	Oct-23	100%	
50. Formación de ortografía y redacción	Pruebas/Analista Rpta/ Prof. Calidad / Entes	4	30	6	Nov-23	100%	
51. Nuevo suministro e independización de servicio	Calidad de la Rad/ Grupo COS	2	22	2	Nov-23	100%	

■ Prioridad Alta  
■ Prioridad Media  
■ Prioridad Baja



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

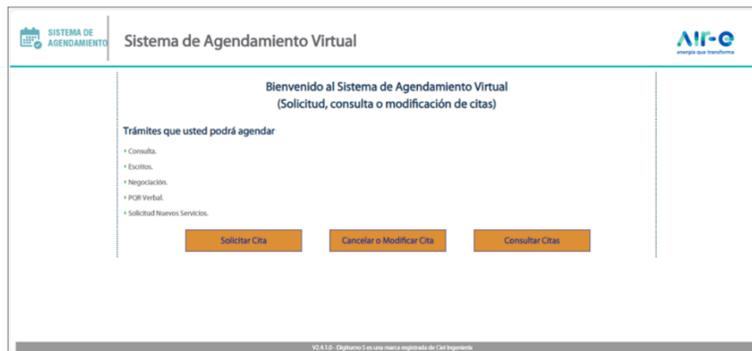
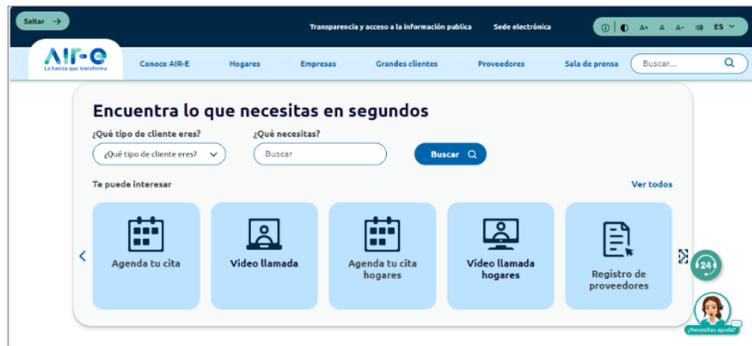
**Indicador Parcial 6.2. Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.**

Seguimiento agendador de citas generadas desde el aplicativo de AIR-E para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023.

Sede	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Villa Country	136	73	89	51	94	102	94	153	152	162	173	158	1437
Americano	121	101	89	69	96	88	68	140	155	124	156	159	1366
Unión	126	139	142	128	144	108	98	153	158	122	142	159	1619
Soledad	21	21	30	12	41	36	9	31	22	13	23	15	274
Riohacha	13	9	7	18	10	13	6	14	6	1	1	2	100
La 14	112	129	124	72	145	117	49	77	58	36	45	64	1028
Sabanalarga		2		1	2			1	2				8
Olimpia								5	4	1	1		11
Las Palmas							13	63	48	32	62	54	272
Arrecife								3	10	9	10	7	39
<b>Total general</b>	<b>529</b>	<b>474</b>	<b>481</b>	<b>351</b>	<b>532</b>	<b>464</b>	<b>337</b>	<b>640</b>	<b>615</b>	<b>500</b>	<b>613</b>	<b>618</b>	<b>6.154</b>

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Página web AIR-E donde se ubica el enlace para el agendamiento cita de forma presencial.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Página web AIR-E donde se ubica el enlace para solicitud de la video llamada.



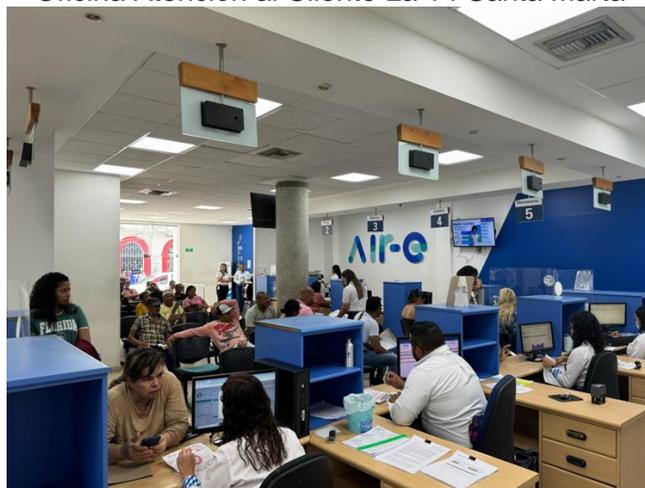
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Consolidado de la información asignado por mecanismo de citas.

Trámite	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PQR Verbal	206	162	149	112	172	161	122	231	207	180	238	218	2.158
Consulta	140	122	135	85	134	118	87	155	144	106	133	121	1.480
Escritos	94	93	104	71	105	87	67	129	140	147	158	190	1.385
Negociación	72	77	72	67	83	73	41	102	101	53	69	69	879
Solicitud Nuevos Servicios	17	20	21	16	38	25	20	23	23	14	15	20	252
<b>Total general</b>	<b>529</b>	<b>474</b>	<b>481</b>	<b>351</b>	<b>532</b>	<b>464</b>	<b>337</b>	<b>640</b>	<b>615</b>	<b>500</b>	<b>613</b>	<b>618</b>	<b>6.154</b>

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Oficina Atención al Cliente La 14 Santa Marta



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



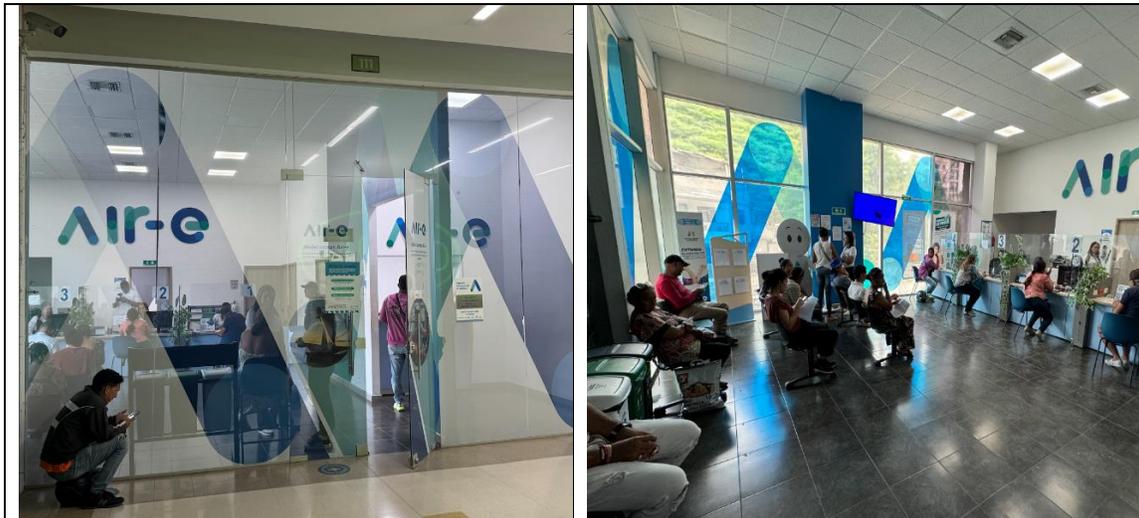
**Indicador Parcial 6.2. Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.**

**Oficina Atención al Cliente Las Palmas - Santa Marta**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

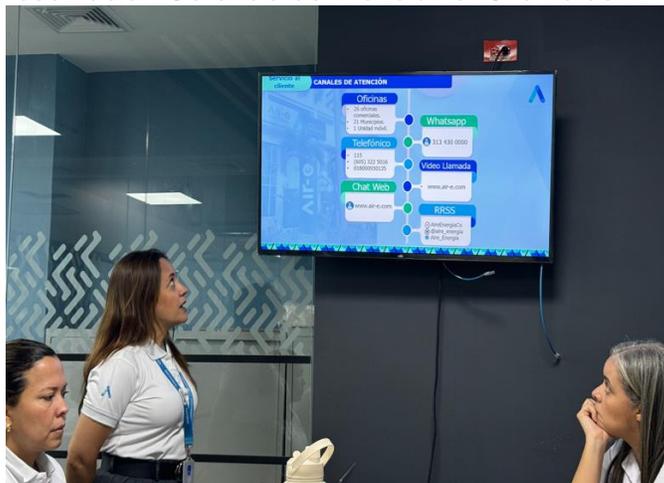
**Oficina Atención al Cliente Arrecife - Santa Marta**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Presentación Gerencia de Atención al Cliente de Air-e.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Oficina Atención al Cliente Ciénaga



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

Oficina Atención al Cliente Soledad.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Consolidado de oficinas AIR-E por tiempos de atención a usuarios y el promedio mensual de usuarios.

PUNTO DE ATECIÓN	MUNICIPIO	PROMEDIO DE CONTACTOS OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023
La 14	Santa Marta	7400
Arrecife	El Rodadero	1940
Las Palmas	Santa Marta	4050
Ciénaga	Ciénaga	2.150
<b>Promedio Tiempo de Atención de octubre, noviembre y diciembre de 2023</b>		
<b>TA Empresa</b>	<b>13 minutos</b>	

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

## 1.7. Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

### **Indicador Parcial 7.1.2. Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador**

#### Evidencias:

#### Materialidad Grupos de interés

 <p>NOMBRE DEL ASUNTO MATERIAL</p>	
Derechos Humanos	
Definición del Asunto Material	Como parte de su principio de responsabilidad, Air-e se esfuerza por prevenir que sus actividades afecten adversamente los Derechos Humanos y se compromete a hacer frente a las consecuencias resultantes de cualquier acto que pueda derivar en una afectación, disponiendo los recursos y actividades requeridos para la remediación, colaborando, cuando se requiera, con las autoridades correspondientes en la investigación de los hechos y brindando la información requerida.
Motivos por los que este asunto material resulta relevante para la empresa	La Compañía Air-e, esta comprometida con la protección, el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, acogidos en los estándares internacionalmente reconocidos en materia de derechos humanos. para ello cuenta con Política de Derechos Humanos, en las que define compromisos y lineamientos vinculantes en todas sus actividades, políticas, procesos y procedimientos asociados a la cadena de valor. Air-e asume de forma directa la responsabilidad y compromiso de respetar los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario en sus actividades. Este compromiso es promovido desde la Alta Dirección mediante la adopción de políticas, procesos o procedimientos necesarios para fomentar y proteger los Derechos Humanos en el desarrollo de sus actividades, de acuerdo con las disposiciones señaladas en el marco constitucional e internacional en esta materia.
Riesgos que la organización puede prevenir mediante la gestión de este asunto material	Pérdida reputacional y/o sanciones a la Compañía por prácticas que vulneren los derechos humanos por personal propio o tercero.

 <p>NOMBRE DEL ASUNTO MATERIAL</p>	
Cumplimiento Legal y Regulatorio	
Definición del Asunto Material	Este asunto material da cuenta de las acciones implementadas por la empresa para cumplir con la legislación aplicable y con los aspectos regulatorios y reglamentarios propios de la actividad del negocio.
Motivos por los que este asunto material resulta relevante para la empresa	Los criterios de transparencia que inspiran el modelo de negocio de Air-e y el compromiso con altos estándares de gobierno corporativo requieren un cumplimiento legal y regulatorio adecuado por parte de la organización, que contribuya a la prestación del servicio ajustada a los términos de ley y se minimicen los riesgos relacionados con la imposición de multas y sanciones derivadas de incumplimientos.
Riesgos que la organización puede prevenir mediante la gestión de este asunto material	*Debilidades en el seguimiento a la regulación aplicable a la Compañía *Reporte de información regulatoria de forma extemporánea o errada a los diferentes entes de vigilancia y control. *Multas y sanciones derivadas del incumplimiento legal y regulatorio que vayan en detrimento del patrimonio y que pongan en riesgo la prestación del servicio en condiciones de calidad.
Como se relaciona este asunto material con el enfoque de gestión	El área tiene control del registro y resultado de las acciones legales en las que la empresa se encuentra involucrada que reflejan situaciones controversiales en el relacionamiento de la empresa con los usuarios y terceros, es así que dispone de unas herramientas denominadas Lupa Jurídica y Lupa Control, por otro lado el recurso humano jurídico a nivel corporativo y de las territoriales para la atención y toman las decisiones pertinentes en el ámbito legal y regulatorio.

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador Parcial 7.1.2. Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador**

# Formación Air-e Sostenible

Modulo 2. Grupos de  
interés y Materialidad



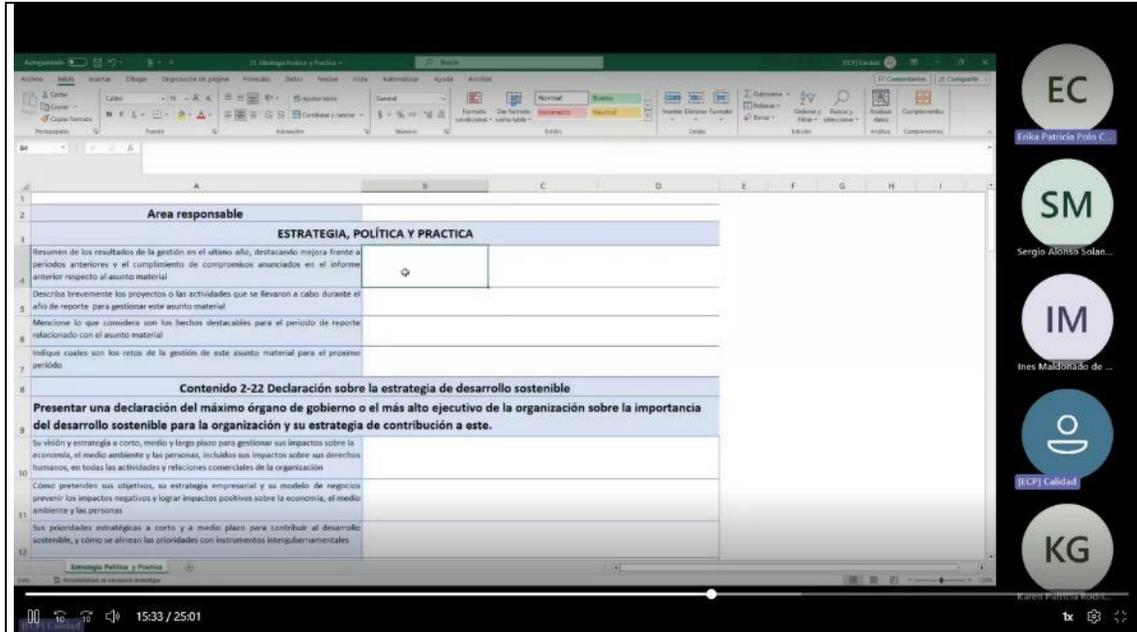
## 1.1. Proceso de Mapeo de Grupos de Interés de Air-e



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Indicador Parcial 7.1.2. Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador**

**Plan RSE -GRI Estándar**



<b>Acceso a la Energía</b>	
<b>Area responsable</b>	<b>Gerencia de Normalización de Redes</b>
Resumen de los resultados de la gestión en el último año, destacando mejora frente a periodos anteriores y el cumplimiento de compromisos anunciados en el informe anterior	<p>A la fecha, la gerencia ha logrado el cierre de los proyectos PRONE 2019, tales como: LA FE EN DIOS, SBN SANTA ROSA, avanzar e instalar medida en los proyectos LA ESMERALDA y LAS AMERICAS, los cuales en el desarrollo de la obra se materializaron inconvenientes con la comunidad, logrando implementar planes de acción, los cuales mencionaremos a continuación con el fin de avanzar en su ejecución. Cuando se materializan inconvenientes con las comunidades en los proyectos que se están desarrollando se llevan a cabo los siguientes planes de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Contacto con Ente Territorial</li> <li>•Contacto con líderes comunales y naturales</li> <li>•Visita personalizada – Concientización y aporte al proceso de normalización.</li> <li>•Identificación red de apoyo barrial- Multiplicadores del proceso.</li> </ul> <p>Cuando se presentan inconvenientes en el desarrollo técnico de los proyectos se definen planes de acción de forma conjunta con los contratistas de obra encaminados a garantizar el cumplimiento de los cronogramas de obra establecidos contractualmente.</p>
Describe brevemente los proyectos o las actividades que se llevaron a cabo durante el año de reporte para gestionar este asunto material	<p>A partir de la planeación estratégica definida por Air-e en el 2020, se definieron objetivos y estrategias a nivel organizacional que se han materializado en iniciativas que son llevadas a cabo por cada uno de los procesos de la organización. En ese sentido, la Gerencia de Normalización de Redes tiene como premisa la normalización de usuarios subnormales en el mercado de comercialización de Air-e como operador de red. La Gerencia de Normalización de Redes ha definido diferentes escenarios de seguimiento y gestión para garantizar el cumplimiento de las metas, políticas y estrategias definidas por la organización y garantizar la alineación de todo el equipo.</p> <p>Desde la Gerencia de Normalización de Redes se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Seguimiento diario de las obras en las diferentes territoriales.</li> <li>•Boletines mensuales por parte de interventoría que son reportados al Ministerio de Minas y Energías y la SSPD.</li> <li>•Comités de obras periódicos liderados por la Gerencia en las territoriales.</li> <li>•Mesas de trabajo con las comunidades.</li> <li>•Seguimientos semanales a los compromisos de las áreas que hacen parte de la Gerencia.</li> </ul>
Destaque los principales logros.	<p><b>DISMINUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES EN BARRIOS SUBNORMALES DENTRO DEL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN.</b></p> <p>Con corte al año 2023 se han normalizado 594 usuarios. En el Anexo No.1. se describen los proyectos y la instalación de los equipos de medida logrados al corte al primer trimestre de 2023 con recursos adjudicados a los proyectos PRONE.</p>

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Indicador Parcial 7.1.2. Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador**

**Escenarios de participación**

  
**PREMIO A LA EFICIENCIA ENERGÉTICA**  
**FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN**

Seleccione la información respectiva en cada campo y envíelo por correo o por e-mail en formato Word y PDF  
**Fecha límite para inscripción:** 30 de noviembre de 2023  
**Fecha límite para entrega de información:** 9 de febrero de 2024

**NOMBRE DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE:**  
AIR-E S.A.S.E.S.P

**Sector de la Economía Nacional al que pertenece (marcar con X):**

Acueducto y Alcantarillado	Empresas de servicios energéticos	
Aseo	Servicios financieros	
Gas Natural (Producción)	Corporaciones y Fundaciones	
Gas Natural (Distribución y Comercialización)	Minería	
Gas Natural (Transporte)	Hidrocarburos (Diferentes a Gas Natural)	
Energía Eléctrica (Generación)	Producción industrial	
Energía Eléctrica (Transmisión)	Salud	
Energía Eléctrica (Distribución y Comercialización)	Academia	<input checked="" type="checkbox"/>
Telecomunicaciones	Hotelería y turismo	
Multiservicios	Construcción	
OTRO. (¿Cuál?)		

**CATEGORÍA DE LA ENTIDAD (marcar con X):**

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES:</b> Una empresa prestadora de los servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, aseo y saneamiento básico, acueducto y alcantarillado y tecnologías de la información y las comunicaciones, comprometida con la eficiencia energética que haya implementado proyectos de eficiencia energética y/o de Sistemas de Gestión Energética, que demuestren impacto, replicabilidad y sostenibilidad y, a su vez, divulguen y promuevan estas prácticas y proyectos entre sus grupos de interés.
<input type="checkbox"/>	<b>INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS:</b> Una empresa del sector productivo, comercial o de servicios de cualquier sector (excepto de servicios públicos y servicios energéticos) con resultados e impactos demostrables en mejoramiento del desempeño energético (mejora de la eficiencia energética) e incremento de la productividad.

**Premio Eficiencia Energética Inscripción**

Ibeth Cristina Prado Orozco

Para: Premio Eficiencia

CC: Ines Maldonado de Moya

Datos adjuntos:  Formulario-Inscripción-Premio-EE-2024.docx;

 image001.png

Enviado: 20/12/23 4:28 p. m.

Señores

Andesco

En nombre de la empresa Air-e, operador de red en los departamentos del Atlántico, Magdalena y La Guajira, en esta oportunidad nos complace manifestar nuestra intención en participar nuevamente de esta 10ª edición de Premio a la Eficiencia Energética 2023 de ANDESCO con nuestro proyecto ENNOVA S-COOL, titulado "Más Energía Consciente". Adjunto encontrará el formulario de inscripción debidamente diligenciado, y esperamos recibir sus orientaciones para garantizar una participación exitosa. ENNOVA S-COOL es una iniciativa que fomenta la eficiencia energética y la conciencia sobre el uso responsable de la energía en comunidades educativas.

Quedamos atentos a sus observaciones.

Cordialmente,

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador Parcial 7.1.2. Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador**

**Ambiental**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Indicador de Resultado 7.2.1. Aumento del sentido de pertenencia con la empresa por parte de los colaboradores**

**Evidencias:**

**Informe SSPD Colaboradores AIR-E 2023**

**ESTUDIO: reputación corporativa y marca Air-e**

**Segmento: colaboradores**

**Presentado a:** Equipo de Air-e S.A – E.S.P

**Presentado por:** Equipo Inpsicon Ltda.

**Dirección de investigación:** María Mercedes Botero Ph.D  
**Coordinación:** Cristina Pérez Cogollo

**Fecha:** enero 30 de 2024

**Código:** INP-21180



Inpsicon Ltda. cuenta con grupo de investigación en Minciencias

**5. Cuestionario**



**Formulario COL-10202302-01**

**INSTRUMENTO:** Estudio de reputación corporativa, evaluación de marca y NPS de la empresa Air-e.

Inpsicon Ltda. (Investigación en Psicología del Consumidor Ltda.), está desarrollando el presente estudio, que tiene por objetivo conocer su percepción de la imagen de la empresa Air-e, la reputación, consistencia interna con colaboradores y actividades del programa de bienestar.

De antemano muchas gracias por su participación. Todos sus aportes son valiosos, responder le tomará aproximadamente 5 minutos, no hay respuestas buenas, ni malas, ni equivocadas ni muy importantes para Air-e.

Sus datos personales no serán revelados, ni publicados, tal como lo establece la Ley 1581 de 2012. Cualquier inquietud, se puede comunicar con la investigadora Psi. Cristina Pérez Cogollo del Equipo Inpsicon, al celular 301-7504937 o al correo [cristinapezo@inpsicon.com](mailto:cristinapezo@inpsicon.com).

¿Acepta participar voluntariamente? Si \_\_\_ No \_\_\_

1. Le voy a mencionar tres frases asociadas a la empresa Air-e, por favor responder sí o no, según su percepción actual:

	SI	No	Ninguno
a. Air-e es una buena empresa			
b. Siento admiración por Air-e			
c. Air-e me inspira confianza			

2. ¿Qué tan de acuerdo está Ud. con las siguientes afirmaciones relacionadas con el entorno de trabajo y gobierno de la empresa Air-e?

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	6. No sé
a. Air-e es una empresa atractiva para trabajar						
b. Air-e se preocupa por el bienestar de sus colaboradores						
c. Como colaborador de Air-e, siento que apporto a la Misión: "Conectamos la energía con el progreso"						
d. Como colaborador de Air-e, siento que me está cumpliendo el propósito de Air-e: "Hacer la vida de todos mejor cada día"						
e. Como colaborador de Air-e, me siento						

orgullos de ser parte de la fuerza que transforma

3. Respecto al aporte que Air-e hace a la sociedad, en una escala de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 de acuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, por favor califique:

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
a. Air-e aporta a la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores					

4. Le voy a mencionar una frase asociada a la empresa Air-e por favor responda según su percepción actual:

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
a. Air-e actúa coherentemente para hacer la vida de todos mejor cada día					

5. Ud. considera que actualmente la marca Air-e tiene una reputación:

Excelente \_\_\_ Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_ Muy mala \_\_\_ NS/NR \_\_\_

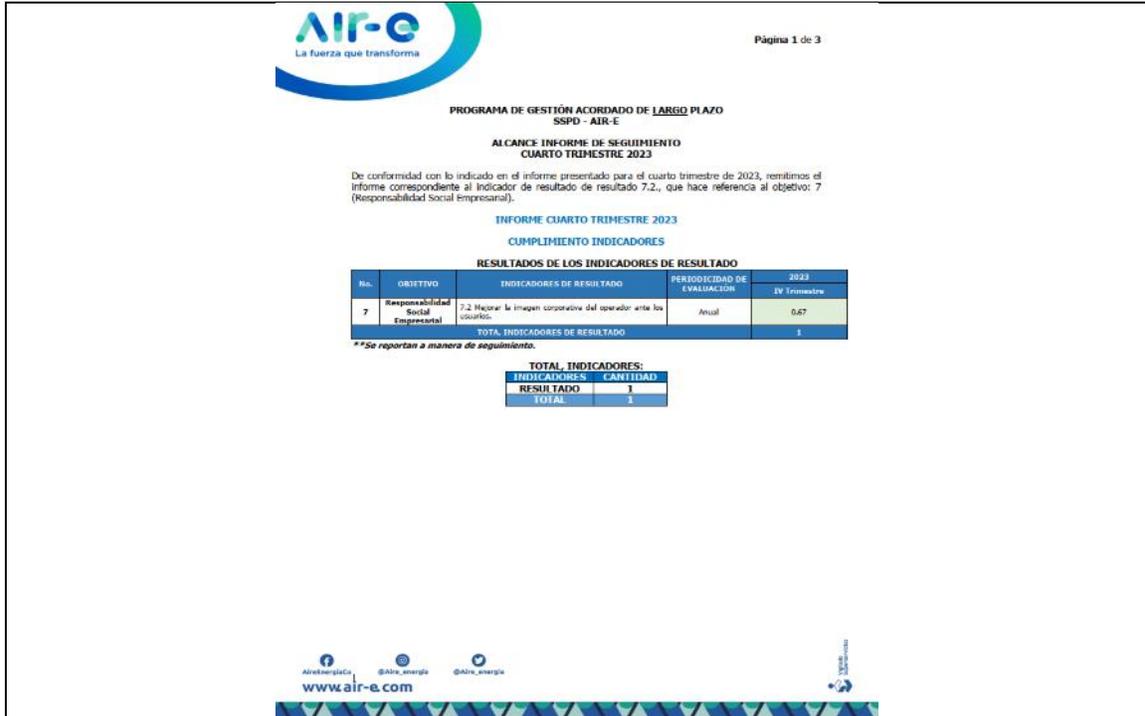
**Datos sociodemográficos:**  
 La encuesta para colaboradores será anónima.  
 Tipo de empleado: Corporativo \_\_\_ convencional convenio antiguo \_\_\_ convencional convenio nuevo \_\_\_ tercer administrado por capital humano \_\_\_  
 Tiempo de vinculación a Air-e: Menos de un año \_\_\_ Entre 1 y 2 años \_\_\_ entre 3 y 5 años \_\_\_ entre 5 y 10 años \_\_\_ Más de 10 años \_\_\_  
 Sexo: F \_\_\_ M \_\_\_ No binario \_\_\_  
 Edad: de 18 a 25 años \_\_\_ de 26 a 35 años \_\_\_ de 36 a 45 años \_\_\_ de 46 a 55 años \_\_\_ Más de 55 años \_\_\_ No responde \_\_\_  
 Departamento en el que reside: Atlántico (1) \_\_\_ Magdalena (2) \_\_\_ Ocaña (3) \_\_\_ Bolívar (4) \_\_\_

Cuestionario testeado psicométricamente por Inpsicon Ltda. en 2021.

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

**Indicador de Resultado 7.2.2. Mejora de la imagen corporativa del operador ante los usuarios.**

Evidencias:



Página 1 de 3

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

ALCANCE: INFORME DE SEGUIMIENTO  
CUARTO TRIMESTRE 2023

De conformidad con lo indicado en el informe presentado para el cuarto trimestre de 2023, remitimos el informe correspondiente al indicador de resultado de resultado 7.2., que hace referencia al objetivo: 7 (Responsabilidad Social Empresarial).

INFORME CUARTO TRIMESTRE 2023  
CUMPLIMIENTO INDICADORES

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

No.	OBJETIVO	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	2023	
				IV Trimestre	
7	Responsabilidad Social Empresarial	7.2.2 Mejora: la imagen corporativa del operador ante los usuarios.	Anual	0.67	
TOTAL INDICADORES DE RESULTADO					1

*\*\*Se reportan a manera de seguimiento.*

TOTAL INDICADORES:

INDICADORES	CANTIDAD
RESULTADO	1
TOTAL	1

www.air-e.com

Informe final de resultados

**ESTUDIO: reputación corporativa y marca Air-e**

**Segmentos:** Clientes residenciales  
Grandes Clientes  
Industriales y Comerciales

**Presentado a:**  
Equipo: Air-e S.A – E.S.P

**Presentado por:** Equipo Inpsicon Ltda.  
**Dirección de investigación:** María Mercedes Botero. Ph. D  
**Coordinación:** Cristlina Pérez Cogollo

**Fecha:** febrero 29 de 2024  
**Código:** INP-23196

Inpsicon Ltda. cuenta con grupo de investigación en Minciencias



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

**Indicador Parcial 8.1.1. 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.**

**Evidencias:**

**Gestión social BSN**

**Noviembre 2023:**



Orden CIO 99987463  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: SOLEDAD / SOLEDAD  
Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES  
Mes: NOVIEMBRE



Orden CIO 100078631  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: SUAN / SUAN  
Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA  
Mes: NOVIEMBRE



Orden CIO 99072261  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: MAICAO / MAICAO  
Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA  
Mes: NOVIEMBRE



Orden CIO 98866030  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: ARACATACA / ARACATACA  
Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA  
Mes: NOVIEMBRE

**Octubre 2023:**



Orden CIO 98860268  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: SOLEDAD / SOLEDAD  
Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES  
Mes: OCTUBRE



Orden CIO 97862962  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: SANTA LUCIA / CGTO ALGODONAL  
Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES  
Mes: OCTUBRE



Orden CIO 97857411  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: FONSECA / FONSECA  
Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA  
Mes: OCTUBRE



Orden CIO 98069124  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: CIENAGA / CIENAGA  
Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES  
Mes: OCTUBRE

**Diciembre 2023:**



Orden CIO 101079178  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: SOLEDAD / SOLEDAD  
Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES  
Mes: DICIEMBRE



Orden CIO 102246272  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: CAMPO DE LA CRUZ / CAMPO DE LA CRUZ  
Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES  
Mes: DICIEMBRE



Orden CIO 100726181  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: LA JAGUA DEL PILAR / LA JAGUA DEL PILAR  
Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES  
Mes: DICIEMBRE



Orden CIO 100359474  
Mercado: SUBNORMAL Municipio: FUNDACION / FUNDACION  
Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA  
Mes: DICIEMBRE

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**Indicador parcial 8.1.2 diseñar y estructurar un programa de gestión social para intervención en las Zonas De Difícil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.**

**Evidencias:**

Gestión social ZDG

**Octubre 2023:**



Orden CIO 98042561

Mercado: ZDG Municipio: PUERTO COLOMBIA / PUERTO COLOMBIA

Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA

Mes: OCTUBRE



Orden CIO 98011294

Mercado: ZDG Municipio: SANTA LUCIA / SANTA LUCIA

Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES

Mes: OCTUBRE



Orden CIO 97864337

Mercado: ZDG Municipio: EL MOLINO / EL MOLINO

Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA

Mes: OCTUBRE



Orden CIO 97920767

Mercado: ZDG Municipio: CIENAGA / CIENAGA

Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES

Mes: OCTUBRE

**Noviembre 2023:**



Orden CIO 100082303

Mercado: ZDG Municipio: PUERTO COLOMBIA / PUERTO COLOMBIA

Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES

Mes: NOVIEMBRE



Orden CIO 99023095

Mercado: ZDG Municipio: MANATI / MANATI

Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES

Mes: NOVIEMBRE



Orden CIO 100058480

Mercado: ZDG Municipio: HATONUEVO / HATONUEVO

Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES

Mes: NOVIEMBRE



Orden CIO 100077770

Mercado: ZDG Municipio: CIENAGA / CIENAGA

Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA

Mes: NOVIEMBRE

**Diciembre 2023:**



Orden CIO 101077073

Mercado: ZDG Municipio: PUERTO COLOMBIA / PUERTO COLOMBIA

Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES

Mes: DICIEMBRE



Orden CIO 100974786

Mercado: ZDG Municipio: CAMPO DE LA CRUZ / CAMPO DE LA CRUZ

Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA

Mes: DICIEMBRE



Orden CIO 100348520

Mercado: ZDG Municipio: VILLANUEVA-GUAJIRA / VILLANUEVA

Actividad: SOCIALIZACION NORMAS Y LEYES VIGENTES

Mes: DICIEMBRE



Orden CIO 100337735

Mercado: ZDG Municipio: SITIONUEVO / SITIONUEVO

Actividad: TALLER USO RESPONSABLE DE LA ENERGIA

Mes: DICIEMBRE

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



## 2. INDICADORES DE RESULTADO

### 2.1. Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

#### Indicador de Resultado 5.2.2 Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión

Evidencias:

Mejoramiento Circuito Jardín 13,8 kV





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

Mejoramiento Circuito Sierra 13,8 kV





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

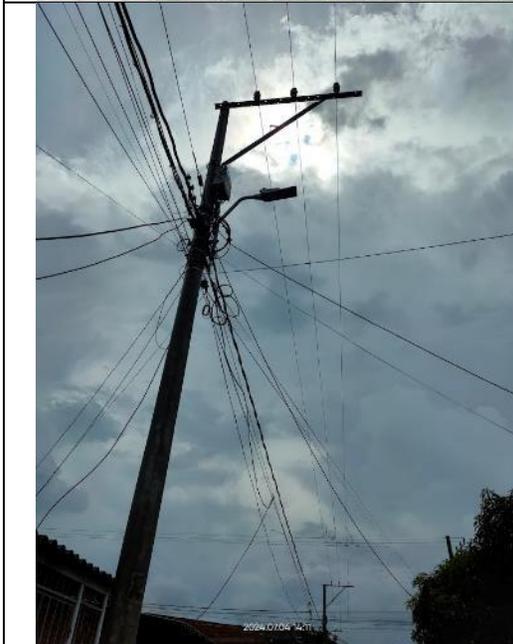


Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

Mejoramiento Circuito Galapa 13,8 kV





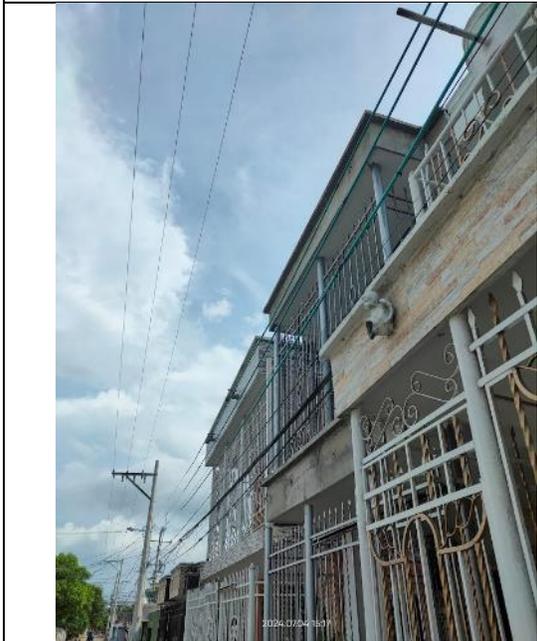
Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Mejoramiento Circuito Veinte de Julio 12 \_ 13,8 kV





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

### Indicador de Resultado 8.2.1 Participar en todas las convocatorias PRONE, establecidas por el MME a lo largo de las diferentes vigencias

#### Evidencias:



**ACTA  
RECEPCIÓN DE PROYECTOS  
CONVOCATORIA PRONE No. 001 DE 2023**

FECHA: Bogotá, 18 de julio de 2023  
 HORA: 02:00 p.m.  
 LUGAR: Online – Virtual  
 ASISTENTES: Por el Ministerio de Minas y Energía- Dirección de Energía Eléctrica:  
 Cristian Andrés Díaz Durán  
 Marcela Judith Ochoa Ortega  
 Pahlola Andrea Chaparro Tunjano  
 Sebastián Ordóñez Muñoz

**A. ANTECEDENTES**

El 5 de junio del 2023 el Ministerio de Minas y Energía dio apertura a la primera fase de la Convocatoria PRONE No. 001 de 2023, donde se invitó a los Operadores de Red interesados en participar, en el proceso de pre-registro mediante el formulario dispuesto por el Ministerio de Minas y Energía, y mediante Resolución 40440 de 2023 dio inicio a la segunda fase del proceso de recepción de los planes, programas y/o proyectos de normalización de redes eléctricas que buscan ser financiados con recursos del Programa de Normalización de Redes Eléctricas PRONE desde el 30 de junio al 17 de julio del 2023.

**B. DESARROLLO DE LA CONVOCATORIA PRONE 001 DE 2023**

**1. PRE-REGISTRO**

El Ministerio de Minas y Energía en la página web, link de pre-registro desde el 19 de mayo al 20 de junio del 2023, para que los operadores de Red realizaran la inscripción a la convocatoria PRONE No 001 de 2023; en la cual se recibió la inscripción de cinco (05) empresas de manera virtual, a través del siguiente link: <https://forms.office.com/VC5eyt2Hf5>

EMPRESA	NIT	REPRESENTANTE LEGAL
AIR-E S.A.S. E.S.P.	801380930-2	SANTIAGO POSSO MARQUEZ
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE ELECTRICIDAD DEL META S.A. E.S.P.	854004576-0	ERICCÁ CATALINA NEITA PRITO
	852002210-6	ELIECER ALMEIDA GUTIÉRREZ

En Minenergia todos los trámites son gratuitos.  
 Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineasetic@minenergia.gov.co](mailto:lineasetic@minenergia.gov.co)  
 Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
 Consultador (57 1) 2200260 - Línea gratuita nacional 01 8000 91080  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)





**Tabla 1. Resumen empresas en el pre-registro**

EMPRESA	NIT	REPRESENTANTE LEGAL
CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	801380949-1	JAVIER ALONSO LASTRA FISCALDO
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.	818001629-4	JORGE JULIAN QUINTERO POLO

**2. RECEPCIÓN Y CONTEO DE PROYECTOS PRESENTADOS A LA CONVOCATORIA PRONE No. 001 DE 2023.**

De conformidad con el Artículo 1° de la Resolución 40440 del 29 de junio de 2023 por la cual se convocó a los Operadores de Red a presentar planes, programas y/o proyectos de normalización de redes eléctricas en las áreas de su influencia, para la adjudicación de recursos del Programa de Normalización de Redes Eléctricas – PRONE.

Se recibieron 43 proyectos de forma virtual, enviados por los Operadores de Red a través del siguiente link:  
<https://apps.powerenergyp.com/planyre/default-c92625be-6d42-4e64-a284-7a340274e277?lscas=358ab-393c-48a4-9276-54415320351?seanante=c82c3fba-6dd2-4e64-a284-7a340274e277>

EMPRESA	DEPARTAMENTO	PROYECTOS	USUARIOS	VALOR
CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	Bolívar	12	1.486	\$ 12.032.153.764,57
	Cesar	2	364	\$ 2.324.214.236,05
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	Sucre	4	1.679	\$ 6.737.593.834,42
	Meta	5	4.825	\$ 36.192.612.057,00
AIR-E S.A.S. E.S.P.	Atlántico	5	893	\$ 8.639.032.826,00
	La Guajira	14	2.181	\$ 21.858.758.752,00
	Magdalena	1	127	\$ 1.585.614.943,00
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>19.742</b>	<b>\$ 99.208.086.313,04</b>

**3. RELACIÓN DE PROYECTOS PRESENTADOS EN LA CONVOCATORIA PRONE No. 001 DE 2023.**

En el Anexo – Listado de número de proyectos presentados a la convocatoria PRONE 001 de 2023 se encuentran relacionados los proyectos presentados de manera virtual por los Operadores de Red.

En Minenergia todos los trámites son gratuitos.  
 Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico [lineasetic@minenergia.gov.co](mailto:lineasetic@minenergia.gov.co)  
 Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321  
 Consultador (57 1) 2200260 - Línea gratuita nacional 01 8000 91080  
[www.minenergia.gov.co](http://www.minenergia.gov.co)



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador de resultado 8.2.2. Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.**

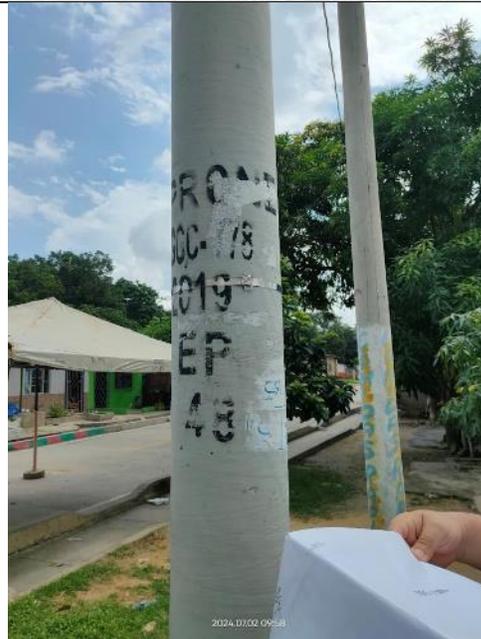
**Evidencias:**

PRONE – Las Américas





**Indicador de resultado 8.2.2. Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



**Indicador de resultado 8.2.2. Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.**

PRONE – La fe en Dios





**Indicador de resultado 8.2.2. Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.**



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023