



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

ANEXO 2

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



TABLA DE CONTENIDO

1.	INDICADORES PARCIALES.....	3
	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
2.	INDICADORES DE RESULTADO	60
	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>



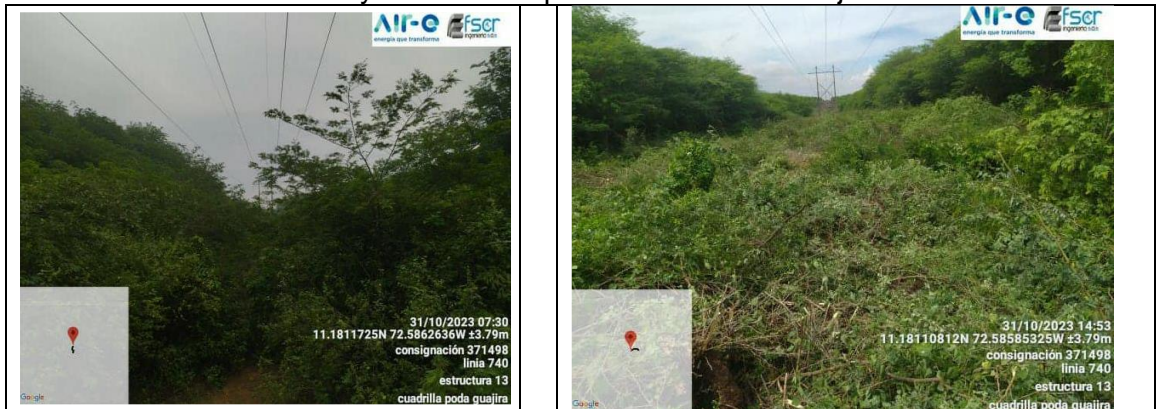
Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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>

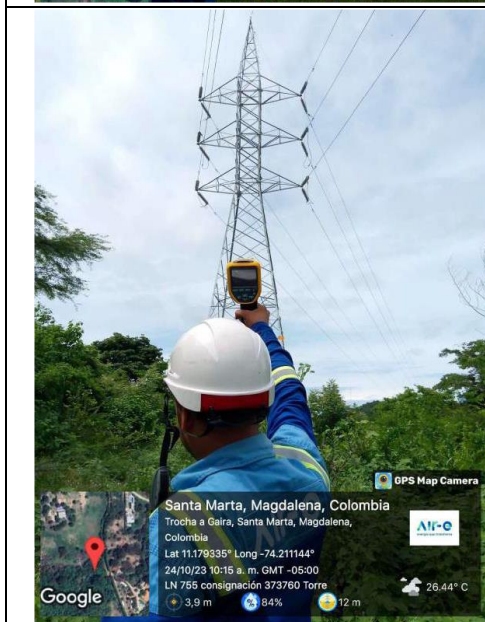
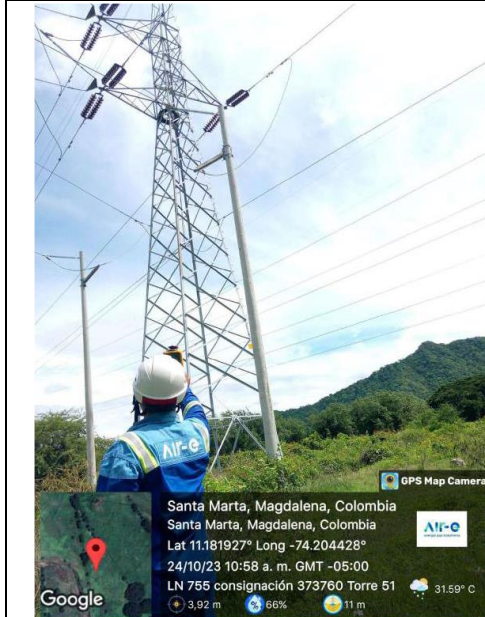
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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

Inspección Termográfica Línea Aérea.





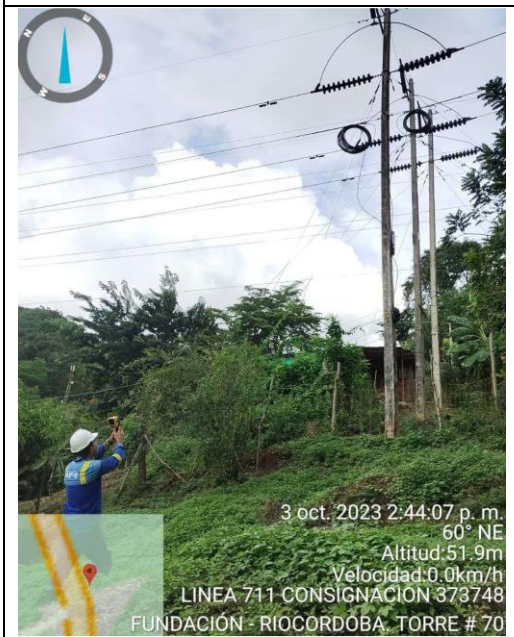
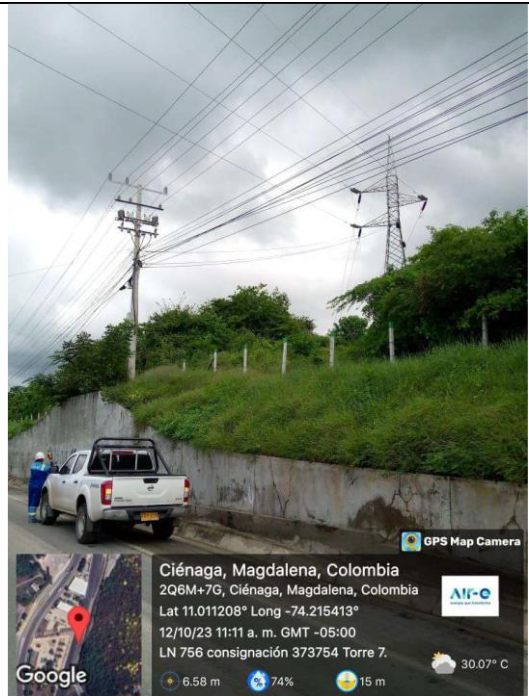
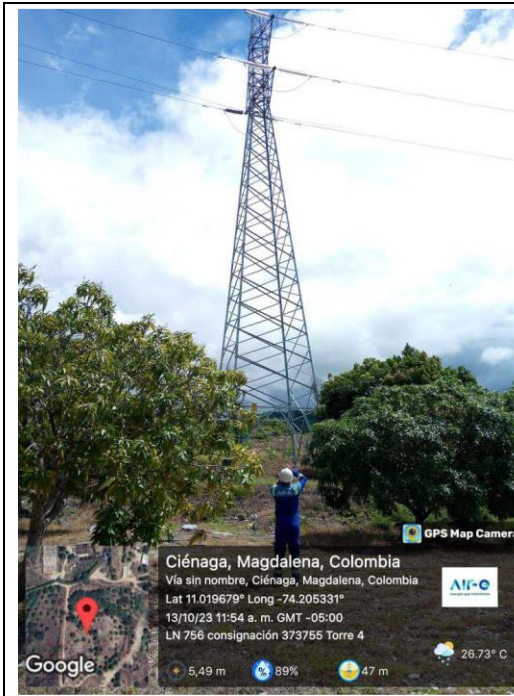
Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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





Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios





Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



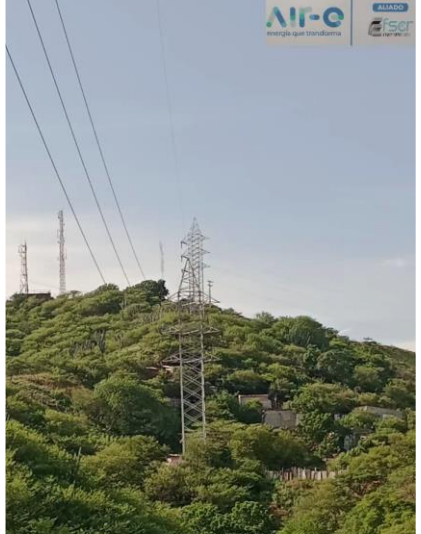

Inspección ocular exhaustiva de línea.

 <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:

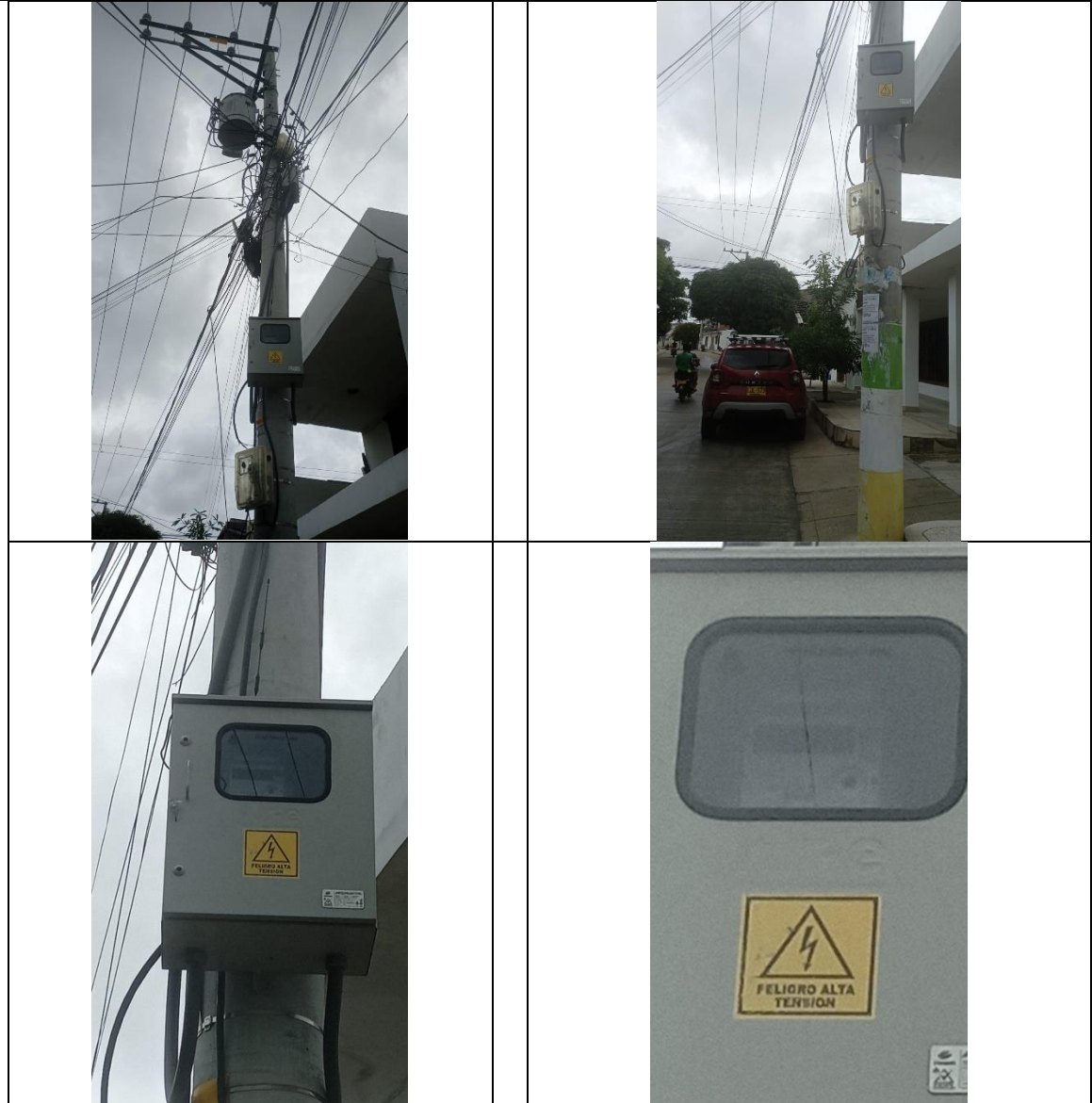
Medidor de energía centralizada- telemedida



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.

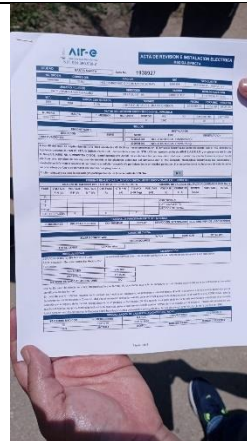


Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



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.





Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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:

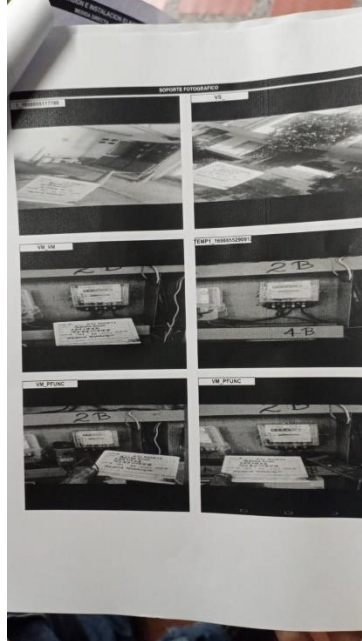
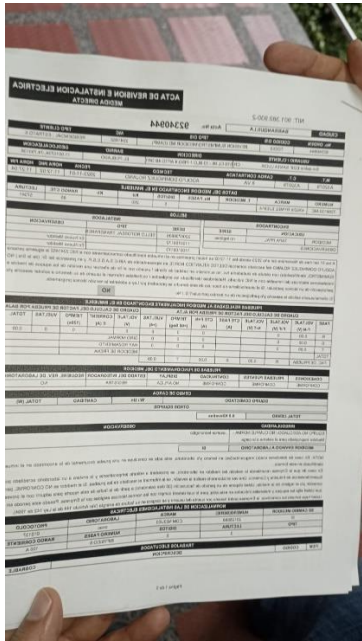
Medidor de energía.



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



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



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.

Presentación de querellas ante autoridades de Policía y urbanísticas.

	 <p>ACTA DE REUNIÓN</p> <p>GL.PR.02-FO.02 Edición: 02 Página 1 de 1</p> <p>Lugar y Fecha Alcaldía de Barranquilla – Sec. Control Urbano piso 2º, 15 de diciembre de 2023.</p> <p>Asunto Reunión concertación de acciones y seguimiento.</p> <p>AGENDA DEL DIA</p> <p>0. Revisión de casos gestionados en la Alcaldía. 1. Revisión de los casos de querellas presentadas en el último meses para actualizar cuadro 2. Verificación del reparto de las querellas presentadas.</p> <p>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</p> <p>1. Revisión de casos presentados. 2. Revisión de situaciones de riesgo que ellos de oficio hayan detectado y se estén adelantando. 3. Verificación de los casos en los que no se ha ubicado la dirección.</p> <p>COMPROMISOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> <th>Fecha límite</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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>20/01/2024</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Validar los casos presentados en las querellas radicadas.</td> <td>Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)</td> <td>15/01/2024</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Archivo con ubicación de las estructuras de los casos presentados.</td> <td>Air-e, Secretaría de Control Urbano (Alcaldía)</td> <td>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 querellas 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 querellas 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>Barranquilla, 31 de octubre de 2023.</p> <p>Señor: SECRETARIO DISTRITAL DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO DE BARRANQUILLA E.S.D</p> <p>ASUNTO: QUERRELA POR VIOLACIÓN A DISTANCIA DE SEGURIDAD EN LA LÍNEA LN 720, PROPIEDAD DE AIR-E S.A.S. E.S.P.</p> <p>SOLEINE MOSQUERA VERTEL, 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>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.</p> <p>I.- HECHOS:</p> <p>PRIMERO: 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>SEGUNDO: 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>TERCERO: 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> www.air-e.com</p>																	

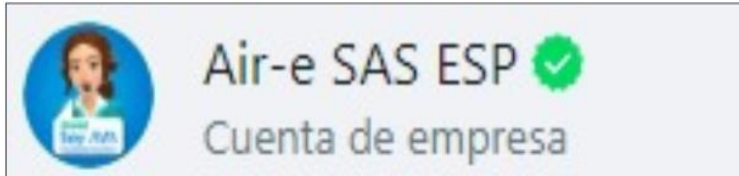
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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

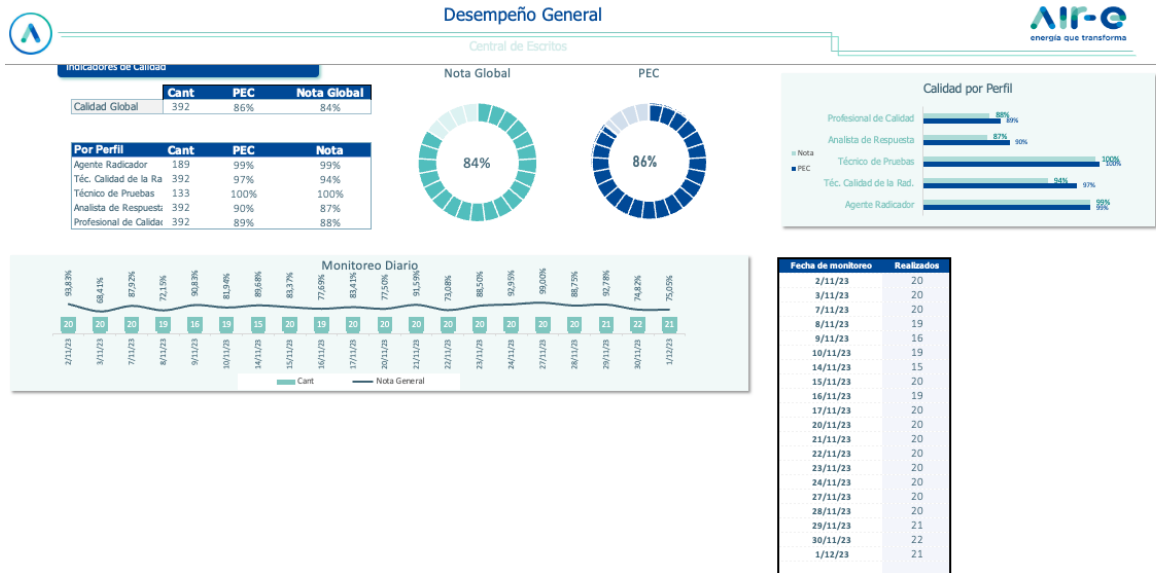
Presentación General Calidad de la Respuesta - Informe de Monitoreo Aseguramiento de la Calidad de la Atención en la Central de escritos para noviembre de 2023.



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

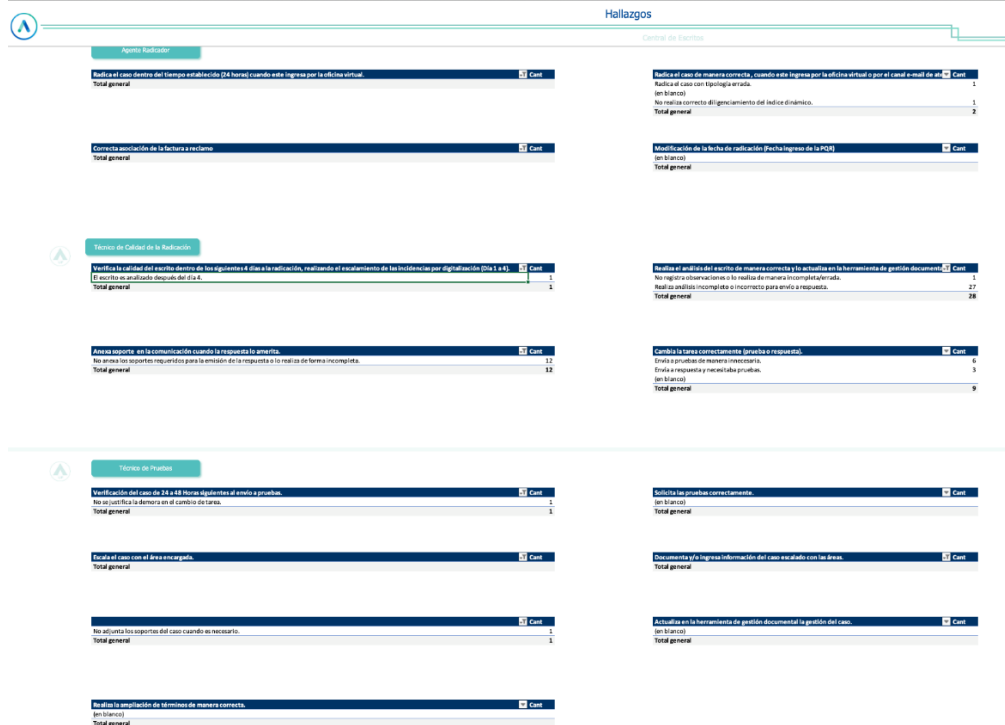
Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

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

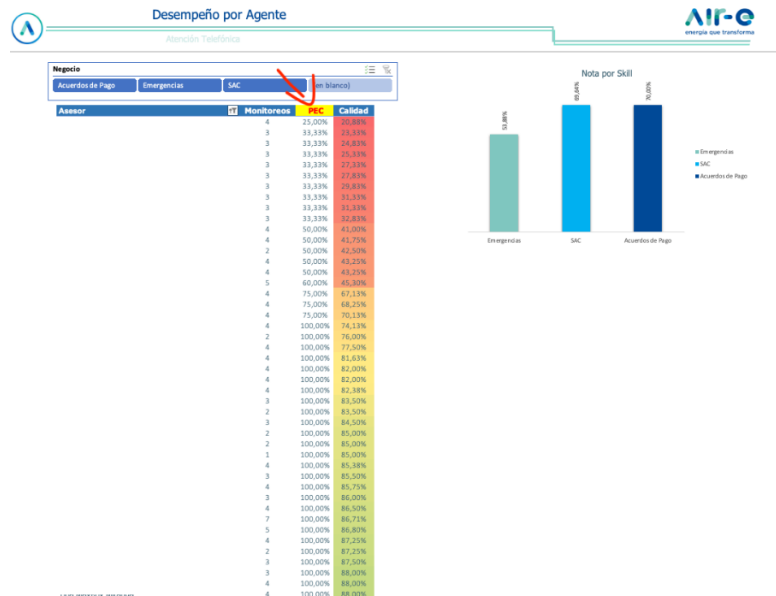


Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

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;">2</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>Total general</td> <td style="text-align: right;">31</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.	2	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	Total general	31	<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>Total general</td> <td style="text-align: right;">3</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)	—	Total general	3
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.	2																																																		
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																																																		
Total general	31																																																		
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)	—																																																		
Total general	3																																																		
<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>Total general</td> <td style="text-align: right;">5</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	Total general	5	<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>Total general</td> <td style="text-align: right;">1</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)	—	Total general	1																												
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																																																		
Total general	5																																																		
Actualiza en la herramienta de gestión documental el caso.	Cant																																																		
No registra las observaciones necesarias en la herramienta de gestión documental.	1																																																		
(en blanco)	—																																																		
Total general	1																																																		
<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 Smartfys 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>Total general</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </tbody> </table>	Realiza las modificaciones en sistema de gestión comercial Open Smartfys 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	Total general	2																																											
Realiza las modificaciones en sistema de gestión comercial Open Smartfys 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																																																		
Total general	2																																																		

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

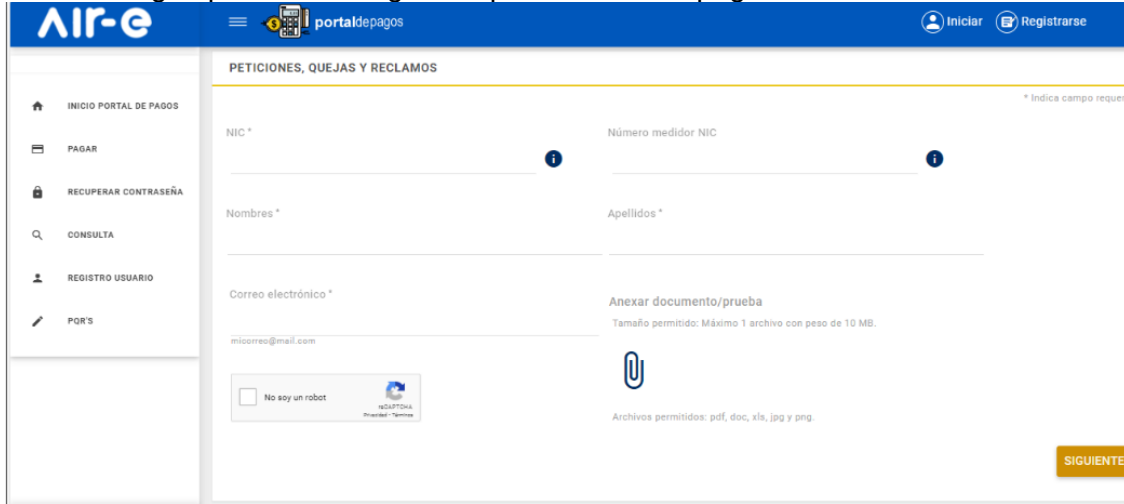
Captura de pantalla de la página web de AIR-E donde se verifican los distintos canales de Atención de la empresa disponibles en el cuarto de 2023.



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



The screenshot shows the 'PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS' section of the AIR-E portal. It features a sidebar with navigation options: INICIO PORTAL DE PAGOS, PAGAR, RECUPERAR CONTRASEÑA, CONSULTA, REGISTRO USUARIO, and PQR'S. The main form area contains the following fields and options:

- NIC ***: Número medidor NIC
- Nombres *** and **Apellidos ***: Text input fields for the user's name and surname.
- Correo electrónico ***: Email address field, with the example 'micorreo@mail.com' shown below.
- Anexar documento/prueba**: Option to upload a document or proof, with a note: 'Tamaño permitido: Máximo 1 archivo con peso de 10 MB.' and a list of allowed file types: 'Archivos permitidos: pdf, doc, xls, jpg y png.'
- No soy un robot**: A checkbox for CAPTCHA verification.
- SIGUIENTE**: A yellow button to proceed to the next step.

<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.



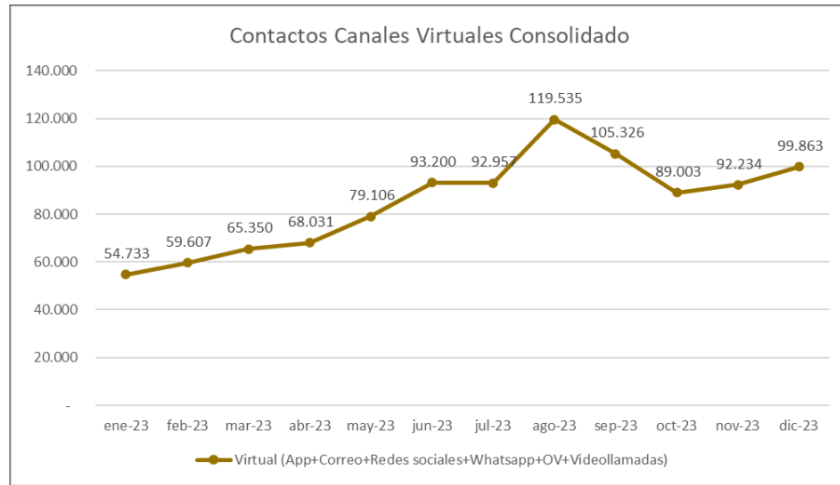
The screenshot displays the AIR-E website homepage. At the top, there is a navigation bar with the AIR-E logo and the tagline 'La fuerza que transforma'. Below the navigation bar, there is a search bar and a section titled 'Encuentra lo que necesitas en segundos'. This section includes a search filter for '¿Qué tipo de cliente eres?' and a search button labeled 'Buscar'. Below the search filter, there is a list of services: 'Consultar funcionarios Air-e', 'Agenda tu cita', 'Video llamada', 'Agenda tu cita hogares', and 'Video llamada hogares'. A 'Ver todos' link is also present. The page also features a '¿Necesitas ayuda?' button and a '24h' indicator.

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



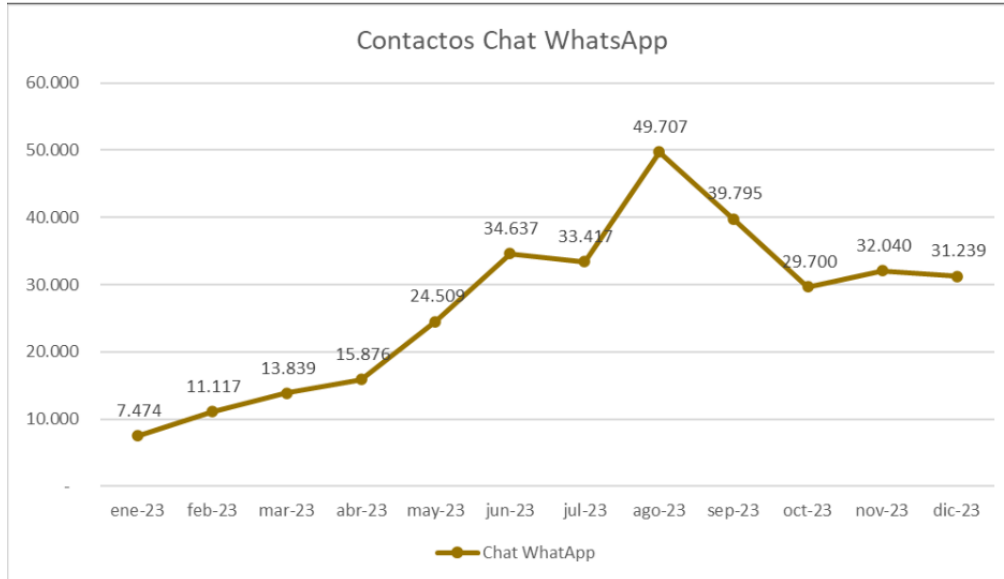
Indicador Parcial 6.1. Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

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 C

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 Rivera, Fabianna Da. Ruzalba Gomez	Asesor Supervisor

Nombre	Preturno	Presentación del Preturno	Aprobación Preturno	% Presentación	% Aprobación	Nota preturno
Josmar Nicolai Perez Perez	18	18	15	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
Total general	128	120	114	94%	95%	9,5

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 RODRIGUEZ VALENCIA, ANDRÉS QUINTERO RODRIGUEZ
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 RODRIGUEZ VALENCIA, INGRID RODRIGUEZ ROSAS, y 2 más
Jue 15/10/2023 10:31

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

CC

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) 3611200 Ext. 3113
 Dirección: Cta. 57 # 304-05, Torres del Atlántico
 Barranquilla - Colombia
www.air-e.com

Este correo electrónico y cualquier archivo adjunto, contiene información de carácter confidencial y/o reservado. Si usted no es el destinatario, no está permitido la reproducción o distribución de la información contenida en este correo electrónico. Si usted recibió este correo en error, se le solicita que informe al remitente y destruya el correo electrónico. Si usted es el destinatario, se le solicita que informe al remitente y destruya el correo electrónico. Si usted es el destinatario, se le solicita que informe al remitente y destruya el correo electrónico. Si usted es el destinatario, se le solicita que informe al remitente y destruya el correo electrónico.

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

CC

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

CC

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. 249, 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 CREC 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 desconocimiento por incremento del consumo. Se le ha emitido factura aplicando el valor de referencialización.

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

Reservar el 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



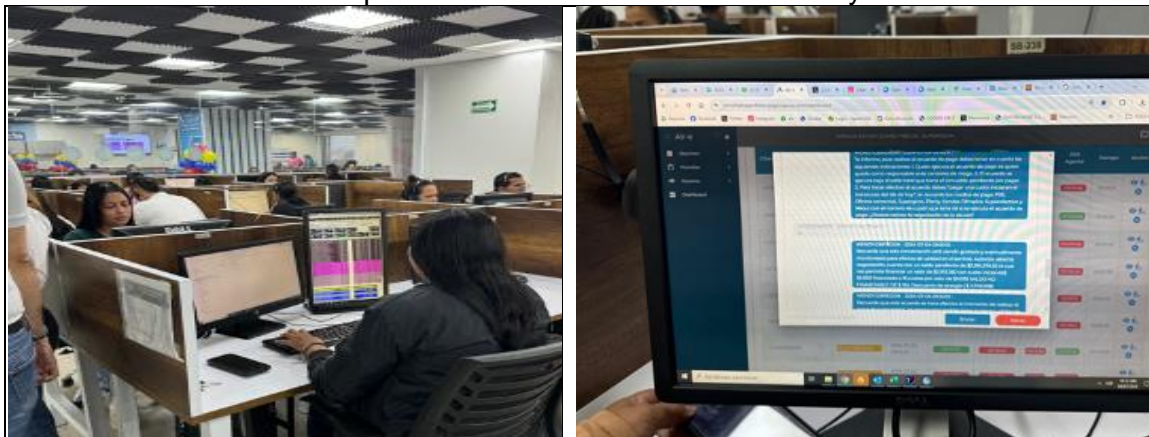






Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Proceso de capacitación de los canales telefónicos y virtuales



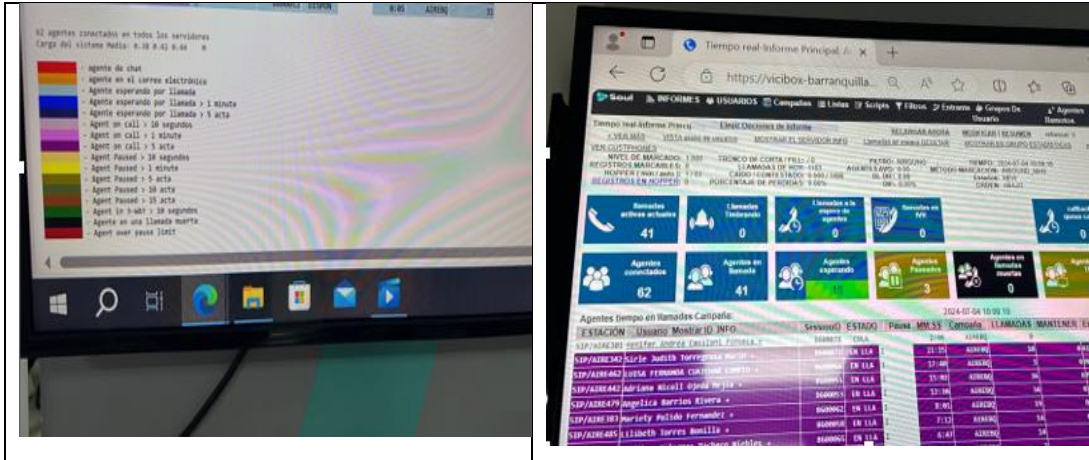
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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 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

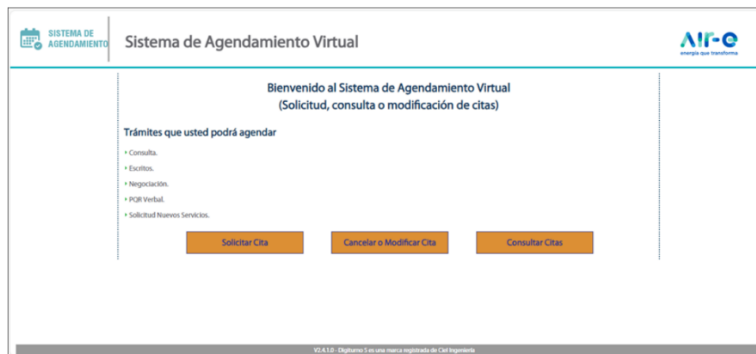
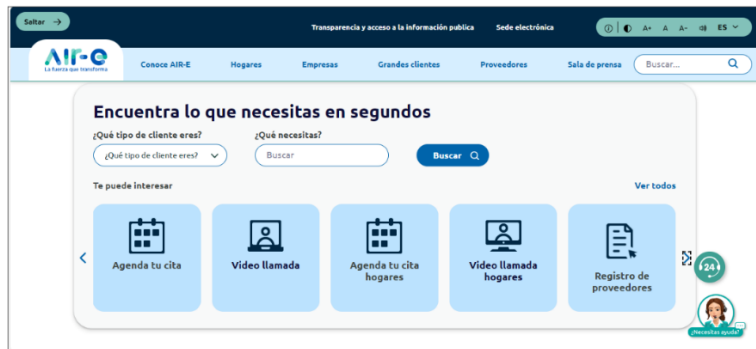
Indicador Parcial 6.2. Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.

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
Total general	529	474	481	351	532	464	337	640	615	500	613	618	6.154

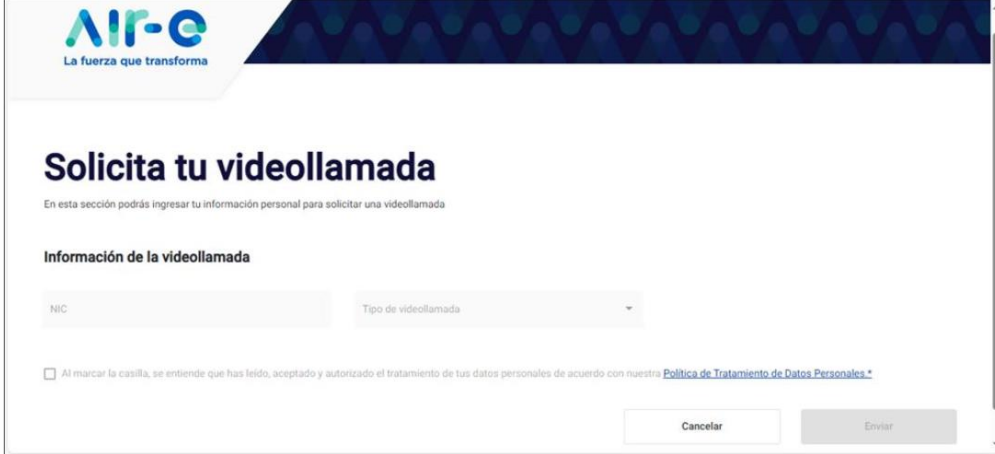
Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

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
Total general	529	474	481	351	532	464	337	640	615	500	613	618	6.154

Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

Oficina Atención al Cliente La 14 Santa Marta



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023



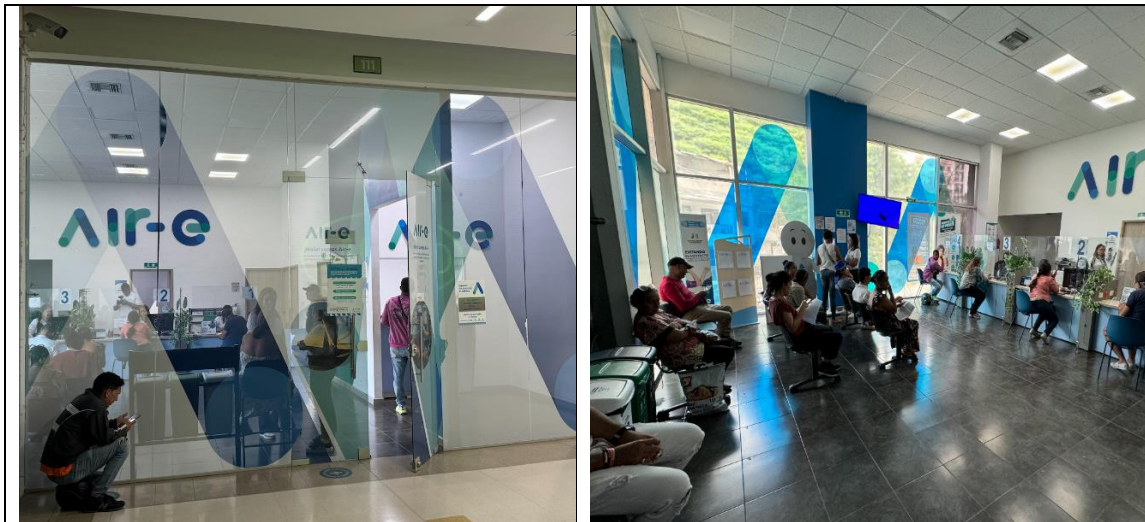
Indicador Parcial 6.2. Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente.

Oficina Atención al Cliente Las Palmas - Santa Marta



Fuente: Informe cuarto trimestre AIR-E 2023

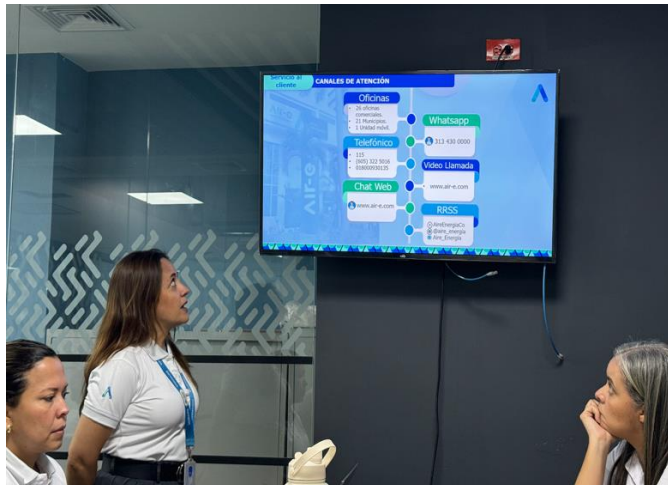
Oficina Atención al Cliente Arrecife - Santa Marta



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
Promedio Tiempo de Atención de octubre, noviembre y diciembre de 2023		
TA Empresa	13 minutos	


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



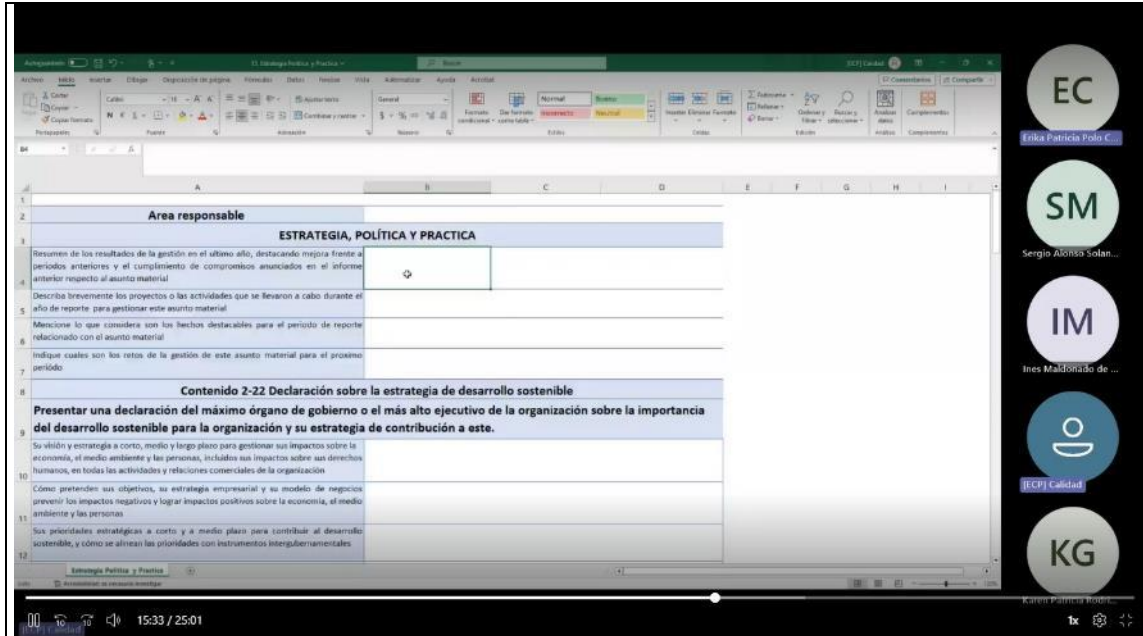
1.1. Proceso de Mapeo de Grupos de Interés de Air-e



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





Acceso a la Energía	
Area responsable	Gerencia de Normalización de Redes
<p>Resumen de los resultados de la gestión en el último año, destacando mejora frente a períodos anteriores y el cumplimiento de compromisos anunciados en el informe anterior</p>	<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"> •Contacto con Ente Territorial •Contacto con líderes comunales y naturales •Visita personalizada – Concientización y aporte al proceso de normalización. •Identificación red de apoyo barrial- Multiplicadores del proceso. <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>
<p>Describe brevemente los proyectos o las actividades que se llevaron a cabo durante el año de reporte para gestionar este asunto material</p>	<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"> •Seguimiento diario de las obras en las diferentes territoriales. •Reuniones mensuales por parte de interventoría que son reportados al Ministerio de Minas y Energías y la SSPD. •Comités de obras periódicos liderados por la Gerencia en las territoriales. •Mesas de trabajo con las comunidades. •Seguimientos semanales a los compromisos de las áreas que hacen parte de la Gerencia.
<p>Destaque los principales logros.</p>	<p>DISMINUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES EN BARRIOS SUBNORMALES DENTRO DEL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN.</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)	<input checked="" type="checkbox"/> Academia
Telecomunicaciones	Hotelería y turismo
Multiservicios	Construcción
OTRO. (¿Cuál?)	
CATEGORÍA DE LA ENTIDAD (marcar con X):	
<input checked="" type="checkbox"/>	EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: 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"/>	INDUSTRIA, COMERCIO Y SERVICIOS: 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-001-2023

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 Pui. Cristina Pérez Cogollo del Equipo Inpsicon, al celular 301-7504937 o al correo cristinaperez@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	Ns/nr
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. Ns/nr
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						

orgullo 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:

Escalemos: 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	2023
7	Responsabilidad Social Empresarial	7.2. 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
 Sebastian 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 ELECTRICIDADORA DEL META S.A. E.S.P.	854004576-0	ERROCCA CATALINA NEITA PRINCO
	852002210-6	ELIECCER ALMEIDA GUTIÉRREZ

En Minenergía todos los trámites son gratuitos.
 Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineasetic@minenergia.gov.co
 Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321
 Consultador (57 1) 2200260 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180
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-48a4-9276-544153280351?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
ELECTRICIDADORA DEL META S.A. E.S.P.	Sucre	4	1.678	\$ 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
TOTAL		43	19.742	\$ 99.208.086.313,04

Tabla 2. Resumen proyectos presentados por OR

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 Minenergía todos los trámites son gratuitos.
 Reporte cualquier irregularidad en el correo electrónico lineasetic@minenergia.gov.co
 Calle 43 No. 57 - 31 CAN Bogotá, Colombia - Código Postal 111321
 Consultador (57 1) 2200260 - Línea gratuita nacional 01 8000 910180
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.

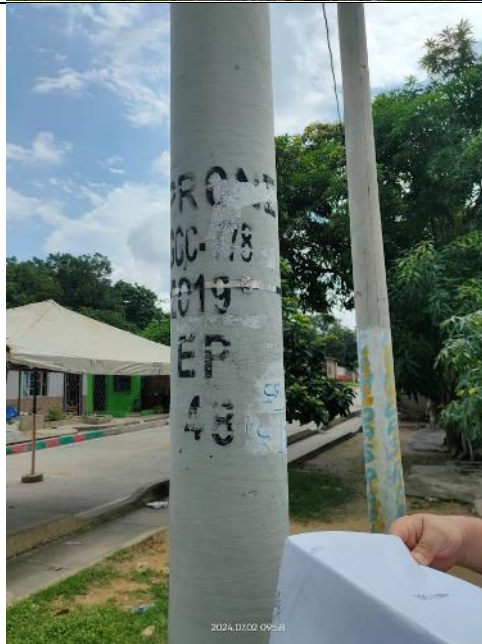
Evidencias:

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