



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
DE LARGO PLAZO**

**SSPD – AIR-E**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 12  
CUARTO TRIMESTRE 2023**

## Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP .....	5
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES .....	6
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES .....	7
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO .....	9
4	CONCLUSIONES .....	11
5	RECOMENDACIONES.....	16

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

**ANEXO 2.** EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EVALUADAS CON LOS INDICADORES.

## 1 INTRODUCCIÓN

Considerando las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado adjudicado mediante subasta a AIR-E S.A.S. E.S.P. (en adelante “AIR-E”, la empresa o el prestador”), se estableció la necesidad, por parte de esta Superintendencia, de hacer un seguimiento detallado a los compromisos adquiridos en materia de inversiones y de mejora de la calidad del servicio para los usuarios en los departamentos de La Guajira, Atlántico y Magdalena.

Como resultado de lo anterior, el día 30 de septiembre de 2020 se suscribió un programa de gestión de largo plazo – PGLP entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante “Superservicios” o “SSPD”) y AIR-E cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

Así mismo, en el desarrollo del Programa de Gestión y como fue previsto en su estructuración, de común acuerdo se suscribió el 15 de febrero de 2022 la adenda No. 1 en la cual se realizaron ajustes a algunos de los indicadores parciales y de resultado o la descripción de sus fórmulas, así mismo se incluyó un objetivo adicional relacionado con Verificación del Vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución.

En resumen, los objetivos que se buscan alcanzar a través del programa de gestión de largo plazo son los siguientes:

1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en el mercado de comercialización.
2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, reduciendo la magnitud de la demanda no atendida.
3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionada con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV.
4. Reducir las pérdidas de energía.
5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.
6. Mejorar las condiciones de atención al usuario.
7. Velar por la implementación y ejecución de la política de responsabilidad social empresarial.
8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).
9. Verificación del Vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución.

Para cumplir estos objetivos, se definieron los compromisos específicos que debe cumplir el prestador, los cuales son evaluados con indicadores parciales y de resultado y considerando las metas y plazos asignados a cada uno de ellos.

En este sentido, la Superservicios realiza el seguimiento al cumplimiento del PGLP a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, para lo cual tiene en cuenta los informes trimestrales presentados por el prestador<sup>1</sup> y la información adicional que considere

---

<sup>1</sup> Los cuales deben ser entregados a la Superservicios dentro de los quince (30) días calendario posteriores a la finalización cada periodo evaluado.

pertinente para cumplir la labor encargada. El resultado del seguimiento se consigna en informes que la entidad ha decidido socializar con la comunidad y las instituciones interesadas, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por AIR-E.

El presente informe muestra los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AIR-E y los avances obtenidos en el cuarto trimestre de 2023, seguido de las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas. En el Anexo 1, se muestran los resultados en detalle para cada uno de los indicadores de seguimiento acompañados de su respectivo análisis. En el Anexo 2, se presentan las evidencias que soportan la ejecución de las actividades evaluadas con los indicadores.

## 2 ANTECEDENTES DEL PGLP

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

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

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

De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios había identificado la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la calidad de la prestación del servicio. Por lo tanto, desde el momento de adjudicación del mercado se inició la revisión y estructuración de los compromisos, indicadores, metas y plazos de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado; proceso que culminó el 30 de septiembre de 2020 con la suscripción por parte de la SSPD y AIR-E de un Programa de Gestión Acordado de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025.

Así mismo, en el desarrollo del Programa de Gestión y como fue previsto en su estructuración, de común acuerdo se suscribió el 15 de febrero de 2022 la adenda No. 1 en la cual se realizaron ajustes a algunos de los indicadores parciales, algunos de resultado y sus fórmulas, así mismo, se incluyó un objetivo adicional relacionado con la Verificación del Vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución. El documento del PLGP, la adenda y la matriz de indicadores, se encuentran publicados en el siguiente enlace:

<https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/AIR-E-S.A.S-E.S.P.>

En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los objetivos del plan y para ello el seguimiento se realiza a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultado,

pero algún incumplimiento en los primeros no determina el incumplimiento de los segundos, sino que permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo a cumplir con el resultado esperado.

### 3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

En cumplimiento de lo previsto frente al seguimiento del PGLP, AIR-E remitió los informes trimestrales para los periodos del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2023. Estos informes fueron objeto de revisión y análisis por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE y los resultados pueden ser consultados a través del siguiente vínculo:

<https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/AIR-E-S.A.S-E.S.P.>

Para el cuarto trimestre de 2023 AIR-E remitió el respectivo informe mediante las comunicaciones relacionadas en la siguiente tabla:

RADICADO SSPD	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20245290463012	REPORTE INFORME IV TRIMESTRE DE 2023 PGLP / AIR-E S.A.S. E.S.P.	02/02/2024
20245290562672	INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL IV TRIMESTRE DE 2023 // AIR-E	09/02/2024

A partir de la información entregada por el Operador de Red, de la visita realizada, las mesas de trabajo y de los datos disponibles en el Sistema Único de Información (SUI) y de las plataformas de XM Compañía en Expertos en Mercados S.A. E.S.P; se evaluó el desempeño de la empresa durante el cuarto trimestre del 2023.

En las siguientes secciones se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores tanto parciales como de resultado, del cuarto trimestre de 2023 (1 de octubre al 31 de diciembre del 2023), de igual manera se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales y de resultado con corte al trimestre en referencia. En las tablas resumen de la evolución de los indicadores de seguimiento (Tabla 1 y Tabla 2), se resaltan en color verde los indicadores que cumplen la meta, mientras que en color rosa aquellos que la incumplen.

### 3.1 RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES

Tabla 1. Evolución de indicadores parciales durante el año 2023

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4	
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	100%	106%	62%	PTE <sup>2</sup>	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	121%	109%	82%		
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 33 circuitos por año	Reducción del 58% grupo ctos evaluados	Reducción del 56% grupo ctos evaluados y mejora en el 91% de ellos	Reducción del 53% grupo ctos evaluados y mejora en el 91% de ellos		
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 33 circuitos por año	Reducción del 57% grupo ctos evaluados	Reducción del 59% grupo ctos evaluados y mejora en el 97% de ellos	Reducción del 61% grupo ctos evaluados y mejora en el 94% de ellos		
		5) Avisos de las interrupciones programadas:							
		5a) cobertura en medios de comunicación masivos	Trimestral	80%	100%	100%	100%		
		5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral	80%	87%	89%	82%		
		6) Mejora en el desempeño de calidad individual							
	6a) DIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	90,53%	NO APLICA			
	6b) FIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	99,9%	NO APLICA			
2	Confiabilidad en el STR	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA <sup>3</sup>	0%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	80%	91%	91%	91%	90%	
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	Trimestral	80%	100%	92%	73%	PTE <sup>4</sup>	
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18	Trimestral	80%	NO APLICA	116%	90%	90,2%	

<sup>2</sup> Indicador pendiente de evaluación

<sup>3</sup> El operador no proyectó la ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR para el primer, segundo y tercer trimestre del 2023.

<sup>4</sup> Indicador pendiente de evaluación

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4
		2) Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	134%	122%	108%	80,5%
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	NO APLICA	NO APLICA	0%	0%
		4) Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	81,2%	58,6%	96%	91%
		5) Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	155%	125%	108%	85,6%
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	106%	88%	49,6%	85,2%
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	101%	85%	81%	82,46%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	80%	144%	145%	133%	113,9%
5	Riesgo Eléctrico	1) Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del RETIE.	Trimestral	80%	79,4%	71,8%	87,6%	64,4%
6	Atención al usuario	1) Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa	Trimestral	80%	100%	100%	100%	100%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente	Trimestral	80%	100%	100%	100%	100%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado.	Trimestral	80%	NO APLICA <sup>5</sup>	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	80%	100%	100%	100%	100%
8	Programa de Normalización, gestión de pérdidas eléctricas y Cartera	1) Diseñar e implementar un programa de acompañamiento social para la implementación de los programas de pérdidas, normalización de subnormales y prepago, identificando aquellas acciones con foco en ZDG y BSN.	Trimestral	80%	151,0%	158,7%	140,7%	100%
		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.	Trimestral	80%	132,7%	100,4%	94,4%	100%
9	Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

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



### 3.2 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO

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

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	PTE <sup>6</sup>
		1a) Totales (regulatorio)						
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	-61,04%	NO APLICA	
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	
		2a) Totales (regulatorio)						
2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	-63,34%	NO APLICA			
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Trimestral	Mayor o igual a 90%	94%	95%	91%	
2	Confiabilidad en el STR	1) Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-54,19
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR:						
		2a) Interrupciones no programados	Anual	Menor o igual a 8%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-46,8
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a 8%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-51,6
		3) Gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de Air-e.	Trimestral	Documental	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
		3.a) Ajuste a los contratos de conexión de activos representados de terceros en el STR [1]						
		3.b) Aplicación de protocolo de aprobación de consignaciones en el STR [1]	Trimestral	Documental	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.	Anual	Cumplido	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	PTE <sup>7</sup>
		2) Mantener los niveles de tensión para:						
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	25,15%
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 10% ( $\leq$ 74659)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	15,53%

<sup>6</sup> Indicador pendiente de evaluación

<sup>7</sup> Indicador pendiente de evaluación



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACIÓN	Meta Indicador 2023	2023 Trimestre 1	2023 Trimestre 2	2023 Trimestre 3	2023 Trimestre 4
5	Riesgo Eléctrico	1) Disminuir del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema eléctrico del operador	Anual	Mayor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	100%
		2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión	Trimestral	Mayor o igual a 80%	NO APLICA	NO APLICA	82,8%	82,4%
6	Atención al usuario	1) Reducir el número de solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	99,8%
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-8,47%
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA	CUMPLE	NO APLICA	-177,56%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1,03
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0,67
8	Programa de Normalización, gestión y Cartera	1) Participar en todas las convocatorias PRONE, establecidas por el MME a lo largo de las diferentes vigencias.	Anual	Menor o igual a 0	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	-0,2
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	42,3%
		3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 100%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3,3%
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual	Menor o igual a 100%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	112%
9	Verificación vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución [1]	1) Clientes verificados en cuanto al vínculo cliente-transformador	Trimestral	Mayor o igual a 80%	104%	101%	107%	109%
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 20%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

[1] Objetivo adicionado con la adenda del PGLP.

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

#### 4 CONCLUSIONES

La evaluación del Programa de Gestión de Largo Plazo correspondiente al cuarto trimestre de 2023 muestra avances en el cumplimiento de algunos objetivos, sin embargo, se evidencian indicadores que requieren atención. En este periodo se evaluaron 16 indicadores parciales, con un cumplimiento del 81,25% y 19 indicadores de resultado con un cumplimiento del 78,95%.

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

##### **Objetivo 2 Confiabilidad en el STR**

- Para el indicador parcial 2.1 *Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión* para el año 2023, no se logró el cumplimiento del objetivo, dado que no se ejecutó la inversión programada para el cuarto trimestre (fue la única inversión programada en el año), razón por la cual el indicador en el periodo acumulado de 2023 es cero (0%).
- La empresa en el cuarto trimestre de 2023 ejecutó acciones de mantenimiento (Inspección aérea termográfica de línea, Inspección exhaustiva transformador de potencia, Mantenimiento bahías, poda y trocha, reposición de aislamiento herrajería, revisión medición y diagnóstico de los SPT de línea) equivalentes al 90% de las acciones programadas, lográndose realizar un total de 368 de 409. Se cumplió el indicador.
- Los recursos asociados a las actividades de mantenimiento ejecutadas corresponden a \$ 367.766.826 los cuales totalizan el 88 % del presupuesto programado para la actividad en el cuarto trimestres del año 2023 que fue de \$ 415.814.151,58.

En relación con los indicadores de resultados "confiabilidad en el STR":

- Una vez efectuadas las exclusiones de los eventos en los activos del STR que no son operados por AIR-E y efectuada la evaluación del indicador se determina que la demanda no atendida, no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR (DNA) para los activos operados por el prestador del servicio para el año 2023 es de 4518 MWh lo cual corresponde a un -54.19 % de la meta de DNA para el año 2023 (9862 MWh), dando así cumplimiento al indicador.
- La duración total acumulada de interrupciones no programadas en el STR para el año 2023 fue de 1057.97 horas, que respecto a la meta a cumplir por el prestador para el año 2023 (1988,94 Horas), representa un logro importante al indicador ( -46,8 %) alcanzando así el cumplimiento de este en un 188%.
- El resultado de la evaluación del indicador parcial 2.2.b) Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR es de -51.6 %, La meta

para cumplir por el prestador para el año 2023 es de 1622,2 horas, y el resultado fue de 785.31 cumpliendo así con el indicador con un 206.6%.

- Respecto al indicador de resultado 2.3.a) “*Ajuste a los contratos de conexión de activos representados de terceros en el STR*”. En el marco de la revisión de este indicador se encontró que los soportes para ajustar los contratos de conexión presentados por la empresa evidencian de forma suficiente la gestión realizada con los agentes cuyos activos son representados por AIR-E cumpliendo así con el indicador de resultado.
- Dando alcance a la meta del indicador de resultado “*Aplicación del protocolo de consignaciones en el STR*” incluida en la matriz de seguimiento en la cual se define que “se entiende cumplido con la entrega de la documentación soporte de la gestión con cada uno de los agentes que opera activos en el mercado del operador y por cada consignación en la que se materializó por superar las máximas horas de indisponibilidad de los activos o que representa DNA no programada, el prestador del servicio dio cumplimiento a la meta de este indicador para el año 2023.

#### **Objetivo 4 Pérdidas**

- Para el cuarto trimestre del año 2023 no se programó ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18, solamente en los trimestres dos y tres se ejecutaron recursos planificados para el año 2023. El porcentaje de ejecución (presupuesto ejecutado/planeado) para el año 2023 fue del 82,5 %. Con respecto al porcentaje planificado y el resultado de la evaluación del indicador acumulado para la vigencia 2023 es de 90,2 %, cumpliendo así el objetivo de este.
- En el cuarto trimestre se planificó para los cuatro proyectos (Atlántico norte, Atlántico sur, Guajira y Magdalena) la ejecución de 265 acciones de instalación de medida centralizada y se lograron ejecutar 9. La planificación anual contempla ejecutar 1.008 acciones de instalación de medida centralizada y los instalados en el año suman un total acumulado de 601 acciones, alcanzando un 59,62%. Ahora bien, la ejecución de recursos de esta actividad en el trimestre fue de COP \$12.391.194, sumando una ejecución de recursos acumulada al cierre de este trimestre de COP \$907.524.769. La planificación de recursos total del año es de COP \$1.525.804.901; el cumplimiento del indicador 4.2 fue de 80,5%. Para el año 2023 no hubo ejecución de proyectos de aseguramiento de red, aunque se había programado la ejecución de tres proyectos (Atlántico, Magdalena y Guajira) con el propósito de reducir las pérdidas de energía. La inversión programada fue de \$ 12.205.690.483,8, recursos que se ejecutarían en el tercer y cuarto trimestre con costos de \$ 4.638.162.383,85 y \$ 7.567.528.099,97 respectivamente. El indicador parcial 4.3 fue incumplido (0%) de ejecución.
- El resultado de la evaluación del 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* es de 91%, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2023. El recurso planificado para el año 2023 fue de

\$ 4.229.420.797, de los cuales se ejecutaron \$ 3.235.290.519 que corresponden al 76,5%.

- La evaluación del 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* es de 85,6 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2023. El recurso planificado para el año 2023 fue de \$ 6.258.719.904, de los cuales se ejecutaron \$ 5.591.876.434 que corresponden al 89,3 %.
- Para el indicador parcial 4.6. *Ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas* es de 85,2 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2023. El recurso planificado para el año 2023 para la ejecución de proyectos fue de \$ 4.565.315.678 de los cuales se ejecutaron \$3.745.378.735 que corresponden al 82 %.
- Respecto del indicador parcial 4.7. *Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas* es de 82,46 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2023. El recurso planificado para el año 2023 fue de \$ 8.498.644.050, de los cuales se ejecutaron \$ 7.008.053.679 que corresponden al 82,46 %.
- En relación con el indicador parcial 4.8. *Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales* este fue de 113,9 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2023. El recurso planificado fue de \$ 461.115.900, de los cuales se ejecutaron \$ 466.011.468 que corresponden al 101,1 %.

Dado a la importancia y finalidad del programa PGLP respecto a reducir el índice de pérdidas y reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización se evalúa el indicador de resultados correspondiente:

- El índice de pérdidas totales en el mercado de comercialización del prestador de servicio en el año 2023 fue 25,15%; dado que la meta del índice de pérdidas para el año 2023, de conformidad con la senda aprobada por el regulador era 25,27%, se cumplió la meta del indicador. La reducción del índice de pérdidas es 0,12 % respecto a la meta planificada para el año 2023 y el acumulado de 2,23% respecto al año 2022.
- Siendo la meta del indicador la instalación del 10% anual del valor base (10666 medidores por año), en el año 2023 se superó esta meta al instalarse el 15.53 % correspondiente a 16568 medidores. Los usuarios sin medidor registrados en el SUI para el año 2023 fueron 68756, cantidad que es menor a la meta para el año 2023 (74659 usuarios sin medidor) es decir 7,91% menos de lo permitido por el indicador de resultado 4.2, razón por la cual se cumple la meta del indicador.

#### **Objetivo 5 Riesgo Eléctrico**

- En términos generales, se observa la implementación del plan de gestión de riesgo eléctrico formulado por parte de AIR-E durante el cuarto trimestre de 2023. Sin

embargo, se evidencian desviaciones significativas entre lo planificado y lo ejecutado en varias líneas de acción. Esto subraya la necesidad de una mayor precisión en la planificación y ejecución de las intervenciones relacionadas con la gestión de riesgos eléctricos.

- La reposición de conductores ACSR y aluminio muestra discrepancias notables. AIR-E intervino 12,89 km, pero incluyó circuitos no planificados inicialmente y omitió la ejecución de 5,83 km en circuitos previamente identificados con alto estado de deterioro. Esta situación plantea preocupaciones sobre la priorización de intervenciones críticas, desde la Superservicios se enfatiza nuevamente que la planeación reportada debe reflejar con precisión las intenciones y capacidades del operador de red, es necesario que AIR-E evalúe y ajuste sus procesos de planificación para asegurar una mejor alineación entre lo programado y lo ejecutado en el PGLP.
- La postergación de intervenciones en conductores identificados con alto grado de deterioro sigue siendo una preocupación significativa, los conductores deteriorados incrementa el riesgo de fallas eléctricas, interrupciones del servicio y posibles accidentes. Aunque se entiende la necesidad de distribuir las intervenciones a lo largo del tiempo, la gestión eficaz de riesgos eléctricos demanda una respuesta más inmediata a los problemas críticos identificados.
- La evaluación del indicador parcial 5.1 muestra que AIR-E logró un avance del 64,4% en la construcción e implementación del plan de gestión de riesgo eléctrico. Sin embargo, este resultado está por debajo de la meta establecida, lo que indica la necesidad de intensificar los esfuerzos en la implementación general del plan de gestión de riesgo eléctrico.
- En cuanto a la disminución del número de accidentes de origen eléctrico, se identificaron inconsistencias en la información reportada por AIR-E en el formato TT5 del Sistema Único de Información (SUI) durante la vigencia de 2023, particularmente en los campos "Descripción general" y "Medidas tomadas. Las desviaciones observadas incluyen descripciones incompletas de los accidentes, uso de expresiones genéricas, y discrepancias entre la información certificada y la base de datos interna del operador. Para esta vigencia el número de accidentes atribuibles se encuentra por debajo de la meta establecida de 40 accidentes para el tercer año del programa de gestión, cumpliendo así con este indicador.
- Con relación a las inversiones destinadas a la sustitución de red monohilo, la ejecución acumulada a corte del cuarto trimestre de 2023 fue de COP \$299.741.292, representando un 82,45% del valor proyectado de COP \$363.559.398. En términos de ejecución física, se intervino 2,62 km de los 5,56 km planificados de red monohilo, lo que representa un 47,2% de lo planeado inicialmente. A pesar de una ejecución financiera cercana al 82%, la ejecución física quedó significativamente por debajo de lo planificado.

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

- En materia de atención a los usuarios, se identificó que, durante el cuarto trimestre de 2023, la empresa fortaleció los canales de atención a los usuarios. Igualmente, en la actualidad se siguen realizando mejoras y adecuaciones a las oficinas de atención presencial con el objetivo de mejorar los tiempos de atención a los usuarios.
- Así mismo, la operación de los canales virtuales de AIR-E, permite a los usuarios acceder a los servicios de atención al cliente, optimizan el tiempo de los usuarios, mejorando su calidad de la vida.

### **Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial**

- En el cuarto trimestre del 2023, AIR-E continúa mostrando avances en la implementación de su estrategia de sostenibilidad, abarcando dimensiones ambientales, económicas y sociales. Se establece el cumplimiento del 100% de las acciones definidas. Se observaron avances en la identificación y formulación de asuntos materiales, en la alineación con el estándar GRI y en la implementación de programas sociales.
- Para el año 2023 la encuesta de sentido de pertenencia muestra una mejora general en la percepción de los colaboradores hacia AIR-E, con un aumento en el promedio general de 0,08 puntos, con respecto a la medición anterior. Tres de los segmentos de colaboradores mostraron mejor percepción. Sin embargo, el segmento de Personal directo sindicalizado convenio antiguo experimentó una disminución en su promedio, pasando de 2,91 en 2022 a 2,81 en 2023, lo que representa una reducción de 0,10 puntos.

La encuesta de reputación y marca de AIR-E para 2023 muestra una disminución significativa en la percepción de los usuarios, con una caída en el promedio general de 3,36 en 2022 a 2,24 en 2023, en una escala de 0 a 5. En todos los segmentos de usuarios, se observa una tendencia general negativa en la percepción de la reputación corporativa y de marca. El análisis metodológico aplicado reveló tendencias decrecientes en aspectos como la prestación del servicio, transparencia (*proceder correctamente*), preocupación por el medio ambiente, y contribución a la calidad de vida y progreso regional.

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

- En relación con la implementación del programa de normalización gestión de pérdidas eléctricas y cartera, para el cuarto trimestre de 2023, el operador cumplió con todas las actividades programadas, se observa un enfoque consciente orientado a las comunidades de las Zonas de Difícil Gestión y los Barrios Subnormales, durante este periodo se socializó a un total de 41.664 personas a través de las diferentes líneas de acción. Los talleres realizados han demostrado ser una herramienta valiosa para concientizar y educar a la comunidad sobre prácticas sostenibles en el consumo de

energía. Animamos a AIR-E a mantener este enfoque proactivo y constructivo, ya que, sin duda, contribuirá significativamente a la adopción generalizada de comportamientos más responsables y un uso más eficiente de la energía en la región.

- En el año 2023, AIR-E cumplió con el indicador de resultado 8.1, ya que participó en la única convocatoria realizada por el Ministerio de Minas y Energía durante 2023. Sin embargo, AIR-E no cumplió con los requisitos establecidos, y la empresa no presentó subsanaciones, resultando en la no adjudicación de recursos. Esto significa que los usuarios en barrios subnormales no se beneficiarán de las mejoras proyectadas, lo que contraviene el objetivo principal del programa de gestión.
- En cuanto a la disminución del número de clientes en Barrios Subnormales, se reportan avances en el proceso de normalización. Sin embargo, no se consiguió la meta establecida para este indicador. Durante esta vigencia se instalaron 9.251 medidores y se normalizaron 594 usuarios de barrios subnormales, lo que representa solo un 3,3% de la senda acordada de 17.906 usuarios normalizados. La brecha entre medidores instalados y usuarios efectivamente normalizados refleja desafíos en la aceptación de las medidas de normalización por parte de las comunidades.
- Respecto al indicador de resultado 8.4 *mejorar los índices de morosidad de las Zonas de Difícil Gestión*, el resultado conseguido a cierre de 2023 fue de 55,68%, que de acuerdo con las cifras reportadas representa una disminución en comparación con el cierre de 2022. Sin embargo, la empresa no ha logrado mejorar los índices de morosidad en las ZDG, en concordancia con la meta establecida y la senda de reducción que para esta vigencia era de 49,69%.

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

- El indicador clientes verificados en cuanto al vínculo cliente transformador cumplió con la meta planificada para el cuarto trimestre de 2023 al obtener 109% de ejecución respecto a lo programado para este trimestre. De igual manera para el acumulado del año 2023 se ejecutaron 382333 suministros de 363393 planeados, logrando 105.2% de avance en el año.

### **5 RECOMENDACIONES**

#### **Objetivo 2 Confiabilidad en el STR**

- Se recomienda a AIR-E ejecutar las inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR, las cuales se dejaron de ejecutar en el año 2023 a pesar de estar programadas en el plan de inversión de ese año. Se recomienda, además, programar y ejecutar para cada uno de los trimestres de los siguientes años proyectos encaminados a la mejora en la calidad del servicio de energía eléctrica y confiabilidad del sistema eléctrico regional – STR.



#### **Objetivo 4 Pérdidas**

- Se recomienda a la Empresa fortalecer los esfuerzos de ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas, teniendo en cuenta que en el año 2023 se dejaron de ejecutar el 40% de las acciones programadas.
- Se recomienda a AIR-E no dejar de ejecutar los proyectos programados incluidos en el plan de reducción de pérdidas, teniendo en cuenta que es un programa de tan alto impacto para disminuir las pérdidas de energía eléctrica, como es el caso de los proyectos de aseguramiento de red los cuales contaban con recursos para su ejecución en el año 2023 pero no se realizaron.
- Se recomienda al prestador del servicio incrementar la ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas con el propósito contribuir con este programa a uno de los objetivos principales del PGLP como es disminuir el índice de pérdidas de energía.
- Se recomienda incrementar los gestores sociales y/o las campañas de gestión social para ejecutar una mayor cantidad de acciones que permitan interactuar con la comunidad y lograr la ejecución de los programas de reducción del índice de pérdidas de energía.
- Generar y promover estrategias que permitan la ejecución de las acciones del plan de gestión de pérdidas de manera efectiva y que puedan evitar sean afectados los logros de los objetivos estipulados en este.

#### **Objetivo 5 Riesgo Eléctrico**

- Con respecto al plan de gestión de riesgo eléctrico, se recomienda implementar medidas correctivas para asegurar la ejecución prioritaria de las intervenciones pendientes en la reposición de conductores ACSR, especialmente en los circuitos identificados con alto estado de deterioro.
- Se recomienda implementar un sistema de seguimiento y evaluación de las acciones presentadas ante las autoridades distritales y municipales respecto al incumplimiento de distancias de seguridad, para medir la efectividad de las gestiones realizadas.
- Se invita al operador de red a que adelante la normalización de los circuitos con ejecuciones pendientes de sustitución de redes monohilo, incluyendo los proyectos de mejoramiento en las redes Salamina y Universidad.
- Se sugiere, desarrollar mecanismos de evaluación del impacto de las campañas para evitar que las construcciones incumplan las distancias de seguridad, incluyendo la medición de la interacción de los usuarios con los códigos QR.

- Se recomienda implementar un proceso de verificación más riguroso de los datos antes de su certificación, para evitar discrepancias entre la información reportada y la información interna de la empresa. Se recomienda revisar la información reportada y consolidada para garantizar la calidad y consistencia de los datos presentados en el formato TT5 del SUI.
- Es necesario que la empresa cumpla con las disposiciones del RETIE y el lineamiento establecido para el reporte de información al SUI, incluyendo la consulta en medicina legal como fuente de información requerida.

#### **Objetivo 6 Atención al Cliente.**

- Se recomienda a la empresa fortalecer atención presencial, dado que se evidenció el cierre de un número considerable de oficinas de atención al cliente.

#### **Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial**

- Se recomienda fortalecer los sistemas de medición y reporte de impacto para evaluar de manera más rigurosa la efectividad de las acciones implementadas en materia de sostenibilidad.
- Se recomienda desarrollar indicadores cuantitativos, considerando la madurez alcanzada por el programa de sostenibilidad. De igual manera, se sugiere implementar mecanismos de retroalimentación para todos los grupos de interés, lo que permitirá una mejora continua en la gestión sostenible del operador.
- Se invita al operador a mantener y profundizar el enfoque multidimensional en las acciones de sostenibilidad, asegurando un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y sociales.
- Se recomienda expandir los programas "*Hogares Air-e*" y las ferias "*Me Gusta tu Energía*", buscando aumentar su alcance e impacto en la comunidad.

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

- Se recomienda realizar un análisis de los resultados del segmento *personal directo sindicalizado convenio antiguo* para identificar los factores que contribuyen a la disminución en su percepción de sentido de pertenencia.
- Se sugiere continuar fortaleciendo las estrategias y acciones dirigidas a mejorar la cultura organizacional, el reconocimiento y el bienestar de los colaboradores, especialmente en los segmentos que mostraron mejoras significativas.
- Se recomienda, mejorar la comunicación y transparencia en las acciones y decisiones de la empresa para recuperar la confianza y la percepción positiva de los usuarios.

- Se recomienda garantizar que todos los requisitos de las convocatorias se cumplan desde el inicio y que cualquier observación se subsane dentro del plazo estipulado. De igual manera, se invita al prestador a que continúe participando activamente en las convocatorias PRONE.

Proyectó: Ludwig Leonardo Mogollón Merchán - Contratista DTGE  
Noel Andrés Cardozo Tavera – Contratista DTGE  
Gerardo Tejedor Pérez – Contratista DTGE  
Revisó: Olga Lucía Triviño Rosado – Asesor DTGE  
Aprobó: Omar Camilo López – Director Técnico de Gestión de Energía