



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AIR-E

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 13
PRIMER TRIMESTRE 2024**



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ANTECEDENTES DEL PGLP	6
3	EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES	8
3.1	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PARCIALES	9
3.2	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RESULTADO	11
4	CONCLUSIONES	13
5	RECOMENDACIONES	25

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES PRIMER TRIMESTRE 2024

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



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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 prestador¹ y la información adicional que considere 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.

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



**Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios**



El presente informe muestra los antecedentes del PGLP suscrito entre la Superservicios y AIR-E y los avances obtenidos en el periodo evaluado, 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 liquidatarios, 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 LATÍN 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.



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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

Así mismo, en el desarrollo del Programa de Gestión y como fue previsto en su estructuración, de común acuerdo se suscribió el 15 de febrero de 2022 la adenda No. 1 en la cual se realizaron ajustes a algunos de los indicadores parciales, algunos de resultado y sus fórmulas, así mismo, se incluyó un objetivo adicional relacionado con la Verificación del Vínculo Cliente - Transformador y Fronteras de distribución. El documento del PGLP, 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 30 de marzo de 2024. Estos informes fueron objeto de revisión y análisis por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE y los resultados pueden ser consultados a través del siguiente vínculo:

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

Para el primer trimestre de 2024 AIR-E remitió el respectivo informe mediante las comunicaciones relacionadas en la siguiente tabla:

RADICADO SSPD	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20245291835842	REPORTE INFORMA I TRIMESTRE DE 2024 PGLP / AIR-E S.A.S. E.S.P.	2/05/24

A partir de la información entregada por el Operador de Red, 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 esta vigencia.

En las siguientes secciones se presenta el resumen de los resultados al seguimiento de los indicadores tanto parciales como de resultado, del primer trimestre de 2024 (1 de enero al 31 de marzo de 2024), 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 2024

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1	
1	Continuidad del servicio en el SDL	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.	Trimestral	80%	NO APLICA ²	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	103%	
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 33 circuitos por año	7,4%	
		4) Mejora de SAIFI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 33 circuitos por año	Reducción del 41% y mejora del indicador SAIFI en el 79% del grupo de circuitos evaluados	
		5) Avisos de las interrupciones programadas:				
		5a) cobertura en medios de comunicación masivos	Trimestral	80%	100%	
		5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral	80%	89%	
		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		
	6b) FIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA		
2	Confiabilidad en el STR	1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión	Trimestral	80%	NO APLICA ³	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	80%	86.6 %	
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.	Trimestral	80%	100%	
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18	Trimestral	80%	100%	

² El prestador no programo ejecuciones y/o inversiones para el periodo.

³ El prestador no programo ejecuciones y/o inversiones para el periodo.

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1
		2) Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	30,33 %
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	100 %
		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%	106,1 %
		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%	87,8%
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	101,8%
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	135,35%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	80%	185,2%
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%	61,6%
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%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente	Trimestral	80%	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	NO APLICA	COMPLETADO ⁴
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	80%	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%	100%
		2) Diseñar y estructurar un programa de gestión social para intervención en las Zonas de Dificil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.	Trimestral	80%	100%
9	Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución**	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA ²

⁴ 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 2024

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1
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
		1a) Totales (regulatorio)			
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		2a) Totales (regulatorio)			
2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA		
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Trimestral	Mayor o igual a 90%	94.5%
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
		2) Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR:			
		2a) Interrupciones no programados	Anual	Menor o igual a 8%	NO APLICA
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a 8%	NO APLICA
		3) Gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de Air-e.	Trimestral	Documental	CUMPLE
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		
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.	Anual	Cumplido	NO APLICA
		2) Mantener los niveles de tensión para:			
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 10%	NO APLICA
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
		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 ⁵

⁵ El prestador no programo ejecuciones y/o inversiones para el periodo.

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACION	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1
6	Atención al usuario	1) Reducir el número de solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) en contra de la empresa recibidas por la SSPD.	Anual	Mayor o igual a 0%	NO APLICA
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA
8	Programa de Normalización, gestión y Cartera	1) Participar en todas las convocatorias PRONE, establecidas por el MME a lo largo de las diferentes vigencias.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA
		3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 100%	NO APLICA
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual	Menor o igual a 100%	NO APLICA
9	Verificación vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución	1) Clientes verificados en cuanto al vínculo cliente-transformador	Trimestral	Mayor o igual a 80%	106,94%
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 20%	NO APLICA

4 CONCLUSIONES

La evaluación del Programa de Gestión de Largo Plazo correspondiente al primer trimestre de 2024 muestra un panorama favorable en cuanto al cumplimiento de los objetivos. En este periodo se evaluaron 21 indicadores parciales y 4 indicadores de resultado; se observa un cumplimiento del 90.47% de los indicadores parciales y del 100% de los indicadores de resultado evaluados.

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

Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL

- Durante los primeros dos años del plan de inversión, AIR-E alcanzó altos niveles de ejecución con porcentajes del 97% y 95%, respectivamente, con respecto a las inversiones aprobadas por la CREG según las resoluciones 024 y 078 de 2021; no obstante, para el año 2023 el porcentaje de inversión ejecutada disminuyó significativamente hasta alcanzar un 29% respecto del valor aprobado para ese año. La inversión reportada ejecutada acumulada entre los años 2021 a 2023 asciende a \$598.313 millones de pesos en todo el sistema que opera AIR-E, suma equivalente al 72.8% de la inversión aprobada acumulada.
- De acuerdo con la información suministrada por AIR-E en el marco del PGLP, el OR proyectó invertir en el SDL entre los años 2021 y 2024 la suma de \$445.575 millones de pesos (a precios CREG en unidades constructivas de 2017), de los cuales a corte del primer trimestre de 2024 ha invertido la suma de \$358.290 millones de pesos, en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena. Este valor de la inversión ejecutada acumulada

corresponde al 80% de la inversión planificada acumulada por AIR-E y al 36% respecto de la inversión aprobada por la CREG para los años 2021 a 2024.

- Se evidencia una disminución progresiva en las inversiones programadas por AIR-E en el SDL, las cuales disminuyeron un 62% en el año 2022 con respecto a las inversiones programadas para el año 2021; un 41% en el año 2023 con respecto a las inversiones programadas para el año 2022 y un 20% en el año 2024 con respecto a las inversiones programadas para el año 2023. Así mismo, preocupa aún más que las inversiones planificadas por AIR-E (2021-2024) son considerablemente inferiores a las aprobadas por la CREG en las resoluciones 024 y 078 de 2021 y CREG 501 011 de 2023, de lo cual se concluye que al final del cuarto año de ejecución del programa (2024) la inversión planificada acumulada por AIR-E equivale al 44.5% de lo aprobado por la CREG para este periodo.
- Se puede observar que el 58.8% de la inversión programada para ejecutarse en el año 2024, AIR-E la proyecta ejecutar durante el cuarto trimestre de 2024, evidenciado una baja ejecución programada durante los tres primeros trimestres del año. En los dos primeros trimestres proyecta ejecutar solo un 8,1% del total planificado.
- AIR-E reportó que las inversiones programadas para el año 2024 en activos del SDL (valoradas según listado de unidades constructivas, del capítulo 14 de la Resolución CREG 015 de 2018), están enmarcadas en la ejecución de 93 proyectos y dentro de estos la intervención de los 33 circuitos priorizados.
- AIR-E reporta inversiones cercanas a los \$45.070.509.004 en todo el SDL que opera para la vigencia 2024; dentro de este valor incluyó \$3.741.161.604 para inversiones en los 33 circuitos seleccionados. Si se tiene en cuenta el valor de inversión a ejecutar para los 33 circuitos durante la vigencia 2024, el

porcentaje de inversión planificada para estos 33 circuitos, respecto a la inversión total planificada es del 8.3%.

- AIR-E incluyó en el plan de inversiones de 2024, el circuito Galapa (con una inversión programada de \$80.292.112), circuito en el cual habían sido programadas intervenciones desde el año 2021, sin alcanzar metas de ejecución proyectadas en las vigencias 2021 y 2022 (0%) y de tan solo el 2,2% durante el 2023; así mismo, los circuitos La Paz (Atlántico), Chiquinquirá y Riohacha 8, que habían sido incluidos por AIR-E en la vigencia 2023 y que tuvieron un bajo porcentaje de ejecución.
- El operador no dio continuidad a las intervenciones programadas para el año 2024, a los circuitos Nueva Barranquilla 5 y Maicao 4, circuitos que tuvieron intervenciones programadas para el año 2022, pero no presentaron ejecución en esas vigencias, ni tampoco a los circuitos Cordialidad y Almendros que habían sido programadas para el año 2023 sin ejecución reportada durante tal vigencia.
- Se evidencia una disminución en las inversiones programadas en el SDL para el año 2024 equivalente al 41.3% con respecto a la inversión programada por AIR-E en la vigencia del año 2023 (referente a la infraestructura priorizada en el PGLP), cuya inversión había ascendido a \$6.369.936.275. Así mismo, una reducción del 69% respecto a las inversiones que fueron programadas en el año 2022 (\$11.948.643.561).
- Durante el primer trimestre de 2024, AIR-E no proyectó ejecutar inversiones en los 33 circuitos seleccionados.
- La empresa ejecutó labores de mantenimiento en sus circuitos durante el primer trimestre de 2024, cumpliendo con las metas en las 4 actividades principales programadas que componen sus labores de mantenimiento. Ellas

son: actividad de poda con una evaluación del 100%, Termografías con el 99%, balanceo de circuitos con el 100% y la actividad de lavado con el 112%, alcanzando un 103% en la evaluación de este indicador.

- En el desarrollo del indicador parcial 1.3 “Mejora del SAIDI por circuito” Se observa una disminución promedio del 7,4% en el SAIDI del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIDI en el 58% de los mismos, debido a que 14 de los 33 circuitos evaluados no alcanzaron la meta de mejora en su SAIDI Total.
- En el desarrollo del indicador parcial 1.4 “Mejora SAIFI por circuito” se observa una disminución promedio del 41% en el SAIFI Total del grupo de circuitos evaluados y una mejora del indicador SAIFI Total en el 79% de los mismos circuitos, debido a que 7 de los 33 circuitos evaluados no alcanzaron la meta de reducción en la frecuencia percibida por los usuarios de las interrupciones.
- En 25 de los 33 circuitos no se cumplió la meta de reducción del SAIFI Programado, el cual tuvo un incremento promedio del 195,42%, respecto a la meta.
- La información disponible permite evidenciar que AIR-E tiene cobertura mediante medios de comunicación en los 57 municipios que hacen parte de su sistema.
- El operador alcanzó un 89% en la evaluación del indicador parcial 1.5b “Notificaciones a sus usuarios industriales”, cumpliendo con el indicador. El 68% de los usuarios industriales que no fueron notificados se concentran en el departamento del Atlántico.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- La información disponible reportada por AIR-E permite evidenciar que en el primer trimestre de 2024 la empresa no ejecutó inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR dado a no haberse programado para este periodo en el plan de inversión; según el cronograma de ejecución orientadas a la calidad del servicio en STR la ejecución de las inversiones se programaron para el cuarto trimestre de 2024, por tanto, para el primer trimestre de 2024 la evaluación del indicador 2.1. Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión NO APLICA.
- La SSPD concluye que las acciones del programa de mantenimiento por activo ejecutadas en el primer trimestre de 2024 (Indicador Parcial 2.2. Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo) en los departamentos de La Guajira, magdalena y Atlántico equivalen al 86.6 % de las acciones programadas para este periodo, lográndose realizar un total de 562 de 649 superando la meta del indicador parcial planteado para este año ($\geq 80\%$) dando así cumplimiento a la evaluación de este.
- Para el programa de mantenimiento por activo se programó una inversión de \$ 866.421.382.36 COP de los cuales se incurrió en una ejecución de \$ 569.2845.253 COP que corresponden al 65.71%.

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

- Siendo el objetivo la reducción de Indisponibilidad de Activos operados por terceros en el mercado de AIR-E, la SSPD evidenció los soportes presentados por el prestador del servicio para demostrar el cumplimiento del indicador de resultado " Ajuste a los contratos de conexión de activos representado de terceros en el STR"; reuniones efectuadas en los meses de

enero, febrero y marzo, y la programación de consignaciones para el siguiente mes respectivamente fueron llevadas a cabo con los agentes que lo representan en el mercado, son las evidencias presentadas como gestiones adelantadas para este propósito, por tanto, la SSPD una vez revisada esta información da por cumplido el indicador.

Objetivo 3 Calidad de la Potencia

- Para el año 2024 el prestador AIR-E proyectó realizar 16 proyectos de inversión los cuales tienen en sus beneficios la mejora en la calidad de la potencia eléctrica por un valor total de \$17.504.427.446, y están ubicados en los tres departamentos que comprenden su mercado de comercialización.
- Se puede evidenciar que el 80% de la inversión se concentra entre el tercer y cuarto trimestre.
- Durante el primer trimestre de 2024 la empresa ejecutó inversiones por \$2.945.674.213 sobre una inversión programada del mismo valor. Por lo tanto, el indicador parcial alcanza el 100% en la evaluación y cumple la meta prevista en el PGLP.

Objetivo 4 Pérdidas

- Para el primer trimestre del año 2024 se planificó ejecutar actividades por valor de \$ 759.527.912,28 COP las cuales fueron realizadas en su totalidad, logrando así el 100 % de cumplimiento del indicador Parcial 4.1. Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18, superando la meta del indicador para el año 2024. Hincado y cimentación de postes, montaje de estructuras,

montaje e instalación de transformadores, tendido línea, tendido red trenzada baja tensión hacen parte de las actividades realizadas.

- Para el primer trimestre del año 2024 se planificó ejecutar actividades por valor de \$ 36.352.093 COP las cuales la ejecución incurrida fue de \$1.828.502 COP que corresponde tan solo a 5.0 %; la evaluación del indicador parcial 4.2 Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas está muy lejos de la meta definida para el año 2024, alcanzando apenas un 30.3%, incumpliendo notoriamente el indicador parcial para este trimestre.
- Para el primer trimestre de 2024 hubo ejecución de proyectos de aseguramiento de red en los departamentos de Atlántico y Magdalena con el propósito de reducir las pérdidas de energía; la inversión programada fue ejecutada en su totalidad, por un valor de \$ 1.018.631.625 COP. Con la ejecución total incurrida de la inversión programada el prestador del servicio da cumplimiento a la evaluación del Indicador Parcial 4.3. Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de pérdidas alcanzando el 100 %, superando la meta determinada para este indicador para el año 2024 ($\geq 80\%$).
- El recurso planificado para el primer trimestre del año 2024 para la ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas fue de \$ 278.459.063 COP de los cuales se ejecutaron \$ 240.888.972 COP que corresponden al 86.5% de ejecución incurrida. Las acciones planificadas para la ejecución de proyectos fueron 686 de las cuales se ejecutaron 607 que corresponden al 88.5%; el resultado de la evaluación del indicador

parcial 4.4 es de 106.1 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2024 la cual para referencia mínima de cumplimiento de este año corresponde a $\geq 80\%$.

- El resultado de 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 para el primer trimestre de 2024 es de 99.1 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para para este periodo.
- El recurso planificado para el primer trimestre de 2024 de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas fue de \$ 1.075.752.194, de los cuales se ejecutaron \$ fue de COP \$1.020.046.587 que corresponden al 94.8 %.
- El resultado de la evaluación del indicador parcial 4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas es de 101.8 %, CUMPLIENDO así con la meta del indicador parcial para el primer trimestre de 2024. El recurso planificado para el primer trimestre de 2024 para la ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas fue de \$ 350.839.429 de los cuales se ejecutó un poco más para un total de \$ 367.332.650 que corresponden al 104.7 %.
- El resultado de la evaluación del indicador parcial 4.7. Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas es de 135.35 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el primer trimestre del año 2024. Sin embargo, de las 10784 acciones planificadas tan solo se ejecutaron 8669 que corresponden al 80.4%, aun cuando la ejecución

incurrida fue superior a la inversión planificada; por tal razón se recomienda por parte de la SSPD revisar la gestión adelantada, la cual resulto con un costo superior para unas acciones ejecutadas que apenas supero la meta mínima esperada para el trimestre y tomar las medidas necesarias para incrementar las acciones de trabajo social en las diferentes comunidades con el fin de lograr que se ejecuten las acciones del plan de gestión de pérdidas de manera efectiva.

- El resultado de la evaluación del indicador parcial 4.8. Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales es de 185.2 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2024.
- El recurso planificado para el primer trimestre del año 2024 para la ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales fue de \$ 40.600.000, de los cuales se ejecutaron \$ 70.074.647 que corresponden al 172.6 %.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- Las actividades reportadas por AIR-E para el primer trimestre de 2024 muestra importantes brechas entre la planificación y la ejecución, así como la necesidad de mejorar la transparencia y la efectividad de las intervenciones. Con respecto a la evaluación del indicador parcial 5.1, el operador logró un avance del 61,6%, incumpliendo la meta establecida. A pesar de ciertos avances en la implementación del plan de gestión de riesgo eléctrico, persisten preocupaciones en torno ejecución de acciones claves. La falta de coherencia entre las actividades programadas y las ejecutadas refleja una posible desviación en la ejecución de los proyectos, lo que compromete la efectividad del plan en su conjunto.

- Se identifica una notable discrepancia entre las actividades planificadas en el cronograma del plan de gestión de riesgo eléctrico y las actividades reportadas durante esta vigencia. Particularmente en la actividad de cambio de conductores ACSR, AIR-E reporta que no se programaron ni ejecutaron kilómetros de intervención, a pesar de que el cronograma del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico indica lo contrario.
- Las metas anuales reportadas por AIR-E para la intervención de conductores con “alto estado de deterioro” (3,83 km) son considerablemente bajas y no corresponderían con la magnitud de la infraestructura eléctrica de la empresa. La Superservicios considera que estas metas no son suficientes para reducir los riesgos de manera efectiva y no cumplen con los estándares esperados para una gestión proactiva de los riesgos de origen eléctrico.
- AIR-E reportó haber realizado veintiún (21) acciones de comunicación con diferentes alcaldías, en las que se les informaba sobre el marco legal de su competencia en cuanto a las distancias de seguridad y las zonas de servidumbre. Sin embargo, tras la revisión de los soportes entregados por el operador de red, solo se pudo validar la existencia de una (1) comunicación formal, identificándose inconsistencias entre lo reportado y lo efectivamente ejecutado en esta línea de acción.
- De acuerdo con la información evaluada para el primer trimestre de 2024, AIR-E no reportó la ejecución de inversiones para la sustitución de la red monohilo. Esta falta de ejecución resulta preocupante, ya que la infraestructura de red monohilo tiene características que la hacen susceptible a fallas y accidentes, particularmente en condiciones ambientales adversas. La falta de acción en este primer trimestre aumenta la vulnerabilidad de las zonas que dependen de

este tipo de redes, poniendo en riesgo tanto la seguridad de los usuarios como la continuidad del servicio.

- Considerando las recomendaciones previas realizadas al cierre del cuarto trimestre de 2023, se evidencia que persisten aspectos no gestionados en cuanto a la planificación y ejecución de proyectos encaminados a la seguridad y confiabilidad de las redes eléctricas. La falta de intervenciones clave, particularmente en la normalización de redes eléctricas, refleja una posible falta de alineación y compromiso con la gestión efectiva de los riesgos de origen eléctrico.

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.

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

- Se establece un cumplimiento del 100% de las acciones definidas en el marco del plan de sostenibilidad para el tercer trimestre del año 2024, presentando por parte de AIR-E la ejecución del total de acciones programadas para este periodo.
- Desde el ámbito de la dimensión social, se presentan programas enfocados en el desarrollo social y económico de las comunidades, estas acciones que pueden tener un impacto positivo a largo plazo, como los proyectos en *Pueblviejo* y *Yotojorotshi*. La entrega de embarcaciones y unidades

productivas a las asociaciones pesqueras, así como la conexión de la comunidad indígena a la planta de tratamiento de agua, son resultados concretos que reflejan avances en la mejora de las condiciones sociales de las comunidades participantes.

- Respecto a las acciones de sostenibilidad específicamente la Dimensión Ambiental, para esta vigencia se mostró avance en varias áreas clave: Comunidades Energéticas, Huella de carbono y el Plan Estratégico de Medio Ambiente (PEMA).
- Respecto a la dimensión de Gobernanza, la creación de una cartilla para alertar a los niños y niñas sobre los riesgos eléctricos es una acción positiva en materia de educación y prevención.

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 primer trimestre de 2024, 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 impactaron y educaron a un total de 38.294 personas a través de las diferentes líneas de acción.
- Se observa el cumplimiento de las actividades planificadas y el impacto logrado en términos de personas alcanzadas, en este periodo en la implementación y promoción de su programa de gestión social para la intervención de Zonas de Difícil Gestión. AIR-E sigue trabajando en la superación de barreras culturales y de comportamiento en sus usuarios. Los talleres implementados han

demostrado ser una herramienta útil para concienciar y educar a la comunidad sobre prácticas sostenibles en el consumo de energía.

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

- De acuerdo con el cronograma al I trimestre de 2024 se presenta un avance en la verificación del vínculo cliente transformador del 106.94%, dado que se han ejecutado en este periodo un total de 94.842 suministros con respecto a la meta establecida para dicho periodo, esto es, 88.688 suministros.
- La evaluación del indicador clientes verificados en cuanto al vínculo cliente transformador concluye que la meta planificada para el primer trimestre de 2024 cumple con la meta planificada al obtener 106.94% de ejecución respecto a lo programado para este trimestre.

5 RECOMENDACIONES

Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL

- Se recomienda a AIR-E distribuir en todos los trimestres de 2024 las inversiones que tiene programadas para el SDL en el cuarto trimestre de esta vigencia, con la finalidad de tener mayor posibilidad de desarrollar la totalidad del alcance propuesto y beneficiar al mayor número de usuarios posibles, más aún cuando el porcentaje de lo ejecutado acumulado año a año con respecto a lo aprobado por la CREG es menor al 36% a corte del trimestre I de 2024.
- Se recomienda a la empresa continuar mejorando en el proceso de notificaciones a sus usuarios industriales regulados y no regulados con la

finalidad de aumentar el número de usuarios industriales informados con respecto al número de usuarios afectados por las interrupciones programadas.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- A pesar que el resultado de la evaluación del indicador para el primer trimestre de 2024 NO APLICA, esto genera preocupación para la SSPD dado a que en el cuarto periodo de 2023 no se ejecutó la inversión programada para ese periodo, razón por la cual el resultado de la evaluación fue cero (0 %), no se cumplió; es decir que ha transcurrido más de un año y prácticamente serán dos años sin ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión, lo cual impacta en el indicador de resultado para el año 2023 y 2024 por tanto en la confiabilidad del STR.
- La SSPD recomienda ejecutar las inversiones programadas orientadas a la calidad del servicio en el STR, las cuales, a pesar de ser un monto bajo, contribuirán en la confiabilidad del sistema de transmisión regional STR de los departamentos de la Guajira, Atlántico y Magdalena.
- La SSPD recomienda adjuntar las actas de las reuniones en las cuales se evidencie el desarrollo de la reunión, los compromisos adquiridos por las partes y las acciones a tomar al respecto a no sobrepasar las horas estipuladas en el cumplimiento para el HID - STR; tal como se venía presentando en informes de trimestres anteriores.

Objetivo 3 Calidad de la Potencia

- Se recomienda a AIR-E dar continuidad a las intervenciones de los circuitos que, no habiendo alcanzado las metas de inversiones programadas en años anteriores, o que no hayan alcanzado las metas de mejora en cuanto a calidad del servicio se refiere y en especial a los circuitos indicados anteriormente, de

tal manera que se logre impactar positivamente la mayor cantidad de usuarios posibles con una mejor calidad del servicio.

Objetivo 4 Pérdidas

- La SSPD ve con absoluta preocupación la falta ejecución de proyectos de medida centralizada incluidos en el plan de pérdidas, más aún cuando se tiene planificado una baja cantidad de acciones a ejecutar especialmente para el primer trimestre, y a pesar de tenerse planificado los recursos de inversión para tal fin; por tal razón se recomienda ejecutar de manera acumulada para el siguiente o siguientes trimestres las acciones y recursos dejados de ejecutar en el primer trimestre de 2024.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- Desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios nuevamente se hace un llamado al cumplimiento normativo enfatizando que los riesgos eléctricos identificados exigen respuestas inmediatas y efectivas, el deterioro de conductores eléctricos implica la existencia de riesgos significativos; por lo tanto, posponer su intervención aumenta la exposición de los usuarios a posibles riesgos lo que puede ser un factor relevante en la materialización de accidentes e incidentes. Por lo tanto, es fundamental que los mantenimientos se realicen de manera diligente y sin demoras, con el fin de mitigar estos riesgos de manera efectiva.
- Se recomienda que AIR-E revise y ajuste sus metas de intervención para alinearlas con las necesidades presentes en su red. Estas metas deben reflejar un compromiso real con la reducción y mitigación de los riesgos de origen eléctrico.

- Se recomienda al operador adelantar la normalización de los circuitos que quedaron con ejecuciones pendientes RMH durante la vigencia 2023, considerando la importancia de estas intervenciones para la mitigación del riesgo eléctrico. En este sentido, se recomienda al operador incluir los proyectos de mejoramiento en las redes Salamina y Universidad que no fueron contemplados en la planeación de la presente vigencia.
- Se recomienda redistribuir la planificación a lo largo del año y aumentar la meta de intervención para un impacto más significativo en la reducción de riesgos eléctricos.

Objetivo 6 Atención al Cliente.

- Se reitera a la empresa la importancia de fortalecer la atención presencial, dado el cierre de un número considerable de oficinas de atención al cliente.

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

- Se recomienda fortalecer los mecanismos de retroalimentación con los grupos de interés para asegurar una mejora continua en la implementación del plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Se recomienda a AIR-E informar sobre la distribución de la cartilla para alertar a los niños y niñas sobre los riesgos eléctricos y el impacto logrado en términos de cobertura y aceptación por parte de las comunidades.

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

- Se recomienda seguir promoviendo estas iniciativas con el objetivo de mejorar la imagen de la compañía y generar un impacto positivo en las comunidades y áreas de influencia. Así mismo, se recomienda mantener el enfoque constructivo implementado en el programa de gestión para la intervención de Barrios Subnormales y Zonas de Dificil Gestión, ya que estas acciones contribuirán a la adopción de comportamientos más responsables y a un uso más eficiente de la energía en la región.

Proyectó: Gerardo Tejedor Pérez– Contratista DTGE
Juan Carlos Inampues Borda – Contratista DTGE
Noel Andrés Cardozo Tavera– Contratista DTGE
Ludwig Leonardo Mogollón Merchán - Contratista DTGE

Revisó: Olga Lucía Triviño Rosado – Asesor DTGE

Aprobó: Héctor Suarez Bernal – Director Técnico de Gestión de Energía