



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DE LARGO PLAZO**

SSPD – AIR-E

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 14
SEGUNDO 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.....	29

ANEXO 1. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES SEGUNDO TRIMESTRE 2024

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.



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.

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

RADICADO SSPD	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20245293535222	REPORTE INFORMA II TRIMESTRE DE 2024 PGLP / AIR-E S.A.S. E.S.P.	13/08/24
20245293623982	REPORTE INFORMA II TRIMESTRE DE 2024 PGLP / AIR-E S.A.S. E.S.P.	13/08/24

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 segundo trimestre de 2024 (1 de abril al 30 de junio 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	2024 Trimestre 2	
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	100%	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.	Trimestral	80%	103%	100%	
		3) Mejora SAIDI por circuito.	Trimestral	Seguimiento a un máximo de 33 circuitos por año	7,4%	Incremento del 10.27% en el grupo de los 33 circuitos evaluados	
		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	Reducción del 30% y mejora del indicador SAIFI en el 76% del grupo de circuitos evaluados	
		5) Avisos de las interrupciones programadas:					
		5a) cobertura en medios de comunicación masivos	Trimestral	80%	100%	100%	
		5b) Notificación a los usuarios industriales.	Trimestral	80%	89%	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	44,17%		
	6b) FIU.	Semestral	Mejora para el 90% de los usuarios del periodo evaluado (1000 peores clientes atendidos por departamento)	NO APLICA	83,17%		
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	
		2) Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo	Trimestral	80%	86.6 %	67%	
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%	124%	
4	Pérdidas	1) Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18	Trimestral	80%	100%	125%	
		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 %	21.2%	

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1	2024 Trimestre 2
		3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	100 %	103.5%
		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 %	70.9%
		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%	81.8%
		6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones	Trimestral	80%	101,8%	67.9%
		7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas	Trimestral	80%	135,35%	104.4%
		8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales	Trimestral	80%	185,2%	129.2%
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%	51,1%
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%
		2) Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente	Trimestral	80%	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	NO APLICA	COMPLETADO ²	COMPLETADO ³
		2) Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador.	Trimestral	80%	100%	96%
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%	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%	100%
9	Verificación del vínculo Cliente – Transformador y Fronteras de distribución**	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA ²	NO APLICA ²

² Este indicador tuvo como fecha final de seguimiento el segundo trimestre de 2021

³ 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	2024 Trimestre 2
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
		1a) Totales (regulatorio)				
		1b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	-71,31%
		2) Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA
		2a) Totales (regulatorio)				
2b) Interrupciones no programadas	Semestral	Menor o igual a "0"	NO APLICA	-66,35%		
		3) Informar a los usuarios las interrupciones programadas.	Trimestral	Mayor o igual a 90%	94.5%	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	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	NO APLICA
		2b) Interrupciones programados	Anual	Menor o igual a 8%	NO APLICA	NO APLICA
		3) Gestión para la reducción de indisponibilidad de activos operados por terceros en el mercado de Air-e.	Trimestral	Documental	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		
3	Calidad de la Potencia eléctrica	1) Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005.	Anual	Cumplido	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mantener los niveles de tensión para:				
		2a) Desviaciones estacionarias de Tensión	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA	NO APLICA
		2b) Interrupciones Transitorias [2]	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA	NO APLICA
		3) Mantener la distorsión armónica dentro de los estándares regulatorios.	Anual	Mayor o igual a 70%	NO APLICA	NO APLICA
4	Pérdidas	1) Reducir el índice de pérdidas	Anual	Menor o igual a "0"	NO APLICA	NO APLICA
		2) Reducir el número de usuarios sin medidor en el mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 10%	NO APLICA	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	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	43%
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
		2) Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición.	Anual	Menor o igual a 0%	NO APLICA	NO APLICA

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD EVALUACION	Meta Indicador 2024	2024 Trimestre 1	2024 Trimestre 2
		3) Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales	Semestral	Menor o igual a 0%	NO APLICA	151,84%
7	Responsabilidad Social Empresarial	1) Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores.	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	NO APLICA
		2) Mejora de la imagen ante los usuarios	Anual	Mayor o igual a 1	NO APLICA	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	NO APLICA
		2) Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados.	Anual	Mayor o igual a 75%	NO APLICA	NO APLICA
		3) Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización	Anual	Mayor o igual a 100%	NO APLICA	NO APLICA
		4) Mejorar los índices de morosidad de las ZDG	Anual	Menor o igual a 100%	NO APLICA	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%	101.9 %
		2) Normalización de fronteras de distribución	Semestral	Mayor o igual a 20%	NO APLICA	NO APLICA

4 CONCLUSIONES

La evaluación del Programa de Gestión de Largo Plazo correspondiente al segundo trimestre de 2024 muestra un cumplimiento parcial de los objetivos. En este periodo se evaluaron 24 indicadores parciales y 8 indicadores de resultado; se observa un cumplimiento del 66% de los indicadores parciales y del 87,5% 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 \$445.576 millones de pesos (a precios CREG en unidades constructivas de 2017), de los cuales a corte del segundo trimestre de 2024 ha invertido la suma de \$362.311 millones de pesos, en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena. Este valor de la inversión ejecutada acumulada

corresponde al 81% 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 equivaldrá al **44.5%** de lo aprobado por la CREG para este periodo.
- De acuerdo a la información suministrada por AIR-E, el **92%** de la inversión programada para ejecutarse en el año 2024, el OR la proyecta ejecutar durante el tercer y cuarto trimestre de 2024, evidenciado una baja ejecución programada durante los dos primeros trimestres del año (**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 segundo trimestre de 2024, AIR-E proyectó y ejecutó inversiones en uno de los 33 circuitos seleccionados con un valor de \$ 36.605.697, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 100%.
- Si se tiene en cuenta que durante el primer trimestre no se planearon ni se ejecutaron inversiones, a corte del segundo trimestre el porcentaje de

ejecución acumulado corresponde al 1% del total programado para el año 2024.

- 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 100%, balanceo de circuitos con el 100% y la actividad de lavado con el 63%, alcanzando un 91% en la evaluación de este indicador.
- En el desarrollo del indicador parcial 1.3 “Mejora del SAIDI por circuito” Se observa una desmejora promedio de -10,27% en el SAIDI del grupo de circuitos evaluados, incumpliendo la meta de reducción de este indicador.
- 14 circuitos no cumplieron la meta del SAIDI Total en el primer trimestre. Para el segundo trimestre este número se incrementó a 19 circuitos.
- En 8 de los 19 circuitos que no cumplieron la meta de reducción del SAIDI, AIR-E no ejecutó la inversión programada durante la vigencia 2023 (ver Tabla 26 del Anexo 1 del presente informe).
- En el desarrollo del indicador parcial 1.4 “Mejora SAIFI por circuito” se observa una disminución promedio del 30% en el SAIFI (alcanzando la meta de reducción), y una mejora en el 76% del grupo de circuitos evaluados, debido a que 8 de los 33 circuitos evaluados no alcanzaron la meta de reducción en la frecuencia percibida por los usuarios de las interrupciones.
- Todos los circuitos que no alcanzaron la meta de reducción en el SAIFI Total también presentaron una desmejora en el SAIFI NP y SAIFI P (A excepción del circuito MAGDALENA 4 cuya mejora del SAIFI P fue positiva).

- La información disponible permite evidenciar que AIR-E, durante el segundo trimestre de 2024, tuvo una cobertura del 100% para informar a sus usuarios sobre las interrupciones programadas en los 57 municipios que hacen parte de su sistema a través de medios de comunicación impresos.
- El operador alcanzó un 89% en la evaluación del indicador parcial 1.5b “Notificaciones a sus usuarios industriales”, cumpliendo con el indicador. Este mismo porcentaje de cumplimiento se presentó en el primer trimestre de 2024. El departamento del Atlántico y el Magdalena concentran el 92% de los usuarios industriales que no fueron notificados, con un 46% cada uno.
- Respecto al indicador parcial 1.6a (DIU) tan solo el 44.17% de los usuarios analizados mejoró la calidad individual del servicio y no cumple con la meta establecida para este indicador.
- Se evidencia un deterioro general del indicador DIU para los 3000 usuarios peor servidos, comparando los resultados de la valoración de la vigencia del 2023 (90.53%). Este resultado es concordante con la desmejora en el indicador SAIDI que se registró durante el primer semestre de 2024 (-10.47%) evaluado en los 33 circuitos priorizados durante la vigencia 2023.
- Respecto a la mejora del indicador parcial 1.6b (FIU), el OR alcanzó un 83,13% en la evaluación de este indicador y no cumple con la meta establecida.
- Se presenta un deterioro general del indicador FIU para los 3000 usuarios peor servidos, comparando los resultados en la vigencia del 2023 (99.90%).
- De acuerdo a la información suministrada por AIR-E, durante la vigencia 2023 (a corte de diciembre de 2023) el OR alcanzó un porcentaje de ejecución del 37% de las inversiones programadas en el SDL del mercado que opera AIR-E. Se evidencia que bajó el porcentaje de ejecución, el cual se ve reflejado

en el deterioro de los indicadores DIU y FIU evaluado en la vigencia 2024 a corte del primer semestre.

- La revisión de la información disponible permite evidenciar que AIR-E disminuyó en un 71.31% el valor establecido como meta para el indicador de resultado 1.1b “Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas (SAIDI NP) en su mercado de comercialización” cumpliendo con la meta de reducción.
- Se puede evidenciar que desde el año 2022 el SAIDI NP cumple con la meta establecida para el 2025 a corte del mes de junio.
- Los valores del SAIDI NP acumulado mensual registrados durante el primer semestre del año 2023 fueron superiores a los registrados en ese mismo periodo del año 2022 (a excepción del mes de mayo de 2023).
- Para el primer semestre del 2023 el SAIDI NP acumulado cerró en un valor de 17.58 horas, valor que es superior al registrado en el 2022 (17.16 horas) para el mismo periodo. Considerando lo anterior, no se evidencia una mejora en la reducción del SAIDI NP acumulado a corte del primer semestre del año 2023, si se compara con los valores registrados en el 2022; a pesar de que se haya cumplido con la meta establecida en estos dos años.
- Los valores del SAIDI NP mensual acumulados en el primer semestre del año 2024 son inferiores a los registrados en el mismo periodo de los años 2022 y 2023.
- La revisión de la información disponible permite evidenciar que AIR-E disminuyó en un 66.35% el valor establecido como meta para el indicador de resultado 1.2b “Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas (SAIFI NP) en su mercado de comercialización” cumpliendo con la meta de reducción.

- Se puede evidenciar que desde el año 2022 el SAIFI NP cumple con la meta establecida para el 2025 a corte del mes de junio.
- Los valores del SAIFI NP mensual acumulados en el primer semestre del año 2024 son inferiores a los registrados en el mismo periodo de los años 2022 y 2023.
- La información disponible permite concluir que, al finalizar el segundo trimestre de 2024 AIR-E alcanzó una evaluación del 94,5% en el indicador de resultado 1.3. “Informar a los usuarios las interrupciones programadas. Aunque AIR-E ha cumplido con la meta de este indicador, el porcentaje de cumplimiento se ha mantenido igual al presentado en el primer trimestre del 2024.

Objetivo 2 Confiabilidad en el STR

- La ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión ha sido intermitente, en el año 2022 solamente en los trimestres III y IV se realizaron actividades para este indicador; para el año 2023 no hubo ningún tipo de ejecución, la evolución del indicador parcial cerro el año con resultado de incumplimiento. Para el año 2024 solamente se programó ejecución de inversiones para el cuarto trimestre, razón por la cual hasta el segundo trimestre del año no se tiene evolución del indicador parcial 2.1 (resultado de evolución: no aplica).
- Con la información analizada por la SSPD se concluye que las acciones del programa de mantenimiento por activo ejecutadas en el segundo trimestre de 2024 en los departamentos de La Guajira, Magdalena y Atlántico equivalen al 66.56 % de las acciones programadas para este periodo, tan solo se realizaron un total de 436 de 655 programadas incumpliendo la meta

del indicador parcial 2.2 "cumplimiento del programa de mantenimiento por activo" planteado para este año, el cual debe ser mayor o igual 80%.

- Para el programa de mantenimiento por activo se programó una inversión de \$ 606.216.890.52 COP de los cuales se incurrió en una ejecución de \$ 451.390.389.44 COP que corresponden apenas al 74.46 %, razón por la cual se incumplió con la meta programada al segundo trimestre de 2024.

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, el prestador del servicio presentó los soportes para demostrar el cumplimiento del indicador de resultado "Ajuste a los contratos de conexión de activos representado por terceros en el STR", dentro de la información presentada esta la programación de reuniones en los meses de abril y junio para el análisis y coordinación de consignaciones para el siguiente mes, la presentación del plan de consignaciones por agente para los meses de mayo, junio y julio de 2024; por tanto la SSPD una vez revisada esta información da por cumplido el indicador.
- 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", la SSPD evidencia que el prestador del servicio dio cumplimiento la meta de este indicador para el segundo trimestre del año 2024.

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.
- Durante el segundo trimestre de 2024 AIR-E ejecutó inversiones por \$1.474.765.989 sobre una inversión programada de \$ 627.046.472.
- La inversión acumulada a corte del segundo trimestre corresponde a \$4.420.440.202 de \$3.572.720.685 programados. El indicador parcial alcanza el 124% en la evaluación y cumple la meta prevista en el PGLP.
- AIR-E adelantó la ejecución de 2 proyectos en el segundo trimestre que estaban programados para el tercer trimestre 2024 (los cuales representan el 5% del total de inversiones). Se puede evidenciar que el 75% de la inversión se planea ejecutar entre el tercer y cuarto trimestre de 2024.

Objetivo 4 Pérdidas

- Las actividades programadas y asociadas a las inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18 para el segundo trimestre del año 2024 se ejecutaron en su totalidad y alcanzaron el acumulado programado para todo el año.
- Para el segundo trimestre del año 2024 se planificó ejecutar actividades por un valor de \$ 56.610.776 COP, inversión incurrida que al final del periodo fue de \$ 70.782.528 COP, logrando así el 125 % de cumplimiento del indicador parcial "ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES" superando la meta del indicador para el año 2024.

- En la evaluación del indicador parcial "Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas" se evidencia la poca ejecución para el segundo trimestre del año 2024 y primer semestre del mismo año, para los proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores que fueron incluidos en el plan de reducción de pérdidas, razón por la cual no se cumple con la meta de evaluación del indicador parcial 4.2 para este periodo; el resultado de la evaluación alcanza tan solo un 22.1% de la meta definida para el año 2024 la cual debe ser $\geq 80\%$.
- La inversión para el segundo trimestre solamente llegó a \$ 529.475 COP de ejecución incurrida que corresponde solamente a un 0.49 % del recurso de inversión planificado para ese periodo, el cual es de \$ 108.915.163 COP. Para el primer semestre de 2024 la ejecución incurrida es de \$ 2.357.977 COP de \$ 145.257.262 COP planificados, es decir tan solo se ejecutó 1.6% del recurso.
- Con la ejecución total incurrida de la inversión programada para el segundo trimestre de 2024 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 103.5 %, superando la meta determinada para este indicador para el año 2024 ($\geq 80\%$).
- Para el segundo trimestre de 2024 la ejecución de proyectos de aseguramiento de red se realizó en los departamentos de Atlántico y Magdalena, la inversión incurrida fue de \$ 2.414.342.157 COP superando la inversión programada acumulada hasta el segundo trimestre del año 2024 para el cual se había programado una inversión acumulada de \$ 2.263.955.088 COP.

- El resultado de la evaluación acumulada al segundo trimestre de 2024 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 70.9%, incumpliendo 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 recurso planificado acumulado al segundo 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 \$ 963.673.285 COP de los cuales se ejecutaron \$ 475.293.691COP que corresponden al 49.3% de inversión incurrida, siendo esta la razón del incumplimiento del indicador.
- 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 finales del segundo trimestre de 2024 es de 81.8 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para para este periodo ($\geq 80\%$).
- El recurso planificado acumulado al segundo trimestre de 2024 para las campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas fue de \$ 2.591.584.830 COP, de los cuales la ejecución incurrida fue de COP \$ 2.170.791.264 que corresponden al 83.8%.
- 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 para finales del segundo trimestre de 2024 es de 67.9 %, incumpliendo así con

la meta del indicador parcial para este periodo el cual está definido para el año 2024 como $\geq 80\%$.

- 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 104.43 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el segundo trimestre del año 2024.
- El recurso planificado para el segundo trimestre del año 2024 para la ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas fue de \$ 1.926.352.669, de los cuales se ejecutaron \$ 1.612.168.385 que corresponden al 83.7 %. La ejecución incurrida acumulada a segundo trimestre de 2024 es de 104.43% y corresponde al 49.5% de la inversión programada para el año 2024.
- El resultado de la evaluación del indicador parcial 4.8. Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales es de 129.2 %, cumpliendo así con la meta del indicador parcial para el año 2024.
- El recurso planificado acumulado para el segundo trimestre del año 2024 para la ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales fue de \$ 145.000.000, de los cuales se ejecutaron \$ 143.370.701 que corresponden al 98.9 %.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- El análisis de las actividades reportadas por AIR-E durante el segundo trimestre de 2024 evidencia deficiencias significativas en la implementación del Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico, alcanzando apenas un 17,9% de ejecución frente

al 35% programado, lo cual genera preocupación sobre la efectividad de las medidas de mitigación de riesgos implementadas.

- La evaluación integral de las líneas de acción revela patrones preocupantes en la gestión del operador. En primer lugar, se identifican inconsistencias críticas en la reposición de conductores ACSR, donde AIR-E no ejecutó las actividades planificadas en el cronograma, clasificándolas incorrectamente como *no aplica*. Las metas anuales propuestas para la intervención de conductores con alto estado de deterioro (3.83 km) resultan insuficientes considerando la magnitud de la infraestructura y los riesgos asociados de este mercado.
- En cuanto al manejo de las distancias de seguridad, si bien se reportaron 18 actividades relacionadas con querellas y audiencias, estas acciones resultan limitadas frente al número de las situaciones identificadas. Las campañas preventivas implementadas carecen de especificidad, y se evidencia una ausencia de soportes sobre las notificaciones a autoridades locales, incumpliendo lo establecido en el cronograma oficial.
- En conclusión, la Superservicios observa con preocupación la persistencia de deficiencias estructurales en la planificación y ejecución del plan, evidenciadas en la falta de correspondencia entre las actividades programadas y ejecutadas, la insuficiencia de las metas establecidas frente a los riesgos identificados, y las discrepancias entre el cronograma oficial y los reportes de actividades. Es fundamental recordarle a AIR-E que estas acciones están enmarcadas en el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), cuyo objetivo primordial es garantizar la seguridad de las personas, seres vivos y la preservación del medio ambiente. La demora en la implementación de medidas correctivas no solo incrementa los riesgos operativos, sino que también

compromete la seguridad de los usuarios, situación que requiere atención inmediata por parte del prestador del servicio.

- AIR-E muestra avances en la ejecución de inversiones para la sustitución de red monohilo respecto al trimestre anterior. Sin embargo, estos avances están por debajo de la meta programada de COP \$ 29.933.074 (UC CREG 2017). Los proyectos ejecutados durante el trimestre se centraron en el mejoramiento de las redes Sierra y Porvenir, con inversiones totales de COP \$ 12.991.780 (UC CREG 2017), reflejando cierto progreso. No obstante, esto representa solo un 43% de las inversiones programadas, muy por debajo de la meta definida del 80%. Estos resultados no parecen traducirse en el impacto esperado en la normalización y mejora de las redes eléctricas.
- La falta de avances significativos en circuitos críticos de red monohilo de la anterior vigencia, y el rezago en intervenciones proyectadas para 2024, muestran una gestión inadecuada por parte del prestador y un incumplimiento de las recomendaciones previas realizadas por la Superintendencia.

Objetivo 6 Atención al Usuario

- En materia de atención a los usuarios, se identificó que, durante el segundo trimestre de 2024, la empresa fortaleció la operación de los canales virtuales de AIR-E, permite a los usuarios acceder a los servicios de atención al cliente, optimizando el tiempo de los usuarios, mejorando su calidad de la vida.
- De se identificó que la empresa está adelantando controles de calidad a los distintos trámites adelantados en sus canales presenciales como en los virtuales, siendo estas actividades fundamentales para la mejorar los procesos dentro de la atención a los usuarios.

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

- De acuerdo con las evidencias entregadas por el operador AIR-E para el segundo trimestre de 2024, se registra un cumplimiento del 96% en la ejecución de las acciones definidas en el plan de sostenibilidad, alcanzando 187 actividades ejecutadas de las 194 programadas. El plan se estructura en cinco dimensiones fundamentales: Acciones prioritarias-Básicos de la Sostenibilidad, Acciones para la consolidación del triple impacto (Ambiental, Social y Gobernanza), y Acciones de Sostenibilidad con Grupos de Interés. Se destaca que el plan mantiene una estructura integral que abarca desde la gestión ambiental hasta el relacionamiento con diferentes grupos de interés, evidenciando un enfoque global en la implementación del plan de responsabilidad social empresarial.
- Las acciones implementadas en áreas vulnerables, como los programas de inclusión social, tienen un alcance importante y bien estructurado. La empresa está realizando avances significativos para incorporar la sostenibilidad en sus operaciones, en este sentido es importante que se continúe trabajando en acciones que contribuyan con el desarrollo sostenible y que convergen en resultados concretos en el triple impacto que se viene desarrollando.

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 segundo trimestre de 2024, el operador cumplió con todas las actividades programadas, se observa un enfoque

consciente orientado a las comunidades de las Zonas de Dificil Gestión y los Barrios Subnormales.

- Se observa que el operador continúa abordando barreras culturales y de comportamiento presentes en sus usuarios a través de talleres diseñados para sensibilizar y educar sobre prácticas sostenibles en el consumo de energía. Aunque estas actividades han mostrado efectividad al fomentar conciencia en la comunidad, es necesario que el operador complemente estas iniciativas con un sistema de seguimiento robusto que evalúe el impacto real en los hábitos de consumo energético a mediano y largo plazo.

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

- La evaluación del indicador clientes verificados en cuanto al vínculo cliente transformador concluye que la meta planificada hasta el segundo trimestre de 2024 cumple con la meta planificada al obtener 101.2% de ejecución respecto a lo programado para este trimestre.
- De acuerdo con el cronograma al II trimestre de 2024 se presenta un avance en la verificación del vínculo cliente transformador del 101.2%, dado que se han ejecutado hasta el segundo trimestre un total de 90.858 acciones con respecto a la meta establecida para dicho periodo, esto es, 89.793 acciones.

5 RECOMENDACIONES

Objetivo 1 Continuidad del servicio en el SDL y

- 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 segundo trimestre de 2024.
- La SSPD recomienda a AIR-E intensificar los esfuerzos para el cumplimiento en la ejecución de las inversiones programadas para el tercer y cuarto trimestre de 2024 (que corresponden al 99% del total para la vigencia 2024), con el objetivo de alcanzar el cumplimiento de las metas proyectadas, así como lograr la mejora en la calidad del servicio a los usuarios vinculados a los circuitos priorizados para la vigencia del año 2024.
- 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.
- 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.

- SSPD recomienda a AIR-E enfocar los esfuerzos para el cumplimiento de la ejecución de las inversiones programadas, planes de mantenimiento y demás acciones que permitan mejorar la calidad individual (DIU y FIU) de todos los usuarios que atiende.

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, la SSPD reitera la preocupación manifestada en el informe del primer trimestre de 2024, dado a la falta de ejecución de proyectos de inversión en el STR en el primero y segundo trimestre del año 2024 y más aún cuando en el año 2023 tampoco hubo inversiones, lo cual impacta de manera negativa en la confiabilidad del servicio en el STR. La SSPD recomienda programar y ejecutar las inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR, todos los años del programa – PGLP y en cada uno de los trimestres del año con el propósito de mejorar en la confiabilidad del sistema de transmisión regional STR de los departamentos de la Guajira, Atlántico y Magdalena.
- A pesar de ser baja la cantidad de mantenimientos e inversión programada para el segundo trimestre de 2024, e incluso inferior a lo programado para el primer trimestre, no se ejecutó la totalidad de estas, razón por la cual se incumplió con el programa de mantenimiento por activo. La SSPD reitera la recomendación efectuada en el informe del trimestre anterior respecto a necesidad de ejecutar todas las acciones e inversiones programadas para cada periodo, por tal razón el prestador del servicio deberá gestionar las estrategias que se requieran para el desarrollo de las actividades programadas, más aún cuando con los programas de mantenimiento se mejora las horas de indisponibilidad de los activos garantizando la confiabilidad en el STR.

Objetivo 3 Calidad de la Potencia

- Se recomienda a AIR-E realizar el seguimiento a la ejecución de las inversiones orientadas a mejorar la calidad de la potencia, con el propósito de ejecutar el 100% de forma satisfactoria, toda vez que representan un alto porcentaje acumulado (75%) para ejecutar en los dos últimos trimestres del año 2024.

Objetivo 4 Pérdidas

- Aun cuando se superó la meta del indicador "Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18" para el periodo en evaluación y el acumulado del año 2024, se evidencia la baja inversión programada y ejecutada para el este año, más aún cuando el objetivo del programa es mejorar las redes en zonas con altos índices de pérdidas de energía eléctrica para asegurar su recuperación y mejorar el recaudo por el servicio de energía eléctrica. La SSPD recomienda considerar en el programa trimestral y anual la inclusión de proyectos e inversiones que verdaderamente impacten en la recuperación de pérdidas.
- La SSPD reitera la absoluta preocupación por el resultado de incumplimiento de la meta evidenciado en la evaluación del indicador de resultado "ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas" para el segundo trimestre de 2024, el cual también incumplió la meta en primer trimestre de este mismo año; la razón del incumplimiento se debe a la falta de ejecución de las acciones planificadas para el segundo trimestre y primer semestre del año de los proyectos de medida centralizada incluidos en el plan de perdidas, a pesar de haberse programado una baja cantidad de acciones y pocos recursos de inversión para tal fin. La SSPD recomienda ejecutar en los

siguientes trimestres las acciones y recursos de inversión dejadas de realizar en el primer semestre del año con el fin de dar cumplimiento a la meta definida para el indicador al cierre del año 2024. De igual manera se recomienda programar para el año siguiente la ejecución de una cantidad importante de acciones y recursos de inversión que verdaderamente impacten en el plan de reducción de pérdidas.

- Aun cuando el prestador del servicio ha dado cumplimiento con la meta del 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 propuesta para el año 2024, el resultado de la evaluación apenas la supera, dejándose de ejecutar una cantidad de campañas de normalización planificadas para este periodo y un importante recurso programado para su realización, con el cual se pretende reducir las pérdidas de energía. La SSPD recomienda aumentar los esfuerzos, generar las estrategias necesarias para dar cumplimiento con los compromisos adquiridos por el prestador del servicio para ejecutar las actividades programadas en cada trimestre del año en pro de la reducción de pérdidas de energía.
- Es preocupante la baja ejecución de las acciones (una tercera parte de lo programado) y la poca inversión incurrida (65.9%) para el segundo trimestre del año 2024, del indicador parcial 4.6. Ejecución de proyectos de instalación de macro medición incluidas en el plan de reducción de pérdidas, a pesar de contarse con recursos para la instalación de sistemas de medición en transformadores de distribución y más aun a sabiendas de la importancia de su instalación para reducir las pérdidas de energía.
- La SSPD insiste en la recomendación de aumentar los esfuerzos, generar las estrategias y coordinar la logística operativa para dar cumplimiento con

los compromisos adquiridos por el prestador del servicio para ejecutar las actividades programadas en cada trimestre del año en pro de la reducción de pérdidas de energía.

Objetivo 5 Riesgo Eléctrico

- 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 sugiere al operador de red que implemente campañas específicamente orientadas a informar a los constructores, urbanizadores y ciudadanos sobre las normativas relacionadas con distancias de seguridad en construcciones, incluyendo talleres, charlas comunitarias y distribución de materiales educativos en zonas críticas.
- La Superintendencia insta al operador a reportar con prontitud cualquier ajuste en el inventario de circuitos, asegurando su alineación con los proyectos ejecutados.
- La concentración de actividades en los últimos trimestres sigue siendo una limitación operativa. AIR-E debería distribuir uniformemente las intervenciones para abordar los riesgos eléctricos de manera oportuna.

Objetivo 6 Atención al Cliente.

- Se recomienda seguir implementando las campañas de formación con las distintas áreas de atención al cliente, siendo ésta una mejora sustancial en los

procesos de atención al cliente, estas representan una mejor calidad en los tramites de cara a los usuarios.

Objetivo 7 Responsabilidad Social Empresarial

- Se recomienda ampliar el alcance de los programas sociales en áreas rurales y barrios eléctricamente subnormales, asegurando la efectividad de los programas y participación de las comunidades. De igual manera, se sugiere evaluar de manera periódica de las actividades internas de bienestar y voluntariado, para ajustar las acciones según las necesidades de los colaboradores.

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

- Se recomienda al operador de red fortalecer su colaboración con entidades locales, instituciones educativas y grupos comunitarios para ampliar la cobertura de los talleres y consolidar la relación con la comunidad. Asimismo, se invita al operador para que implemente un sistema de medición cualitativa que permita evaluar los resultados obtenidos más allá de los números, enfocándose en cambios reales en el comportamiento de los usuarios impactados.
- 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.

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

Revisó: Olga Lucía Triviño Rosado – Asesor DTGE
Aprobó: Héctor Horacio Suárez Bernal– Director Técnico de Gestión de Energía