

MANUAL DE USUARIO

CLIENTES EXTERNOS 

Guía práctica para visualizar notificaciones,
cargar documentos y hacer seguimiento.

Contenido:

- Visualización de notificaciones.
- Cargue de documentos.
- Seguimiento y solicitudes de prórroga.

Historial de Cambios del Documento	
Ficha	Información
Documento	Guía práctica para el cliente
Alcance	Proyectos AGPE, GD, AGGE, según las vistas suministradas
Versión	1.0
Fecha	Agosto de 2026

Regla principal: Los plazos, documentos, enlaces, valores, cuentas y direcciones de su notificación particular prevalecen sobre los ejemplos de este manual.

Este manual le ayuda a reconocer cada estado y a completar la acción correcta sin perder el seguimiento de su solicitud.

1. Antes de comenzar

Utilice esta guía cuando reciba, por correo electrónico, una notificación de nuestra plataforma de gestión interna sobre una solicitud de autogeneración, o cuando desee consultar el estado de dicha solicitud.

Qué necesita:

1. **Su número de radicado.** Aparece en el asunto y en el cuerpo de las notificaciones.
2. **Acceso al correo registrado.** Los botones y enlaces se envían al destinatario de la solicitud.
3. **Documentos finales y legibles.** Nombre los archivos de forma clara y verifique que abran antes de cargarlos.
4. **Un navegador actualizado y conexión estable.** Evite interrumpir la carga hasta ver la confirmación.

Cómo validar una notificación:

1. **Confirme el radicado y el proyecto.** No use un enlace correspondiente a otra solicitud.
2. **Identifique la etapa y el estado.** Esto define si debe actuar o esperar.
3. **Lea las observaciones y el plazo.** Atienda exactamente lo solicitado.
4. **Use el botón o enlace personal.** Si el botón no abre, copie la dirección indicada en el mismo correo.
5. **Conserve la confirmación.** Guarde el correo, el PDF generado o una captura de la pantalla final.

Seguridad: No comparta enlaces personales. Pueden tener vigencia limitada

2. Flujo general del trámite

1. **Reciba la notificación.** Revise radicado, etapa, estado, observaciones y fechas límites o tiempos regulatorios de acuerdo con el estado y etapas de su solicitud.
2. **Descargue los soportes.** Cuando el correo incluya documentos u observaciones, consúltelos antes de preparar la respuesta.
3. **Prepare los archivos.** Corrija los documentos y respete los formatos y tamaños indicados.
4. **Cargue la información.** Adjunte cada archivo en el campo correspondiente y agregue un comentario solo si aporta contexto.
5. **Verifique la recepción.** No cierre la página hasta ver el mensaje de envío exitoso.
6. **Consulte el seguimiento.** Use el botón “Ver estado de mi solicitud” para confirmar el cambio.

Formatos: En subsanaciones se muestran PDF, JPG, PNG, DOC y DOCX, con máximo de 10 MB por archivo. Nuestra plataforma de gestión interna no recibe archivos comprimidos ZIP/RAR ni documentos enviados mediante enlaces externos. Verifique siempre la regla visible en su formulario.

Estados y acción esperada

Etapa	Estado	Acción del cliente
Compleitud	Pendiente cliente / documentación actuación Pendiente	Revise las observaciones y cargue solo los documentos solicitados antes de la fecha límite.
Compleitud	Insumos solicitados	El operador de red prepara los insumos técnicos. Mantenga seguimiento; no cargue información adicional salvo que se le solicite.
Compleitud	Insumos enviados	Descargue los insumos, prepare el ECS (Documentos anexos) cuando aplique y cárguelo desde el enlace personal.
Verificación técnica	En estudio	El equipo técnico está revisando la solicitud. Aparecerá un botón para el cargue anticipado de documentos para la etapa de visita para la conexión.
Verificación técnica	No conforme	Descargue los soportes, atienda cada observación y envíe la subsanación en el enlace dispuesto.
Verificación técnica	Conforme	La revisión fue aprobada. Prepare los requisitos de conexión y controle la vigencia indicada en el correo.
Cualquier etapa	Baja por desistimiento	La solicitud fue cerrada por desistimiento al no atenderse completamente los requerimientos solicitados. Consulte la notificación para conocer las causas. Puede iniciar una nueva solicitud en cualquier momento.
Visita / Facturación	Gestión solicitud factura	La factura está en preparación. Espere la notificación de emisión.
Visita / Facturación	Enviada	Descargue la factura, realice el pago por los canales indicados en su correo y cargue el soporte.
Equipo de medida	En laboratorio	Envíe o entregue el equipo según las instrucciones vigentes de la notificación.

Importante: Una vez radicada su solicitud a través del **Portal de Solicitudes de Autogeneración**, disponible en: <https://servicios.air-e.com/CREG174/>, las demás etapas y gestiones asociadas al trámite continuarán realizándose a través del **correo electrónico**, tal como se viene realizando actualmente.

No obstante, tenga en cuenta que los Correos de Notificación que recibirá durante el proceso de gestión de su solicitud incluirán botones que le permitirán realizar diferentes acciones, tales como:

- Cargar documentos.
- Subsanar o responder no conformidades.
- Solicitar prórrogas.
- Consultar el estado de su solicitud.

Para continuar con cualquiera de estas gestiones, **haga clic en el botón correspondiente que encontrará en el cuerpo del correo electrónico recibido** y siga las instrucciones indicadas.

De esta manera, podrá realizar cada etapa del trámite de forma ágil y oportuna.

Importante: El correo autogeneracionygd@air-e.com permanece habilitado únicamente para consultas ajenas al trámite. Para cargar documentos, conocer el estado de su solicitud o solicitar una prórroga, utilice siempre los enlaces de los correos de notificación, no este correo.

3. Proyectos AGPE

3.1 Etapa: Completitud – Estado: Pendiente documentación del cliente.

La lógica es la misma que para una subsanación documental: cada observación aparece en un bloque independiente y debe atenderse con su archivo correspondiente.

1. **Compare el correo con el formulario.** Verifique que todos los requerimientos estén visibles.
2. **Cargue un archivo válido en cada bloque.** No combine requerimientos distintos salvo que el formulario lo permita.
3. **Use el comentario para aclaraciones breves.** Indique versión, folio o alcance cuando ayude a la revisión.

Importante: Las imágenes de correo de notificación, formulario de subsanación y confirmación de cargue de este punto son una guía visual, paso a paso, de cómo se ve el proceso en el portal de gestión para este estado. Los datos mostrados son ilustrativos; utilice siempre los de su propia notificación.

EJEMPLO - CORREO NOTIFICACIÓN

Air-e

SOL. XXXX01 – PROYECTO PRUEBA

PENDIENTE DOCUMENTACIÓN

Radicado: XXXX01

Cordial saludo,

Por medio del presente nos permitimos informarle que nos encontramos realizando la revisión documental de su proyecto de autogeneración a pequeña escala **PROYECTO PRUEBA** identificado con el número de solicitud XXXX01.

En este sentido, el proyecto se encuentra actualmente en el estado **PENDIENTE DOCUMENTACIÓN**, por lo cual se requiere que el proyecto eléctrico específico sea complementado en los siguientes aspectos:

- **Manual del dispositivo que controla la no inyección a la red o inyección en algún nivel fijo de potencia o energía.**
- **Archivo de consulta de la disponibilidad de red.**
- **Certificados del inversor por laboratorio acreditado.**

Por lo anterior, se solicita presentar la documentación solicitada con la información ajustada, conforme al plazo máximo establecido en el Numeral i) del **Anexo 5 de la Resolución CREG 174 de 2021**, contado a partir de la fecha de recibo de la presente comunicación.

Vencido el término anterior sin que se haya cumplido el presente requerimiento, se entenderá que usted ha desistido tácitamente de su solicitud, en los términos establecidos en el Numeral iii) del **Anexo 5 de la Resolución CREG 174 de 2021**.

Una vez realice las correcciones o ajustes arriba notificados, deberá remitirlos nuevamente a **Air-e S.A.S. E.S.P.** a través del siguiente enlace:

[Subir documentos](#)

El enlace vence el: 2026-08-20 14:24:54

Cordialmente,

Este es un mensaje automático, por favor no responda.

[Ver estado de mi solicitud](#)

Figura 1. Correo de Notificación, cuando una solicitud pasa al estado “Pendiente documentación cliente” en la etapa de completitud. Datos ilustrativos.

Importante: Enlaces del correo, cada notificación incluye los botones o enlaces necesarios para cargar documentos o consultar el estado, por ejemplo “Subir archivos” o “Ver estado de mi solicitud”, aunque el texto no lo indique de forma explícita. Revise todos los botones disponibles en el correo antes de asumir que no hay ninguna acción pendiente.

FORMULARIO CARGUE DE DOCUMENTOS Y SUBSANACIÓN PENDIENTE DOCUMENTACIÓN

Subsanación de documentos

Radicado XXXX01—Etapa 1

Este formulario permite cargar únicamente los documentos solicitados en la subsanación.

Manual del dispositivo que controla la no inyección a la red o inyección en algún nivel fijo de potencia o energía.

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Archivo de consulta de la disponibilidad de red.

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Certificados del inversor por laboratorio acreditado.

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Figura 2. Formulario de documentos solicitados.

VISTA DE RESPUESTA DE CARGUE DE ARCHIVOS



Documentos enviados correctamente

Sus documentos han sido recibidos correctamente. Pronto será informado del avance de su proceso.

Radicado XXXX01

Figura 3. Confirmación de documentos enviados correctamente. Datos ilustrativos.

ESTADO ACTUAL O SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

En cada correo de notificación encontrará el botón “Ver Estado de Solicitud” para ver el estado actual o hacer seguimiento a su proyecto, en el **ítem 5 de este manual** encontrará las imágenes referencias de cómo se visualizará.

3.2 Etapa: Verificación técnica – Estado: En estudio.

El estado “En estudio”, significa que el equipo técnico está analizando la solicitud. La plataforma puede habilitar un cargue anticipado de documentos para la futura etapa de visita para la conexión.

Importante: Las imágenes de cargue anticipado y confirmación de envío de este punto muestran, paso a paso, cómo se ve el proceso en el portal para el estado “En estudio”. Son ilustrativas; siga siempre las instrucciones de su propia notificación.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN



Figura 4. Correo de notificación del estado Verificación técnica con el botón Subir documentos. Datos ilustrativos.

Importante: Enlaces del correo, cada notificación incluye los botones o enlaces necesarios para cargar documentos o consultar el estado, por ejemplo “Subir archivos” o “Ver estado de mi solicitud”, aunque el texto no lo indique de forma explícita. Revise todos los botones disponibles en el correo antes de asumir que no hay ninguna acción pendiente.

FORMULARIO PARA CARGUE DE ARCHIVOS

Cargue anticipado — Visita para la Conexión (Etapa 3)

Radicado XXXX01 — Etapa 2

Cargue únicamente los documentos solicitados a continuación.

⚠ Está cargando documentación de **Visita para la Conexión (Etapa 3)** de forma anticipada, para gestión interna que permita un avance del proyecto en esa etapa si alcanza la conformidad. Su solicitud aún se encuentra en **Verificación Técnica**; esto no significa que ya haya pasado a esa etapa.

Rut

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Formato de conocimiento de contrapartes

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Fotografía del medidor

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Figura 5. Cargue anticipado de documentos para la visita de conexión. Datos ilustrativos.

Importante: Un cargue anticipado no significa que la solicitud ya haya cambiado de etapa. La aprobación técnica debe notificarse de manera expresa.

VISTA DE RESPUESTA DE CARGUE DE ARCHIVOS



Documentos enviados correctamente

Sus documentos han sido recibidos correctamente. Pronto será informado del avance de su proceso.

Radicado XXXX01

Figura 6. Confirmación de documentos enviados correctamente. Datos ilustrativos.

ESTADO ACTUAL O SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

En cada correo de notificación encontrará el botón “Ver Estado de Solicitud” para ver el estado actual o hacer seguimiento a su proyecto, en el **ítem 5 de este manual** encontrará las imágenes referencias de cómo se visualizará.

3.3 Etapa: Verificación técnica – Estado: No conforme.

Cuando el resultado es “No conforme”, la notificación enumera observaciones o comentarios y puede incluir soportes descargables. La respuesta debe resolver cada punto.

1. **Descargue los soportes de no conformidad.** Revise todos los comentarios antes de corregir.
2. **Prepare una respuesta completa.** Relacione cada archivo con la observación correspondiente.
3. **Abra el formulario de subsanación.** Compruebe que el radicado coincida.
4. **Adjunte, comente y envíe.** La vista suministrada admite hasta 10 MB por archivo.
5. **Conserve la confirmación.** El equipo técnico volverá a revisar la información.

Importante: Las imágenes del formulario de subsanación y de la confirmación de envío de este punto son una guía visual, paso a paso, de cómo atender una “No Conformidad” en el portal. Los datos mostrados son ilustrativos; verifique siempre los de su propia notificación.

EJEMPLO - NOTIFICACIÓN CORREO



Subsanación requerida

Radicado: XXXX01

Necesitamos que adjunte soportes para subsanar las no conformidades o comentarios emitidos:

- COMENTARIO: Inconsistencia en documento A de protecciones
- COMENTARIO: Inconsistencia en documento B de planificacion
- COMENTARIO: Inconsistencia en documento A de planificacion
- No conformidad consolidada emitida.

Puede cargar los documentos en el siguiente enlace:

Subir documentos

Si el botón no funciona, copie y pegue este enlace en su navegador:
<https://kairos.air-e.com/subsanar.php?tk=28IMxcCdv52Rcwkb1aFutMjBo-C2xpMGS7IJvDnB44>


[Descargar soportes de la no conformidad](#)

Si no puede descargar los archivos, copie y pegue este enlace:
https://kairos.air-e.com/descargar_soportes_nc.php?tk=-qe8bdP3aW3vF-LGa5WmOwqbfu9kikt5BpgXoVJMUU4

Figura 7. Correo de notificación de subsanación requerida con el botón Subir documentos. Datos ilustrativos.

FORMULARIO CARGUE DE DOCUMENTOS Y SUBSANACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Subsanación de documentos

Radicado XXXX01 — Etapa 2

Este formulario permite cargar únicamente los documentos solicitados en la subsanación.

Documento soporte**Observaciones:**

- No conformidad consolidada emitida.
- COMENTARIO: Inconsistencia en documento B de planificacion
- COMENTARIO: Inconsistencia en documento A de planificacion
- COMENTARIO: Inconsistencia en documento A de protecciones

 Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Figura 8. Formulario de subsanación de una no conformidad técnica. Datos ilustrativos.

VISTA DE RESPUESTA DE CARGUE DE ARCHIVOS

**Documentos enviados correctamente**

Sus documentos han sido recibidos correctamente. El equipo técnico revisará la información y se comunicará con usted.

Radicado XXXX01

Figura 9. Confirmación del envío de una subsanación. Datos ilustrativos.

3.4 Etapa: Visita para la conexión – Estado: Conforme.

La conformidad habilita la preparación de la visita de conexión. El correo puede permitir cargar documentos, descargar la carta de conformidad y solicitar una prórroga.

1. **Descargue la carta de conformidad.** Archive el documento con el expediente.
2. **Revise requisitos previos a la puesta en servicio.** Aporte únicamente lo indicado para su proyecto.
3. **Controle la vigencia.** La vista suministrada informa seis meses y muestra una fecha límite para solicitar prórroga.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACION

Air-e

Visita para la conexión del Proyecto

Radicado: XXXX01

Proyecto: PROYECTO PRUEBA

Cordial saludos,

Por medio del presente nos permitimos informarle que la revisión procedimental de los diseños de su proyecto de autogeneración a pequeña escala PROYECTO PRUEBA, radicado con el número de expediente XXXX01 ha resultado **CONFORME**.

Agradecemos confirmar la fecha prevista para la puesta en servicio de su proyecto. Una vez la instalación cumpla con todas las condiciones técnicas requeridas para su energización, deberá solicitar por este mismo medio la programación de la visita técnica. Se recuerda que la fecha de puesta en servicio no podrá superar los seis (6) meses contados a partir de la fecha de conformidad de la solicitud. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 40284 de 2026, mediante la cual se modifica el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), los proyectos de Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE) con capacidad instalada inferior a 10 kW están exceptuados de presentar el Dictamen de Inspección RETIE como requisito para su puesta en servicio, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones técnicas y reglamentarias aplicables.

Antes de la puesta en servicio de su proyecto deberá aportar lo siguiente:

- Declaración de cumplimiento del RETIE.
- Memoria de cálculos acorde al RETIE.
- Certificado de conformidad de Productos RETIE de los materiales y equipos del proyecto de generación.
- Medidor bidireccional con perfil horario certificado y homologado por AIR-E calibrados en energía importada y exportada activa/reactiva.

Para la instalación del medidor bidireccional recuerde que debe corresponder a una referencia previamente homologada y aprobada por Air-e. Puede consultar el listado vigente de referencias homologadas en el siguiente enlace: [Medidores homologados por Air-e](#).

Figura 10. Correo de notificación de conformidad con los requisitos previos a la puesta en servicio. Datos ilustrativos.

FORMULARIO PARA CARGUE DE ARCHIVOS

Cargue anticipado — Visita para la Conexión (Etapa 3)

Radicado XXXX01 — Etapa 2
Cargue únicamente los documentos solicitados a continuación.

⚠ Está cargando documentación de **Visita para la Conexión (Etapa 3)** de forma anticipada, para gestión interna que permita un avance del proyecto en esa etapa si alcanza la conformidad. Su solicitud aún se encuentra en **Verificación Técnica**; esto no significa que ya haya pasado a esa etapa.

Rut

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Formato de conocimiento de contrapartes

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Fotografía del medidor

Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Figura 11. Botones de acción y aviso de vigencia disponibles en el correo de conformidad. Datos ilustrativos.

⚠ Aviso importante:

La conformidad de su proyecto tiene una vigencia de **6 meses** (vence el **31/01/2027**) .

Si requiere más tiempo para la conexión, puede **solicitar una prórroga hasta el mes 5** (antes del **31/12/2026**) , usando el botón "Solicitar prórroga" de este correo.

Este es un mensaje automático, por favor no responda.

Figura 12. Formulario de cargue anticipado de documentos para la Visita para la Conexión. Datos ilustrativos.

SOLICITAR PRORROGA.

En el correo de **Notificación de Conformidad** encontrará el botón **"Solicitar Prórroga"**. En el **ítem 6 de este manual**, en la sección **"Solicitar una Prórroga"**, encontrará las imágenes ilustrativas con el paso a paso para realizar esta acción.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN DE BAJA POR DESISTIMIENTO



Figura 13. Correo de notificación de baja por desistimiento con el fundamento normativo aplicable. Datos ilustrativos.

Baja posterior: Si la conexión no se realiza dentro de la vigencia regulatoria y no se solicita la prórroga oportunamente, la solicitud puede quedar en Baja por desistimiento.

3.4.1. Etapa: Visita para la conexión - Estado: Conforme – Subprocesos.

3.4.1.1 Subproceso: Facturación - Estado: Gestión solicitud factura

Este estado confirma que la documentación fue remitida al área de facturación y que la factura está en proceso de generación. Espere la notificación de emisión; el área puede solicitar información adicional.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN



Figura 14. Correo de notificación de solicitud de factura en preparación. Datos ilustrativos.

3.4.1.2 Subproceso: Facturación – Estado: Enviada

El correo de emisión contiene la factura, los canales autorizados de pago y el botón para cargar el soporte. Para evitar usar datos desactualizados, no tome cuentas bancarias de capturas o manuales: use las de su propia notificación.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN

Air-e

Factura emitida – Instrucciones de pago

Radicado: XXXX01

Proyecto: PROYECTO PRUEBA

Cordial saludo,

Por medio de la presente, nos permitimos informar que se ha emitido la factura electrónica CSF55522333, correspondiente al servicio de **PROGRAMACION DE MEDIDORES BIDIRECCIONAL**. El documento ha sido enviado formalmente a través de nuestro proveedor tecnológico, EDX.

Para proceder con el recaudo, disponemos de los siguientes canales bancarios (transferencia electrónica o cheque cruzado):

- Banco de Bogotá | Cuenta Corriente No. 125310292 A nombre de: FIDUOCCIDENTE FID 316888 AIR-E S.A.S. E.S.P. (NIT: 830.054.076-2).
- Bancolombia | Cuenta de Ahorros No. 47700000703 A nombre de: FIDEICOMISOS SOCIEDAD FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A. (NIT: 830.054.076).

Agradecemos remitir el soporte de pago por esta misma vía. Una vez validada la transacción, le proporcionaremos las instrucciones logísticas para el envío del equipo de medida a nuestras instalaciones de laboratorio. Tener en cuenta que este soporte será válido, si cumple con estos requisitos:

- Fecha de ejecución de la operación.
- Nombre de la entidad financiera emisora.
- Identificación de la cuenta destino (número de cuenta y titularidad).
- Confirmación de estado, el cual debe figurar explícitamente como "Aprobado", "Exitoso" o "Procesado".

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

1 Descargar factura

📎 Descargar factura

2 Subir soporte de pago

📎 Subir soporte de pago

Ambos enlaces tienen vigencia limitada y son de uso personal.

Ver estado de mi solicitud

Figura 15. Correo de factura emitida con instrucciones de pago y botón para subir el soporte. Datos ilustrativos.

1. **Descargue la factura.** Valide número, servicio, valor y datos del proyecto.
2. **Pague por el canal indicado.** Conserve el comprobante completo.
3. **Verifique el soporte.** Debe mostrar fecha de la operación, entidad emisora, cuenta destino y estado Aprobado, Exitoso o Procesado.
4. **Cargue el soporte.** Use el enlace personal del correo y espere la confirmación.

Importante: La imagen del formulario de este punto es una guía visual, paso a paso, de cómo cargar el soporte de pago en el portal. Los datos mostrados son ilustrativos; utilice siempre los de su propia notificación.

FORMULARIO DE CARGUE DE SOPORTE DE PAGO

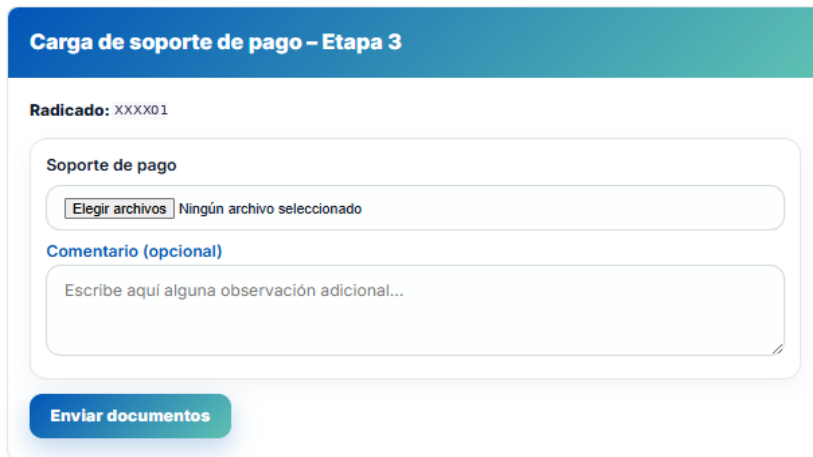


Figura 16. Formulario para cargar el soporte de pago. Datos ilustrativos.

3.4.1.3 Subproceso: Equipo de medida – Estado: En laboratorio.

La autorización de envío informa la dirección, persona que recibe, horario e instrucciones logísticas vigentes. Estos datos pueden cambiar; utilice siempre la notificación más reciente.

1. **Identifique la caja y la guía.** Incluya el número de serie del medidor y el número de solicitud.
2. **Informe la clave cuando aplique.** Envíela por el medio indicado antes de la entrega.
3. **Entrega presencial.** Lleve la carta con los datos del medidor y del módem si la notificación la exige.
4. **Conserve la guía.** El soporte de envío puede ser requerido en el trámite.

Accesorios. Para referencias que lo requieran, envíe el módem integrado y la antena, conforme a la notificación.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN

Air-e

Autorización de envío – Equipo de medida a laboratorio

Radicado: XXXXX01

Proyecto: PROYECTO PRUEBA

Cordial saludo,

Por medio del presente informamos que se autoriza el envío del equipo de medida al laboratorio para llevar a cabo el proceso de parametrización.

Datos de envío:

- Dirección: Centro Industrial Ternera #1, Vía a Turbaco, Bodega 22. Cartagena, Bolívar.
- Recibe: Miguel Acevedo Pérez – Laboratorio de la Medida AIR-E
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:30 p.m. a 4:00 p.m.

Indicaciones importantes:

- En el envío debe incluirse en la caja y en la guía el número de serie del medidor y el número de solicitud.
- Si el medidor cuenta con clave, agradecemos enviar previamente un correo con esta información.
- En caso de que el medidor sea entregado presencialmente por el cliente, se debe llevar una carta con los datos del medidor y del módem para su debido recibido por parte del área.
- Adicionalmente, se debe aportar la guía de envío.

Quedamos atentos a cualquier inquietud. Cordialmente,

NOTA: Para los medidores Hexing favor enviar a laboratorio con el módem integrado y la antena, lo cual se requiere para realizar las pruebas.

Este es un mensaje automático, por favor no responda.

Ver estado de mi solicitud

Figura 17. Correo de autorización de envío del equipo de medida al laboratorio. Datos ilustrativos.

4. Proyectos GD y AGGE

4.1 Etapa: Completitud - Estado: Pendiente actuación del cliente.

Este estado indica que la revisión documental encontró información faltante o inconsistente. El correo detalla qué debe corregirse y la fecha máxima de respuesta.

1. **Abra el enlace de subsanación.** No envíe documentos respondiendo al correo automático.
2. **Cargue únicamente lo solicitado.** Cada requerimiento aparece como un campo independiente.
3. **Revise formato y tamaño.** La vista de ejemplo admite PDF, JPG, PNG, DOC y DOCX, máximo 10 MB por archivo.
4. **Envíe y espere la confirmación.** Si la página no confirma, consulte el estado antes de repetir el envío.

Importante: La imagen del formulario de subsanación de este punto es una guía visual, paso a paso, de cómo se completa el cargue de documentos en el portal. Los datos mostrados son ilustrativos; utilice siempre los de su propia notificación.

EJEMPLO - CORREO NOTIFICACIÓN



SOL. XXXX01— PROYECTO PRUEBA PENDIENTE DOCUMENTACIÓN

Radicado: XXXX01

Cordial saludo,

Por medio del presente nos permitimos informarle que nos encontramos realizando la revisión documental de su proyecto de autogeneración a pequeña escala PROYECTO PRUEBA, identificado con el número de solicitud XXXX01.

En este sentido, el proyecto se encuentra actualmente en el estado **PENDIENTE DOCUMENTACIÓN**, por lo cual se requiere que el proyecto eléctrico específico sea complementado en los siguientes aspectos:

- **Formulario de conexión simplificado de que trata el artículo 12 de la presente Resolución.** : Inconsistencias en formulario, debe diligenciarlo nuevamente y cargarlo en el enlace dispuesto.

Por lo anterior, se solicita presentar la documentación solicitada con la información ajustada, conforme al plazo máximo establecido en el Numeral i) del **Anexo 5 de la Resolución CREG 174 de 2021**, contado a partir de la fecha de recibo de la presente comunicación.

Vencido el término anterior sin que se haya cumplido el presente requerimiento, se entenderá que usted ha desistido tácitamente de su solicitud, en los términos establecidos en el Numeral iii) del **Anexo 5 de la Resolución CREG 174 de 2021**.

Una vez realice las correcciones o ajustes arriba notificados, deberá remitirlos nuevamente a **Air-e S.A.S. E.S.P.** a través del siguiente enlace:



Dar click en el botón o enlace de abajo para descargar documentos enviado por parte del Operador de red.



Si no puede descargar los archivos, copie y pegue este enlace:
https://kairos.air-e.com/descargar_soportes_sub.php?tk=BICj8ZaU-cBbiVGpDY_lu98wRfrukm7-11jeQ3vM114

El enlace vence el: 2026-08-20 15:33:04

Cordialmente,

Este es un mensaje automático, por favor no responda.



Figura 18. Correo de notificación del estado Pendiente documentación con el botón Subir documentos. Datos ilustrativos.

FORMULARIO DE CARGUE DE DOCUMENTOS PARA SUBSANACIÓN

Subsanación de documentos

Radicado XXXX01 — Etapa 1

Este formulario permite cargar únicamente los documentos solicitados en la subsanación.

Formulario de conexión simplificado de que trata el artículo 12 de la presente Resolución.

Observaciones:

- Inconsistencias en formulario, debe diligenciarlo nuevamente y cargarlo en el enlace dispuesto.

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

Formatos permitidos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Máx. 10 MB por archivo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Enviar documentos

Figura 19. Formulario de subsanación para un documento solicitado. Datos ilustrativos.

4.2 Etapa: Completitud - Estado: Insumos solicitados.

La Plataforma de Gestión Interna AIR-E informa que el operador está preparando los insumos requeridos para el estudio de conexión simplificado. En este momento el cliente debe mantener seguimiento y preparar su documentación, sin realizar cargues no solicitados.

EJEMPLO - CORREO NOTIFICACIÓN

Preparación de insumos

Radicado: XXXX01

Cordial saludo,

De acuerdo con la información aportada, por medio del presente nos permitimos informarle que actualmente nos encontramos preparando los insumos para la elaboración del estudio de conexión simplificado de su proyecto de generación a pequeña escala PROYECTO PRUEBA, con capacidad instalada o nominal de 999 y número de solicitud XXXX01, conforme a lo establecido en la Resolución CREG 174 de 2021.

Le recordamos que, de acuerdo con lo indicado en el inciso vii) del Anexo 5 de la Resolución CREG 174 de 2021, contará con un plazo de cinco (5) meses para realizar el estudio de conexión simplificado. Una vez tenga el estudio de conexión, deberá aportarlo junto con la documentación tipo D (si aplica) y G de que trata el artículo 14 de la citada resolución.

Asimismo, luego de la aprobación de la conexión o en el mismo paso anterior y junto con el estudio de conexión simplificado para su verificación técnica, deberá aportar la documentación tipo C y F de que trata el artículo 14 de la citada resolución.

Documentación requerida

Tipo	Descripción del documento tipo
C	Certificado de capacitación o experiencia en la instalación tipo.
D	Manual del (de los) dispositivo(s) que controla(n) la no inyección a red o la inyección a red en algún nivel fijo de potencia o energía.
F	Documento donde se demuestre el cumplimiento de normas para inversores, definidas en el formulario de conexión simplificado.
G	La demostración del cumplimiento de las normas técnicas debe ser mediante certificado de producto emitido por un organismo de certificación acreditado que haga parte de acuerdos de reconocimiento internacional. En todo caso, si el RETIE ya establece la demostración anterior, se realizará conforme este o su actualización lo determine.
	Otra documentación: - Diagramas unifilares (usar norma nacional o internacional). - Identificación esquemática del sistema de puesta a tierra y esquema de protecciones. - Documento con distancias de seguridad y cuadro de cargas de la demanda total. Se deberá aplicar lo que el RETIE especifique para la documentación anterior.

Finalmente, antes de la puesta en servicio de su proyecto deberá aportar la documentación legal correspondiente, conforme a lo exigido por la normativa vigente.

Le recordamos que AIR-E no recibe archivos en formatos comprimidos (.zip, .rar) ni mediante enlaces externos. Todos los documentos deberán enviarse como adjuntos en formatos compatibles (PDF, Word, Excel).

Este es un mensaje automático, por favor no responda.

Ver estado de mi solicitud

Figura 20. Correo de notificación de preparación de insumos con la tabla de documentación requerida. Datos ilustrativos.

Documentos técnicos: La notificación puede mencionar documentación tipo C, D, F y G, por ejemplo: experiencia del instalador, manual del dispositivo de no inyección, certificaciones del inversor, diagramas unifilares, puesta a tierra, protecciones, distancias de seguridad y cuadro de cargas. Aporte únicamente lo aplicable a su caso.

4.3 Etapa: Completitud - Estado: Insumos enviados.

Cuando los insumos estén disponibles, el correo habilitará acciones para descargarlos y cargar los documentos del ECS.

1. **Descargue y revise los insumos.** Conserve una copia junto con el radicado.
2. **Controle el plazo.** La vista suministrada informa cinco meses calendario para aportar el ECS; use la fecha exacta de su correo.
3. **Prepare el ECS y los anexos aplicables.** No use ZIP, RAR ni enlaces externos.

Importante: La imagen de este punto muestra, paso a paso, las acciones disponibles en el portal después del envío de insumos. Es ilustrativa; siga siempre las indicaciones de su propia notificación.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN

Air-e

SOL. XXXX01 - PROYECTO PRUEBA - INSUMOS ENVIADOS

Actualización de solicitud en etapa: **Completitud**, cambio a estado: **Insumos enviados**

Cordial saludo,

Por medio del presente hacemos entrega de los insumos para la elaboración del estudio de conexión simplificado y estudio de ajuste y coordinación de protecciones del proyecto en asunto.

Observación técnica:
GESTION PLANIFICACION: Elaboración de insumos desde planificación.

Es importante tener en cuenta lo establecido en la circular CNO 021 referente a los lineamientos para la realización del estudio de conexión simplificado, entre ellos el presentar los análisis en los escenarios definidos en el numeral 8 de esta circular para los años t (2026) y t+x (2028).

Le recordamos que, de acuerdo con lo indicado en el inciso vii) del Anexo 5 de la Resolución CREG 174 de 2021, tendrá un plazo de cinco (5) meses para realizar el estudio de conexión simplificado. Una vez tenga el estudio de conexión, deberá aportarlo junto con la documentación tipo D (si aplica) y G de que trata el artículo 14 de la citada resolución. Asimismo, luego de la aprobación de la conexión o en el mismo paso anterior y junto con el estudio de conexión simplificado para su verificación técnica, deberá aportar la documentación tipo C y F de que trata el artículo 14 de la citada resolución.

Se recomienda consultar la información disponible en la ventanilla única de la UPME sobre los generadores que impactan la zona de influencia aguas arriba del proyecto. En algunas zonas a 110 kV, se presentan sobrecargas que imposibilitan la entrada de nuevos proyectos de generación, esto, teniendo en cuenta lo aprobado dentro de la CREG 174 de 2021 por el OR, los proyectos Clase 1 conceptuados por la UPME y los proyectos de expansión aprobados por la UPME.

La empresa ha puesto a disposición los insumos técnicos necesarios para continuar con el trámite de su solicitud.

[Descargar insumos](#)

Una vez revise la información, por favor cargue los documentos solicitados a través del siguiente enlace:

[Subir documentos](#)

⚠️ Aviso importante:

A partir de esta notificación, usted cuenta con **5 meses calendarios** para cargar los documentos requeridos para el estudio de conexión simplificado (ECS) de su solicitud (antes del **12/01/2027**).

Si no se cargan los documentos dentro de este plazo, **el proyecto será dado de baja**.

Este enlace es personal y tiene una vigencia de 5 meses calendarios.

[Ver estado de mi solicitud](#)

Figura 21. Acciones disponibles después del envío de insumos y aviso de plazo. Datos ilustrativos.

4.4 Etapa: Completitud – Estado: Cargue del estudio de conexión simplificado.

El formulario de ECS distribuye la carga en grupos para facilitar el envío de archivos.

1. **Use el Grupo 1 si el total no supera 20 MB.** No es necesario completar los grupos opcionales.
2. **Use hasta tres grupos si el total es mayor.** Cada grupo admite hasta 20 MB.
3. **Agregue un comentario solo si es necesario.** No sustituya documentos obligatorios con una explicación.
4. **Envíe y valide la respuesta.** La pantalla debe confirmar que la documentación fue recibida.

Importante: Las imágenes del formulario de cargue y de la confirmación de este punto son una guía visual, paso a paso, de cómo se completa el ECS en el portal. Los datos mostrados son ilustrativos; utilice siempre los de su propia notificación.

FORMULARIO CARGUE ECS (ESTUDIO DE CONEXIÓN SIMPLIFICADO)

Cargue de ECS (Estudio de Conexión Simplificado)

Radicado XXXX01— Etapa 2

Adjunte la documentación solicitada para continuar con el proceso.

Si el total de sus archivos supera 20 MB, use los 3 grupos disponibles (máximo 20 MB por grupo, hasta 60 MB en total). Si no, use solo el Grupo 1.

Grupo 1

Ningún archivo seleccionado

Máx. 20 MB en este grupo.

Grupo 2 (opcional)

Ningún archivo seleccionado

Máx. 20 MB en este grupo.

Grupo 3 (opcional)

Ningún archivo seleccionado

Máx. 20 MB en este grupo.

Comentario (opcional)

Escribe aquí alguna observación adicional...

Figura 22. Formulario de cargue del ECS con tres grupos de archivos. Datos ilustrativos.

VISTA DE RESPUESTA DE CARGUE DE ECS (ESTUDIO DE CONEXIÓN SIMPLIFICADO)



Figura 23. Confirmación de recepción del ECS y paso a Verificación técnica. Datos ilustrativos.

4.5 Etapa: Verificación técnica – Estado: En estudio

Después de recibir el ECS, la solicitud pasa a Verificación técnica. El cliente debe monitorear el correo y el portal mientras el equipo técnico realiza el análisis.

Importante: La imagen de este punto muestra, paso a paso, cómo se ve la notificación de documentación recibida en el portal para el estado En estudio. Es ilustrativa; siga siempre las indicaciones de su propia notificación.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN

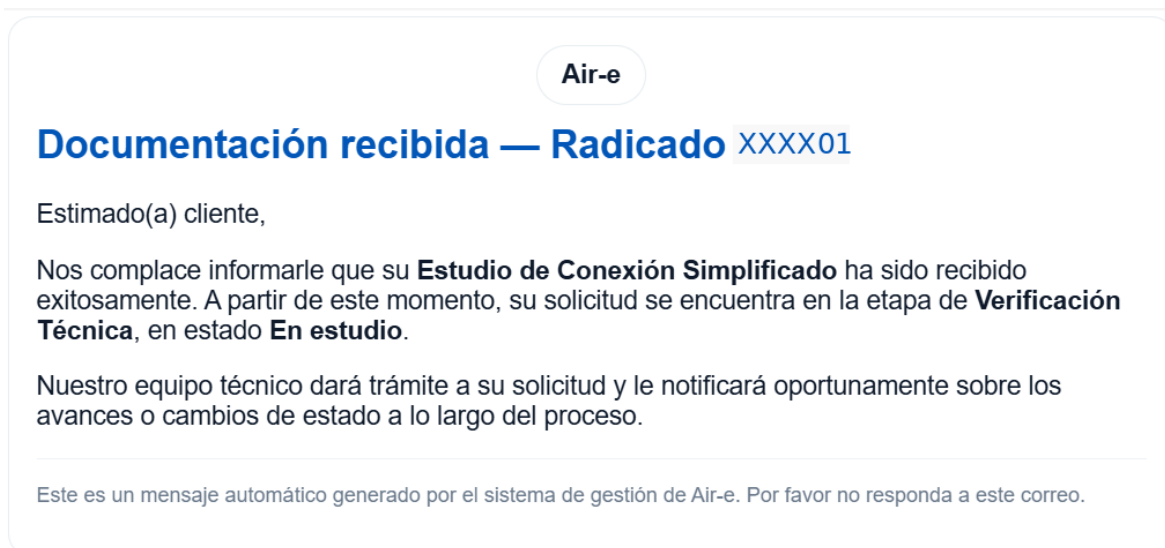


Figura 24. Notificación de documentación recibida y estado En estudio. Datos ilustrativos.

4.6 Etapa: Verificación técnica – Estado: Baja por desistimiento.

Si vence el plazo sin aportar la información requerida, nuestra plataforma de gestión interna puede cerrar la solicitud. La notificación indica el motivo y si debe generarse una nueva solicitud.

EJEMPLO - CORREO DE NOTIFICACIÓN



Figura 25. Ejemplo de notificación de baja por desistimiento. Datos ilustrativos.

Prevención: Registre la fecha límite desde el primer correo y complete el cargue con anticipación. El correo de baja no es un formulario de subsanación.

ESTADO ACTUAL O SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

En cada correo de notificación encontrará el botón “Ver Estado de Solicitud” para ver el estado actual o hacer seguimiento a su proyecto, en el **ítem 5 de este manual** encontrará las imágenes referencias de cómo se visualizará.

SOLICITAR PRORROGA.

En el correo de **Notificación de Conformidad** encontrará el botón “Solicitar Prórroga”. En el **ítem 6 de este manual**, en la sección “Solicitar una Prórroga”, encontrará las imágenes ilustrativas con el paso a paso para realizar esta acción.

5. Consultar el estado del proyecto:

El botón “Ver Estado de mi Solicitud” abre el seguimiento del radicado. La vista resume el avance general, la etapa actual, el historial de cambios y los documentos cargados.

Qué debe revisar

1. **Progreso del trámite.** Es una referencia visual; la etapa y el estado describen la situación operativa.
2. **Línea de tiempo.** Compruebe las fechas de cada cambio y si hay una actuación pendiente.
3. **Documentos por etapa.** Verifique qué archivos figuran como cargados y cuáles permanecen pendientes.
4. **Subprocesos.** Facturación y equipo de medida pueden mostrar estados independientes.

VISTA DEL ESTADO DEL PROYECTO



Figura 26. Resumen del progreso y línea de tiempo de una solicitud. Datos ilustrativos.

CONSULTA DE DOCUMENTOS


Documentos por etapa


Compleitud

 Documento dueño o representante legal.

 **Camara de comercio**

 Certificado de libertad y tradición (no mayor a 3 meses)

 Certificado de capacitación o experiencia en la instalación tipo

 Ficha técnica del inversor

 Certificados del inversor por laboratorio acreditado.

 Parametrización del inversor

 Diagramas unifilares

 Manual del dispositivo que controla la no inyección a la red o inyección en algún nivel fijo de potencia o energía.

 Archivo de consulta de la disponibilidad de red.

 Formulario de conexión simplificado de que trata el artículo 12 de la presente Resolución.


Verificación Técnica


Visita para la Conexión

FACTURACION (Enviada)

 Rut

 Formato de conocimiento de contrapartes

 SPDV

 Factura

 **Soporte de pago**

 Otros

EQUIPO_MEDIDA (NP)

 **Fotografía del medidor**

 **Factura de compra del medidor**

Figura 27. Consulta de documentos organizados por etapa y subproceso. Datos ilustrativos.

Si encuentra una diferencia: No vuelva a cargar archivos de inmediato. Conserve la confirmación, espere la actualización y, si persiste, contacte los canales oficiales indicando radicado, etapa, estado, fecha del envío y evidencia.

6. Solicitar una prórroga

La opción aparece en la notificación de conformidad cuando aplica. La vista suministrada indica que la prórroga debe solicitarse, como mínimo, un mes antes del fin de la vigencia actual.

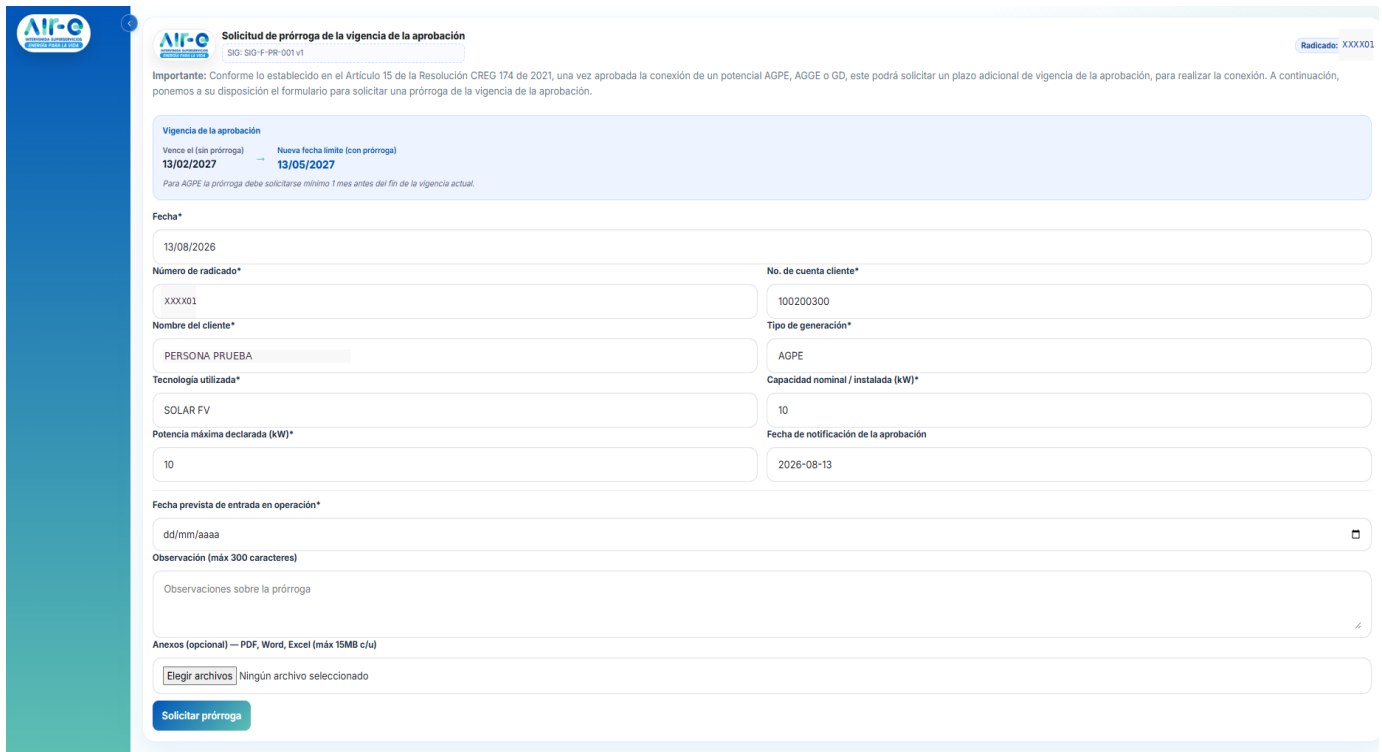
Información que debe verificar:

1. **Fecha de vencimiento sin prórroga y nueva fecha estimada.** La Plataforma de Gestión Interna AIR-E las muestra en la parte superior del formulario.
2. **Radicado, cuenta y datos del cliente.** Compruebe que correspondan a su solicitud.
3. **Tipo de generación, tecnología y capacidades.** Revise los valores precargados.
4. **Fecha prevista de entrada en operación.** Este campo es obligatorio en la vista suministrada.
5. **Observación y anexos.** Los anexos son opcionales; la vista acepta PDF, Word y Excel, máximo 15 MB por archivo.

Pasos:

1. **Abra “Solicitar prórroga”.** Use el botón del correo de conformidad.
2. **Revise los datos precargados.** No continúe si el radicado o el proyecto no corresponden.
3. **Complete la fecha y la observación.** Adjunte soportes si son necesarios.
4. **Envíe la solicitud.** Espere la pantalla de radicación correcta.
5. **Descargue el PDF.** Archive el comprobante enviado también por correo.
6. **Verifique el estado y la nueva fecha.** La solicitud puede mostrar el resultado de aprobación en el mismo portal.

FORMULARIO DE SOLICITUD DE PRORROGA



Solicitud de prórroga de la vigencia de la aprobación
 SIG: SIG-F-PP-001 v1

Importante: Conforme lo establecido en el Artículo 15 de la Resolución CREG 174 de 2021, una vez aprobada la conexión de un potencial AGPE, AGGE o GD, este podrá solicitar un plazo adicional de vigencia de la aprobación, para realizar la conexión. A continuación, ponemos a su disposición el formulario para solicitar una prórroga de la vigencia de la aprobación.

Vigencia de la aprobación
 Vence el (sin prórroga) **13/02/2027** → Nueva fecha límite (con prórroga) **13/05/2027**
 Para AGPE la prórroga debe solicitarse mínimo 1 mes antes del fin de la vigencia actual.

Fecha*
 13/08/2026

Número de radicado*
 XXXX01

No. de cuenta cliente*
 100200300

Nombre del cliente*
 PERSONA PRUEBA

Tipo de generación*
 AGPE

Tecnología utilizada*
 SOLAR FV

Capacidad nominal / instalada (kW)*
 10

Potencia máxima declarada (kW)*
 10

Fecha de notificación de la aprobación
 2026-08-13

Fecha prevista de entrada en operación*
 dd/mm/aaaa

Observación (máx 300 caracteres)
 Observaciones sobre la prórroga

Anexos (opcional) — PDF, Word, Excel (máx 15MB c/u)
 Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Solicitar prórroga

Figura 28. Formulario para solicitar la prórroga de la vigencia de la aprobación. Datos ilustrativos.

VISTA DE SOLICITUD DE PRORROGA RADICADA



Figura 29. Confirmación de radicación y opción para descargar el PDF. Datos ilustrativos.

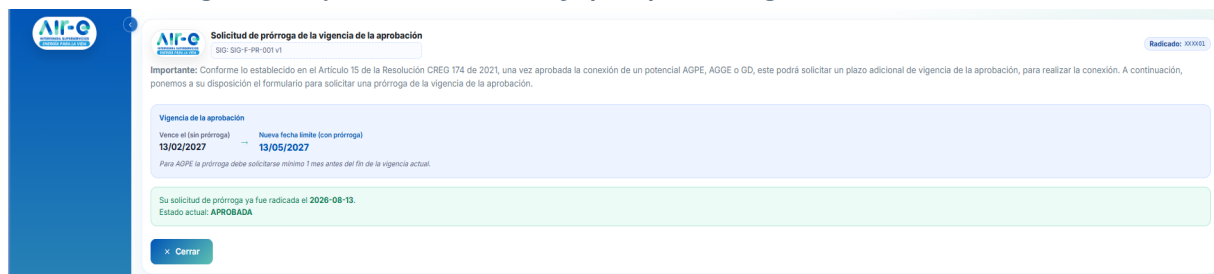


Figura 30. Confirmación de radicación y aprobación automática de la solicitud de prórroga. Datos ilustrativos.

Confirmación: Nuestra plataforma de gestión interna muestra el estado de la prórroga y la nueva vigencia. También envía al correo registrado un comprobante con el PDF de la solicitud radicada.

EJEMPLO - NOTIFICACIÓN DE PRORROGA

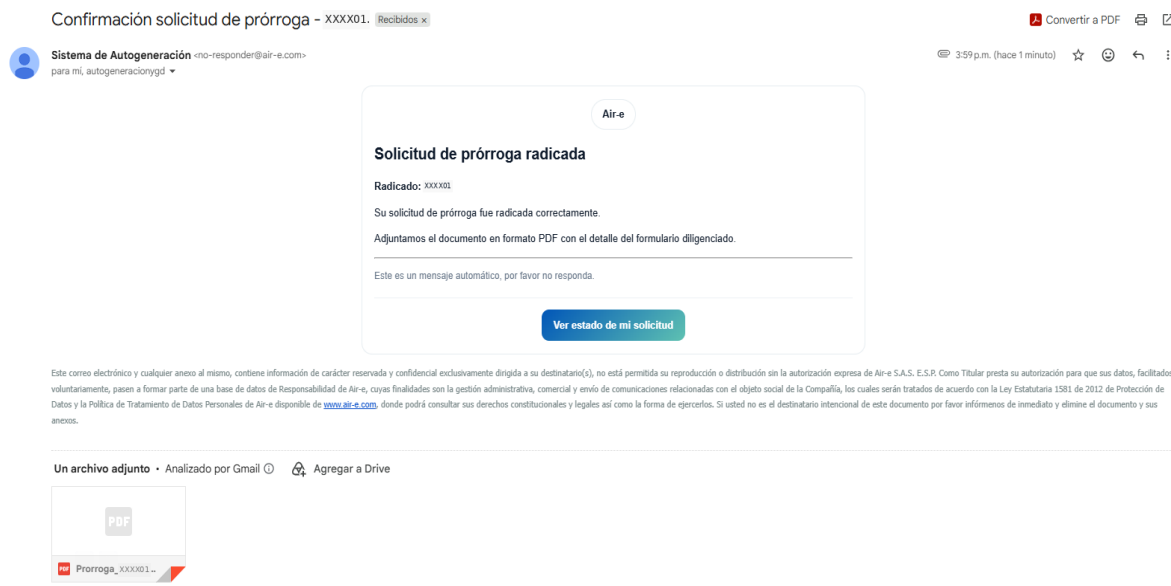


Figura 31. Correo de confirmación de la solicitud de prórroga con el PDF adjunto. Datos ilustrativos.



Figura 32. Correo de notificación de prórroga aprobada con la nueva fecha límite de vigencia. Datos ilustrativos.

7. Solución de problemas

1. **El botón no abre.** Copie y pegue en el navegador el enlace alternativo incluido en la notificación. Verifique que no haya espacios adicionales.
2. **El enlace venció.** No use enlaces de correos anteriores. Contacte los canales oficiales y reporte el radicado y la fecha de la notificación.
3. **El archivo es rechazado.** Revise formato, tamaño, nombre y que el archivo no esté dañado. No use ZIP/RAR ni enlaces de nube.
4. **La carga se interrumpe.** Compruebe la conexión y reduzca el número de archivos por envío sin superar los grupos permitidos.
5. **No aparece la confirmación.** Consulte el estado antes de reenviar. Guarde cualquier mensaje de error o captura para soporte.
6. **El radicado no coincide.** Cierre la página y vuelva a abrir el enlace desde el correo correcto. No cargue información en otra solicitud.
7. **El estado no cambia.** Espere el procesamiento de la revisión. Si persiste, reporte radicado, etapa, estado y fecha del cargue.
8. **Hay información de pago o envío diferente.** Use únicamente los datos de la notificación más reciente y valide por canales oficiales.

Lista de verificación antes de enviar:

1. El radicado y el proyecto son correctos.
2. Atendí todas las observaciones de la notificación.
3. Los archivos abren y son legibles.
4. El formato y el tamaño cumplen lo indicado en el formulario.
5. No adjunté archivos comprimidos ni enlaces externos.
6. Incluí un comentario solo cuando agrega contexto útil.
7. Vi y guardé la confirmación del envío.
8. Consulté el estado para comprobar el avance.

8. Glosario

Término	Significado
Radicado	Número único que identifica su solicitud.
Etapas	Momento principal del trámite, por ejemplo, Completitud o Verificación técnica.
Estado	Situación actual dentro de una etapa; determina si debe actuar o esperar.
Subsanación	Corrección o complemento de documentos observados.
ECS	Estudio de conexión simplificado.
OR	Operador de red.
AGPE	Autogenerador a pequeña escala.
GD	Generador distribuido.
Conformidad	Resultado favorable de la revisión técnica o procedimental, según la etapa.
Prórroga	Extensión de la vigencia de la aprobación, solicitada dentro del plazo aplicable.

9. INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA TENER EN CUENTA

Al solicitar ayuda: Informe siempre: radicado, proyecto, etapa, estado, fecha y hora aproximada del evento, navegador utilizado y evidencia del mensaje recibido. No envíe contraseñas ni enlaces personales.

Nota importante sobre la información migrada: Para la puesta en marcha de la plataforma de gestión interna de las solicitudes, se migrarán a estas los datos históricos de las solicitudes existentes. Esta migración no incluye los archivos cargados y, en algunos casos, solo se migran los últimos registros o el último estado alcanzado por la solicitud. Únicamente las solicitudes radicadas a partir del 27 de agosto de 2026 contarán en la plataforma con la información y los archivos completos al 100 %.

Por esta razón, en la vista **“Ver estado de mi solicitud”** de las solicitudes radicadas antes del 27 de agosto de 2026 es posible que en algunas no se visualizará la información 100 % completa: la línea de tiempo mostrará las etapas previas marcadas y su porcentaje de avance, pero sin los estados intermedios ni la documentación señalada. Los íconos de las etapas donde se cargan documentos (por ejemplo, la etapa de Completitud) se verán en color gris, ya que su visualización depende de la verificación física de los archivos o de la consulta de la ruta guardada en la base de datos, información que no existirá para las solicitudes migradas sin archivos. Por ejemplo, una solicitud cuyo último estado sea **“Conforme”** mostrará en la línea de tiempo todas las etapas previas marcadas, con su respectivo porcentaje de avance, pero sin estados intermedios ni documentos señalados o cargados: los íconos, que normalmente se ven en verde o rojo, aparecerán únicamente en gris.

Si requiere esta información adicional (documentos o estados intermedios) de una solicitud migrada, puede solicitarla escribiendo al correo **autogeneracionygd@air-e.com**, indicando el número de radicado.

