

# INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN

# 2024





# SOBRE EL REPORTE



Compromiso de reporte con los grupos de interés en la presentación de resultados.



Este informe integrado de gestión fue realizado tomando como referencia los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) aplicables. 200 Económico – 300 ambiental - GRI 400 social.



Este informe fue elaborado por el área de Responsabilidad Social Corporativa de las dirección de Gestión Comunitaria. Revisado por la Oficina de Gestión de Proyectos y aprobado por la Alta Gerencia.

# CONTENIDO

- 1. Somos Air-e..... 4**
- 2. Mensaje del Agente especial a los grupos de interés..... 5**
- 3. Sobre la Compañía Air-e..... 8**
- 4. Enfoque estratégico y de sostenibilidad..... 9**
- 5. Gobierno Corporativo..... 13**
- 6. Gestión de nuestros objetivos estratégicos de sostenibilidad..... 14**



## 1. SOMOS AIR-E

Somos una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, centrada en la atención al cliente y en la mejora de la experiencia de servicio. Durante estos años hemos enfocado nuestros esfuerzos en hacer sostenibles nuestras operaciones y en superar las dificultades estructurales buscando una solidez en el largo plazo y una mejora continua en nuestros procesos para atender a nuestros nuestras partes interesadas.

**Renovamos nuestra promesa de Creación de Valor Compartido, ofreciendo soluciones de calidad que marquen la diferencia.**



Superar las dificultades estructurales, transformándolas en oportunidades para innovar y crecer juntos.



Avanzar en la sostenibilidad, alineando nuestro plan estratégico y plan de negocios a los lineamientos sostenibles y a cuidar de ustedes, con un servicio cercano, eficiente y siempre orientado a dar lo mejor.

## 2. MENSAJE DEL AGENTE ESPECIAL A LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 2024, Air-e se mantiene activa en el desarrollo de proyectos para mejorar la calidad del servicio y garantizar la estabilidad del sistema eléctrico en la región.
- Se materializaron riesgos relacionados con la ciberseguridad que se convirtieron en oportunidad para mejorar los protocolos e incrementar los niveles de seguridad.
- Intervención Gubernamental y situación financiera de la empresa que se ha visto afectada por factores como el incremento de la tarifa.



### Inversiones y Mejoras en el Servicio:

A corte de 2024 se ejecutaron 967 obras de infraestructura eléctrica con una inversión de 1,2 billones de pesos, encaminadas a fortalecer las redes y equipos para reducir las interrupciones del servicio y mejorar su calidad a largo plazo. Estas iniciativas contribuyeron a una mejora en el tiempo promedio de interrupción (Saidi) que resultó en un 60.33% y del 61.74% en la frecuencia de interrupciones (SAIFI), superando las expectativas para 2030.

Estos indicadores dan cuenta del impacto positivo de las inversiones en infraestructura aun en las actuales circunstancias de cara a la intervención, Air-e sigue trabajando en dar soluciones de fondo a los problemas históricos que enfrenta la región en términos de servicio eléctrico.

### Compromiso con el Crecimiento y la Recuperación:

**Planificación futura:** La compañía estableció una senda, que incluyen mejoras sustanciales con un horizonte de tiempo hasta 2030, lo que demuestra un compromiso con la mejora continua y la recuperación de la estabilidad operativa y financiera, una vez superados los desafíos inmediatos.

### Intervención Gubernamental y Crisis Financiera:

En septiembre de 2024, el gobierno colombiano intervino Air-e, por razones financieras, caracterizada por deudas acumuladas de aproximadamente 1,8 billones de pesos y un incremento en las tarifas eléctricas en los dos meses

previos a esta decisión. La intervención del gobierno para rescatar a Air-e, con el nombramiento de un interventor y el compromiso de recursos adicionales, se espera se materialice en la estabilización de la situación financiera y el apoyo definitivo para mejorar la prestación del servicio mediante la continuidad operativa y la ejecución de los planes de mejora.

A pesar de la crisis, la empresa ha proporcionado información detallada sobre sus operaciones, inversiones y las dificultades que enfrenta, lo cual ha sido una muestra de su esfuerzo permanente por mantener una relación de transparencia y una comunicación clara con sus grupos de interés.

Se espera que con el apoyo del gobierno y con recursos adicionales, la empresa pueda honrar su compromiso con la continuidad y la calidad del servicio en los departamentos de Atlántico, Magdalena y La Guajira.

Hoy Air-e, enfrenta grandes desafíos asociados a situaciones como, endeudamiento elevado, alza en las tarifas, y la necesidad de aumentar la capacidad de inversión para renovar el total de la infraestructura optimizando el servicio. Para ello, hoy La Compañía adelanta esfuerzos en la implementación de acciones estratégicas a mediano y largo plazo para superar la crisis y garantizar la continuidad y estabilización del servicio.

Se han ejecutado planes para estabilizar la situación financiera, mitigar riesgos relacionados con obligaciones vencidas, cartera y flujo de caja. Administrativamente, se fortaleció la estructura organizacional, optimizando las condiciones laborales del personal clave para la operación, regularizando contratos pendientes y mejorando la gestión de inventarios y logística.

En el ámbito técnico-operativo, se han realizado esfuerzos para asegurar la continuidad del servicio, fortalecer la infraestructura y optimizar procesos, incluyendo la gestión comercial para mejorar la relación con clientes y la gestión de la red para reducir pérdidas y optimizar el balance energético, además de restaurar el acceso a las bases de datos. La Agencia Especial ha liderado acciones como reuniones con proveedores y la revisión exhaustiva de contratos para regularizar las condiciones y asegurar la prestación del servicio.

Igualmente se dio impulso a la promoción de prácticas eficientes de consumo de energía, a través de retos de Innovación, con el programa Ennova S-cool, que se ratifica en el año 2024, como una iniciativa de transformación, siendo seleccionada como finalista en la 10° edición del premio a la eficiencia energética por Andesco.

Para el 2024, la participación en la 8° edición, del Índice de Inversión Social Privada, dio como resultado el posicionamiento de la empresa en el ranking de las 15 empresas con mejor desempeño.

Copenhagen Business School (CBS) y La Universidad Pontificia Bolivariana, seleccionaron a la empresa como caso de estudio sobre la creación de valor compartido por parte de las empresas del sector energético en Caribe colombiano.

El 2024, se recibió la auditoría para Certificación EDGE Assess, como reconocimiento al compromiso con la promoción de la igualdad de género y la creación de un ambiente laboral diverso, inclusivo y competitivo.





## APUESTA PARA EL 2025

### Escuela de Vigilancia Social y Sostenibilidad de Air-e

Como una apuesta innovadora para el 2025, se implementará la Escuela de Vigilancia Social y Sostenibilidad de Air-e, como una estrategia corporativa para instalar capacidades de participación y corresponsabilidad en el uso y gestión de la energía. A través de dos líneas de acción —una social y otra escolar— la Escuela buscará fortalecer el vínculo entre la empresa, las comunidades y las nuevas generaciones. La línea social impulsará procesos de control social y liderazgo comunitario para asegurar transparencia, confianza y sostenibilidad territorial, y la línea escolar desarrollará pilotos educativos que sensibilicen a jóvenes sobre la cultura energética responsable, a través de la innovación y vigilancia ciudadana desde las aulas. Con estas apuestas, se promoverá un consumo más consciente y sostenible y y posicionará a Air-e como referente regional en gobernanza participativa y construcción de valor social compartido.



El compromiso de Air-e, en un trabajo coordinado entre la directiva y los colaboradores ha hecho posible que, pese a las dificultades, se mantengan indicadores relevantes de calidad del servicio y mejora continua, por eso nos enorgullece decir:

**¡Seguimos transformando la vida de 5 millones de personas!**

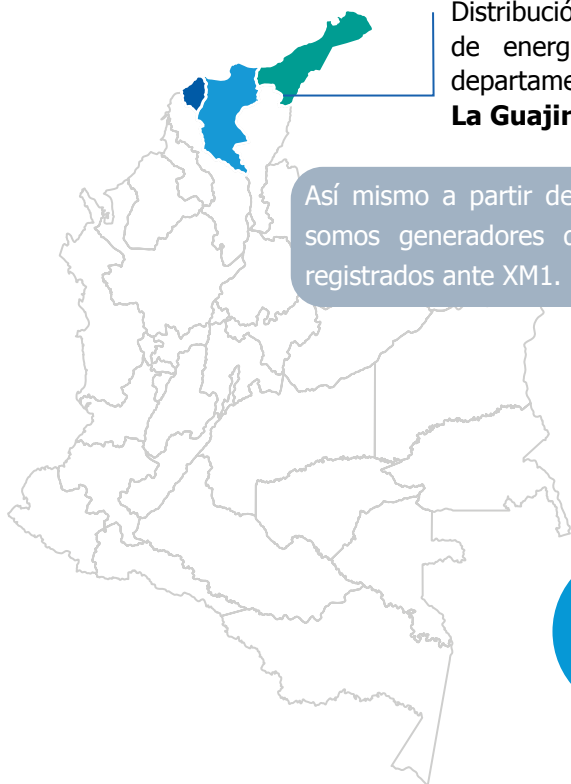
### 3. SOBRE LA COMPAÑÍA



#### INFORMACIÓN DE LA CADENA DE VALOR

Distribución y comercialización de energía eléctrica en los departamentos del **Atlántico**, **La Guajira** y **Magdalena**.

Así mismo a partir de diciembre de 2023 somos generadores de energía eléctrica registrados ante XM1.



#### USUARIOS POR DEPARTAMENTO

**ATLÁNTICO** 862.242

**MAGDALENA** 362.559

**LA GUAJIRA** 211.499

**TOTAL** 1.436.300



#### UBICACIÓN Y NATURALEZA



Air-e es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de naturaleza privada.

Domicilio principal en Colombia, en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla (Atlántico) en la carrera 57 No 99 A – 65, Edificio Torres del Atlántico.



# 4. ENFOQUE ESTRATÉGICO Y DE SOSTENIBILIDAD

## 4.1. ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contenido 2-22

### Propósito Superior "Hacer la vida de todos mejor cada día."

Seguimos enfocados en fortalecer la calidad en la prestación del servicio y convertirnos en la empresa con la mejora más significativa en la calidad del servicio y la reducción de pérdidas en Colombia para el 2025, apalancados en los sistemas de gestión, los procesos y la gestión del riesgo de la Compañía, asegurando la sostenibilidad en el largo plazo.

El Plan Estratégico Corporativo de Air-e 2021–2023 fue revisado para la vigencia 2024-2025 haciendo mayor especificidad en sus objetivos y un enfoque más fuerte hacia la sostenibilidad financiera y operativa.



El Balanced Scorecard 2024 de Air-e, reflejó un desempeño acumulado del 80% al cierre de diciembre, mostrando avances importantes, pero también desafíos significativos. Entre los aspectos más críticos se destaca el EBITDA, el cual se vio afectado negativamente por el incumplimiento de los indicadores de pérdidas y recaudo, además de mayores costos de compra de energía, aunque parcialmente compensados por una mayor demanda y la reducción del OpEx. El desempeño en eficiencia del Capex fue impactado por altos costos en inversiones clave, con origen en contrataciones heredadas del anterior operador. Asimismo, la reducción del Índice de Pérdidas Totales (IPT) no se logró, debido a la baja ejecución del plan de pérdidas, evidenciando la necesidad de fortalecer la implementación de las acciones operativas y de control.



# RETOS 2025

Para Air-e, 2025 es el año de la tecnología, la transformación, del fortalecimiento de la gestión operativa, de la mejora en la oportunidad y el servicio al cliente, y del impulso a la transición energética.

Estos enfoques se consolidan en los siguientes retos:



## Aseguramiento de los recursos financieros:

Se requiere el aseguramiento de los recursos financieros por parte del Gobierno Nacional así como la definición de una solución empresarial estructural que asegure la sostenibilidad y prestación del servicio en el largo plazo.



## Tecnológicos:

Focalizar estrategias que robustezcan la estructura tecnológica de La Compañía consolidando nuevos sistemas de información para gestionar y operar el modelo eléctrico y comercial corporativo, orientado a la seguridad de la información, al cumplimiento de la regulación, la operación, la unificación y gobierno de la data.



## Transformación Energía consciente:

Esta línea busca fomentar una cultura de consumo responsable de energía eléctrica en los territorios donde la compañía opera. Esta iniciativa se estructura en cuatro programas clave:



### Transformación:

Promueve la eficiencia energética en sectores productivos y comunitarios.



### Ennova:

Se enfoca en la innovación educativa para la sostenibilidad.



### Hogares Air-e:

Impulsa buenas prácticas de uso de energía en los hogares.



### Autoconsumo:

Optimiza el uso de energías limpias en las instalaciones propias de la compañía.

Mediante estos programas, buscamos empoderar a los diversos grupos de interés para que adopten hábitos sostenibles que redunden en beneficios tanto para el medio ambiente como para su calidad de vida.





**Oportunidad y Servicio al cliente:**

La organización planea seguir focalizando sus planes en la experiencia del usuario, en 3 atributos fundamentales que son: **Accesibilidad y participación, oportunidad y calidad.**



**Transición energética:**

Se crea la Dirección de Infraestructura y Transición Energética que destaca su estrategia integral orientada a liderar la transformación energética de los departamentos del Atlántico, Magdalena y La Guajira, mediante:



**Desarrollo de proyectos de generación sostenible y eficiente**

**Pilares estratégicos como Planet, Profit y People:**

Incorporan sostenibilidad ambiental, viabilidad financiera e inclusión social, todos fundamentales para una transición energética justa y efectiva.

**Innovación tecnológica y esquemas financieros como APP y PPA:**

Mecanismos comunes para escalar la implementación de energías renovables.

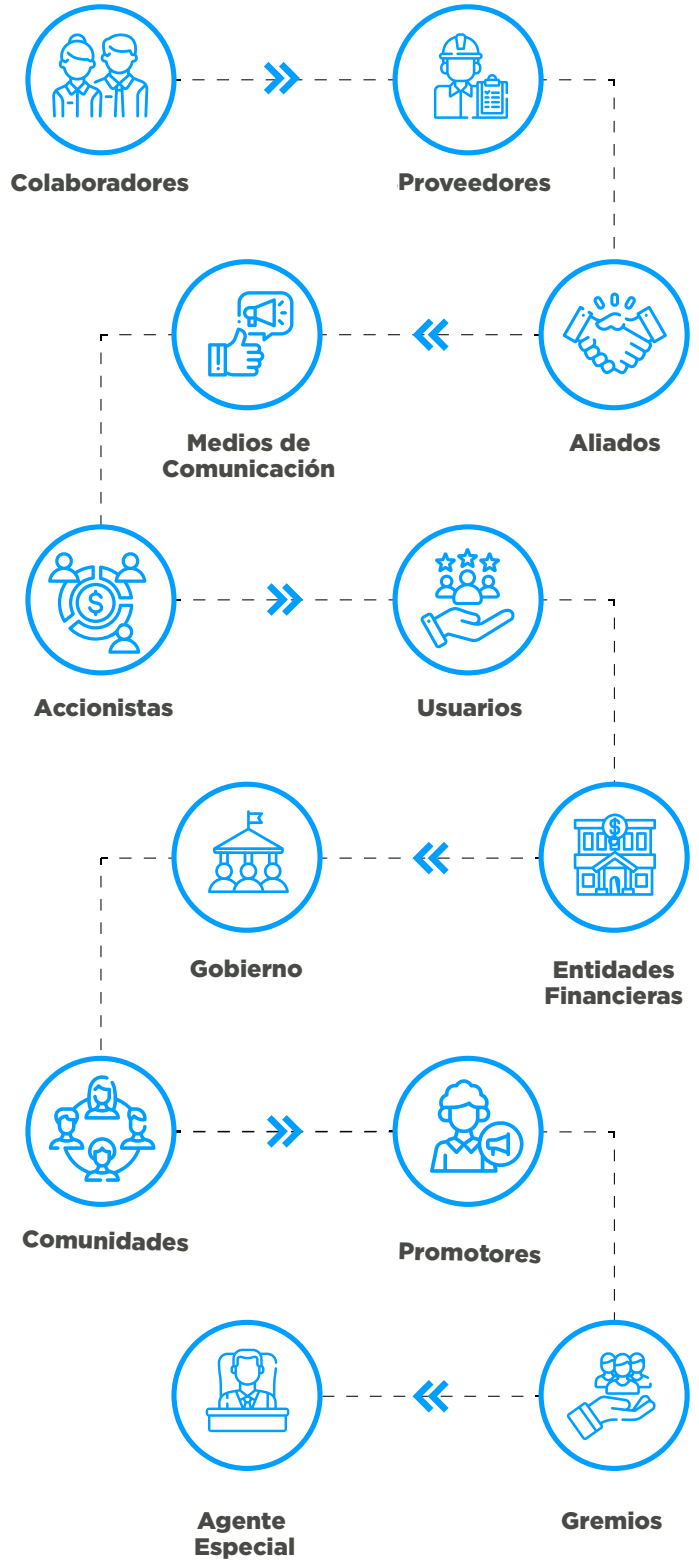
**Reducción de pérdidas, uso eficiente de recursos, aceptación comunitaria y sostenibilidad ambiental:**

Todos estos son componentes esenciales en cualquier estrategia de transición energética moderna.



**4.2. GRUPOS DE INTERÉS**

GRI 2-29



### 4.3. AFILIACIÓN A ASOCIACIONES CONTENIDO 2-23

Desde el año 2020, Air-e viene trabajando la estrategia Air-e sostenible, articulando la gestión y plan de negocios con políticas y lineamientos de sostenibilidad para la generación de valor económico, social y ambiental.

Desde el inicio de nuestras operaciones hacemos parte de las más de 13 mil empresas a nivel internacional adherida a Pacto Global de las Naciones Unidas, en cuyo compromiso alineamos nuestra estrategia y operaciones con la sostenibilidad y la consolidación de la Agenda 2030, para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible verificado a través de los sellos ODS que obtuvimos en los años 2022 y 2023. El reporte correspondiente al año 2024 se realizará en 2025.



### 4.4. ASUNTOS MATERIALES GRI 3-1, 3-2, 3-3

- Desempeño Económico**
- Servicio y Atención al cliente.**
- Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio**
- Acceso a la energía**
- Compra de energía**

- Tecnología e Innovación**
- Contribución a las comunidades**
- Derechos Humanos**
- Ética e integridad y Cumplimiento regulatorio**
- Seguridad de la Infraestructura**
- Atracción, Desarrollo y Retención del Talento Humano**
- Seguridad en el trabajo**
- Gestión Ambiental**
- Cambio Climático**
- Gestión de la cadena de suministro responsable**
- Descarbonización, Energías Renovables y Transición Energética**
- Inclusión y diversidad**
- Economía Circular**

# 5. GOBIERNO CORPORATIVO

## REPORTE

### 5.1. GOBIERNO CORPORATIVO

A partir del 12 de septiembre de 2024 el gobierno de la empresa fue asumido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien designó un Agente Especial, regulado por la normatividad legal vigente para este tipo de funcionarios.

**El interventor designado** se encarga de las decisiones operativas, administrativas y financieras del día a día de la empresa durante el proceso de recuperación y sus responsabilidades son las siguientes:

- Gestión Operativa y Administrativa
- Reestructuración Financiera
- Elaboración de Planes de Recuperación
- Autorización de Gastos e Inversiones
- Intervención en la Gestión del Personal
- Supervisión y Reporte al Gobierno

### 5.2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La compañía cuenta con los siguientes mecanismo para garantizar la ética y la transparencia en el desarrollo de sus operaciones:

- Código ético
- Política de transparencia e integridad
- Política de DDHH
- Política de conflicto de interés
- Línea de transparencia

### 5.3. GESTIÓN DE RIESGOS

- Modelo propio, construido desde las mejores prácticas nacionales e internacionales, tales como la ISO 31000:2018, Guía DAFP y el modelo COSO.
- Política de Responsabilidad Corporativa (Eje - Riesgos).
- Manual de Gestión de Riesgos.
- Guía técnica para evaluación de riesgos



### 5.4. DERECHOS HUMANOS

Para el 2024 nuestra política de Derechos Humanos reafirma los compromisos a continuación en línea con los principios 1,2 y 5 de las declaraciones y convenciones internacionales aplicadas a los principios de Pacto Global.

- "Compromiso con los derechos de los niños, niñas y adolescentes", y la normativa laboral vigente en Colombia.
- Compromiso No. 5.6 de la Política de Derechos Humanos: "Compromiso con el derecho al trabajo digno, respeto de los derechos asociados y la promoción del bienestar de los colaboradores".



## 6. GESTIÓN DE NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE SOSTENIBILIDAD

# TALENTO HUMANO

## Empleados



Mujeres

564



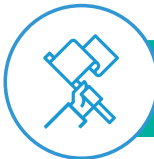
Hombres

744

Total: 1.308



Empleados  
Plantilla 866



Empleados  
En misión 442

## Negociación Colectiva

- SINTRAELECOL ATLÁNTICO
- SINTRAELECOL LA GUAJIRA
- SINTRAELECOL MAGDALENA
- SINTRAENERGÍA
- SINTRAE
- SINTRAIRE

6

Sindicatos

4

Convenciones  
Colectivas



2024



529 Empleados  
Convenciones  
Colectivas

61% del total de la plantilla

## Hechos relevantes:

### Creación de la Dirección de Transición Energética:



Se conformó la Dirección de Transición Energética y Operaciones con el fin de impulsar los proyectos de generación energética y asegurar la calidad de la atención a los usuarios las 24 horas a través del centro local de distribución.



Certificación en Equidad de género, bajo el estándar EDGE ASSESS, en el marco del compromiso de Air-e con la promoción de la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional de sus equipos y la contribución con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el ODS 5 (Igualdad de género) y el ODS 10 (Reducción de las desigualdades).

## Principales Resultados:

### Representación de Género:



Se evidenció un equilibrio de género en los niveles operativos, administrativos, directivos y gerenciales de primer nivel, con una representación de ambos géneros entre el 40% y 60%, alineado con lo establecido por EDGE.



### Participación de la mujer:

La proporción de mujeres en los niveles de líderes operativos y tácticos superó el 30%, mientras que en los niveles de Dirección y Gerencia de segundo nivel fue del 25%, evidenciando oportunidades de mejora en estos últimos.



### Comparativo Global:

En comparación con la mediana de 48 organizaciones del sector eléctrico a nivel global, Air-e, demostró una composición de género más equilibrada en toda su estructura laboral y particularmente en los niveles de gestión, incluyendo la alta dirección.

# RESULTADOS/REPORTE

## 6.1.1. ATRACCIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN SOBRE EL TALENTO HUMANO

Aumentar el sentido de pertenencia ha sido uno de los compromisos asumidos por la compañía desde el inicio de las operaciones en los departamentos del Atlántico, Magdalena y La Guajira, siendo este uno de los indicadores corporativos y pilar fundamental dentro del plan de gestión a largo plazo con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- En el 2024 no se presentaron quejas y/o reclamaciones por parte de ningún Colaborador ante el comité de convivencia laboral por posibles casos de discriminación.
- Se actualizó la estructura organizacional de primer nivel, logrando armonización salarial y optimización del costo laboral.
- Se conformó la Dirección de Transición Energética y Operaciones con el fin de impulsar los proyectos de generación energética y asegurar la calidad de la atención a los usuarios las 24 horas a través del centro local de distribución.
- Se revisó la viabilidad de aplicación de actualización salarial para población de trabajadores/as "corporativos" y "terceros".
- Se realizó la evaluación para formalizar la vinculación del personal que presta servicios a través de las empresas de servicios temporales.
- La compañía logró avances significativos en la resolución de los conflictos colectivos existentes, se logró suscribir la Convención Colectiva de Trabajo con SINTRAENERGIA 2024-2025 logrando la armonización en el portafolio de beneficios para los 3 regímenes y el Retiro de Pliego de Peticiones en etapa de Tribunal de Arbitramento, realizado por la Organización Sindical SINTRAIR-E.
- A cierre de 2024 se encontraban 529 Colaboradores beneficiarios de las Convenciones Colectivas vigentes, representando un 61,09% del total de la plantilla distribuidos en 7 organizaciones sindicales.

## CONTENIDO 2-7 Y 2-8

Número de empleados por contrato laboral (permanente / Temporal) y por sexo	2021	2022	2023	2024
Mujeres	581	621	566	564
Hombres	787	820	770	744
Otro	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.368</b>	<b>1.441</b>	<b>1.336</b>	<b>1.308</b>
Número de empleados por contrato laboral (permanente / Temporal) y por Región	2021	2022	2023	2024
Atlántico	1003	1075	977	976
Bogotá			1	1
Bolívar	35	35	33	29
La Guajira	120	123	118	114
Magdalena	210	208	188	188
Risaralda			19	
<b>Total</b>	<b>1.368</b>	<b>1.441</b>	<b>1.336</b>	<b>1.308</b>

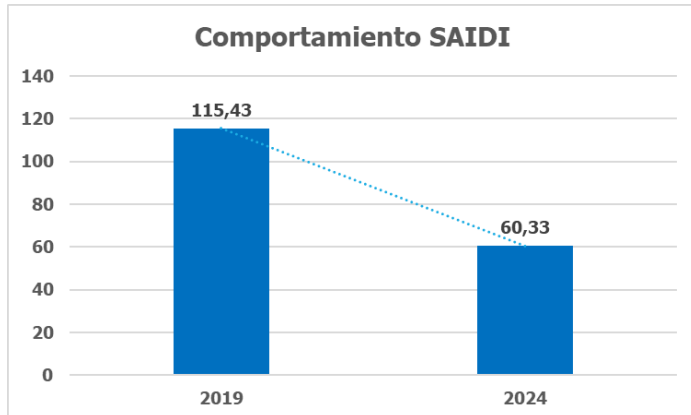
Con el propósito de asegurar la continuidad operativa y administrativa, facilitar el avance de los proyectos y cubrir las ausencias del personal, a finales del año 2024 se contaba con 442 colaboradores temporales, contratados por obra o labor, con una duración máxima de 12 meses. Estos colaboradores fueron proporcionados por la empresa SERVICIOS EVENTUALES DE COLOMBIA S.A.S, especializada en la provisión de personal temporal.



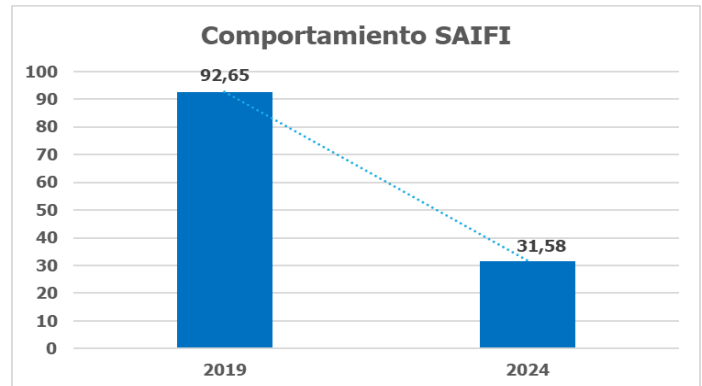
## 6.2. EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

### 6.2.1. ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO

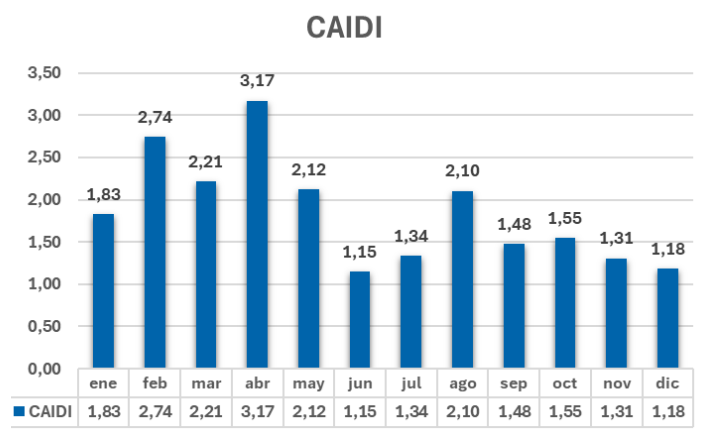
Estos miden cuán confiable y continuo es el suministro eléctrico:



**SAIDI (System Average Interruption Duration Index):** Promedio de duración de interrupciones por usuario en un período. Relacionamos el comportamiento del indicador SAIDI (duración de interrupción promedio) para el año 2024, en el cual se obtuvo como resultado un valor de 60.33 horas. Comparando el desempeño obtenido con la referencia del año 2019, establecida por la Resolución CREG 024 del 2021, de 115.43 horas, se puede evidenciar una disminución del 47.73% en la duración total de las interrupciones, permitiendo mejorar notablemente el servicio de energía eléctrica en la zona de influencia atendida por Air-e.



**SAIFI (System Average Interruption Frequency Index):** Número promedio de interrupciones por usuario. Relacionamos comportamiento del indicador SAIFI (cantidad promedio de las interrupciones), para el año 2024, en el cual se obtuvo como resultado un valor de 31.58 veces. Comparando el desempeño obtenido con la referencia del año 2019, establecida por la Resolución CREG 024 del 2021 de 92.65 veces, se puede evidenciar una disminución del 65.91% en la cantidad total de las interrupciones, permitiendo mejorar notablemente el servicio de energía eléctrica en la zona de influencia atendida por Air-e.



La compañía, continuó con su apuesta de lograr el tratamiento oportuno de la red de distribución impulsando la ejecución de un plan anual de mantenimiento a nivel de circuitos y líneas de media tensión que incidió en los indicadores de calidad de servicio y en garantizar a los usuarios de Atlántico, Magdalena y La Guajira una mejora significativa durante el año.

## 6.2.3. GESTIÓN AMBIENTAL

CONTENIDOS GRI 306-2, 306-4, 304-1 Y 304-2.

### Compromiso con la sostenibilidad

El informe destaca las acciones para garantizar la sostenibilidad y el cumplimiento normativo ambiental en 2024, resaltando el compromiso con la protección ambiental, eficiencia y reducción de impactos negativos.

El informe sensibiliza a colaboradores y partes interesadas sobre prácticas responsables y conservación de ecosistemas.

#### **Certificación ISO 14001:2015**

La empresa está certificada bajo la norma ISO 14001:2015, garantizando un sistema de gestión ambiental robusto y reconocido internacionalmente.

#### **Compromiso y recertificación 2024**

En 2024 se obtuvo la recertificación, demostrando compromiso continuo con la mejora ambiental y el cumplimiento normativo.

#### **Gestión ambiental y sostenibilidad**

La certificación implica identificación de riesgos, objetivos claros y planes para prevenir contaminación y proteger la biodiversidad.

#### **Gestión segura de residuos**

Se gestionaron 580,5 toneladas de residuos eléctricos sin incidentes ni sanciones ambientales, garantizando seguridad y cumplimiento.

#### **Reciclaje y aprovechamiento**

Se reciclaron 578 toneladas de residuos peligrosos y no peligrosos, demostrando un alto nivel de aprovechamiento ambiental.

#### **Economía circular y normativas**

El manejo de residuos impulsa la economía circular y cumple con la certificación ISO 14001, fortaleciendo la cultura ambiental.

#### **Programas de formación Ambiental**

Más de 1.024 personas fueron capacitadas en manejo de residuos, control de derrames y poda responsable en 2024.



#### **Campañas para la reducción plásticos**

Se promovieron campañas para reducir el uso de plásticos de un solo uso cumpliendo la Ley 2232, fomentando hábitos sostenibles.

#### **Reconocimientos y liderazgo**

La empresa fue reconocida por universidades e instituciones por su apoyo a la investigación y buenas prácticas ambientales.

#### **Consumo de agua eficiente**

El consumo de agua fue de 14.914,9 megalitros, gestionado con criterios de eficiencia para uso doméstico y lavado.

- Manejo de residuos**  
Se registraron 300,74 toneladas de residuos peligrosos y 279,9 toneladas de no peligrosos, tratados según normativa.
- Consumo de materiales**  
Se usaron 76.029,9 galones de combustibles y 2.168,7 kg de papel, resaltando la necesidad de optimizar procesos.
- Medición y control de emisiones**  
Se fortaleció la medición de emisiones con estándares internacionales como GHG Protocol y NTC 14064:2018 en alcances 1, 2 y 3.
- Retos y aumento de emisiones**  
El incremento en emisiones por fugas de SF6 y mayor consumo energético representa un desafío para la reducción futura.
- Estrategias futuras sostenibles**  
La empresa planea implementar tecnologías limpias, optimizar procesos y promover energías renovables para mayor sostenibilidad.

## CAMBIO CLIMÁTICO

### Compromisos y Alianzas

- Participación en la **Alianza del sector eléctrico para la carbono neutralidad (ASECN)**.
- Colaboración con **GIZ** y el **Ministerio de Minas y Energía** para el desarrollo del **Plan Integral de Gestión del Cambio Climático Empresarial (PIGCCe)**.

### Medición de Huella de Carbono

- Estándares utilizados:** GHG Protocol y Norma NTC 14064:2018.
- Alcances medidos:** 1 (emisiones directas), 2 (indirectas por energía), 3 (otras indirectas).

### RESULTADOS POR ALCANCE (CO<sub>2</sub>EQ EN TONELADAS)

Alcance	Descripción	2021	2022	2023	2024
1	Emisiones directas (combustibles, SF6, refrigerantes)	4.960,29	3.886,20	2.863,50	3.518
2	Emisiones indirectas (autoconsumo y pérdidas técnicas)	71.826,48	100.505,97	99.122,34	117.710
3	Emisiones indirectas (proveedores, transporte, viajes)	1.874.973,68	1.067.688,84	1.011.983,89	2.114.762

### Emisiones Biogénicas (Alcance 1 y 3)

Alcance 1: **68,52 ton CO<sub>2</sub>eq.**

Alcance 3: **59,71 ton CO<sub>2</sub>eq.**

Fuente	CO <sub>2</sub> eq (ton)
Consumo de Gasolina	280,04
Consumo de Diesel	419,36
Refrigerante HFC-410a	409,56
Recambio de SF6	2.408,75
<b>Total Alcance 1</b>	<b>3.517</b>



# SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En Air-e, la satisfacción de nuestros clientes constituye el eje central de todas nuestras decisiones y acciones. Ratificamos nuestro compromiso permanente con brindar un servicio confiable, transparente y cercano, orientado a generar experiencias positivas en cada interacción. Conscientes de los retos del sector y de las expectativas de nuestros usuarios, trabajamos de manera constante en la mejora de nuestros procesos, la innovación tecnológica y la optimización de nuestros canales de atención, garantizando respuestas oportunas y soluciones efectivas.

Nuestro propósito superior, **"Hacer la vida de todos mejor cada día"**, se refleja en la dedicación por fortalecer la confianza y la relación con quienes son la razón de ser de nuestra compañía: nuestros clientes. A continuación, las acciones adelantadas durante el 2024.

## Acciones Implementadas



Fortalecimiento de canales de atención.



Creación del **"comité de dolores"** para analizar causas de reclamos.



**Impulso a canales virtuales:** Interacciones pasaron de 100.000 en enero a más de 200.000 en septiembre.

## Innovaciones en atención



Proceso de desistimiento express vía WhatsApp.



Plan **"remolino"** para multicanalidad en el Contact Center.

## Resultados Clave

**Resolución en primer contacto (FCR):**

**40%** **47%**  
Meta Resultado  
(cumplimiento 100%)

**Tiempo de respuesta PQR:**

**70%** **70%**  
Meta Resultado  
(cumplimiento 99,92%)

**Interacciones en canales virtuales:**

**96.004** **203.550**  
Diciembre con pico de Septiembre

**Satisfacción de canales:**

**80%** **74%**  
Meta Resultado  
(cumplimiento 92%)

**Reclamos por cada 10.000 facturas:**

Reducción  
**183%** **158%**  
Enero Diciembre





# CONTRIBUCIÓN A LAS COMUNIDADES LOCALES

CONTENIDO GRI 413

Air-e desarrolla su estrategia de **Valor Social** para consolidar su propósito superior: "Hacer la vida de todos mejor cada día". Esta estrategia se articula con la intervención social y busca disminuir pérdidas, aumentar el recaudo y mejorar la calidad del servicio mediante **cuatro líneas de acción**:

**Pilares:**

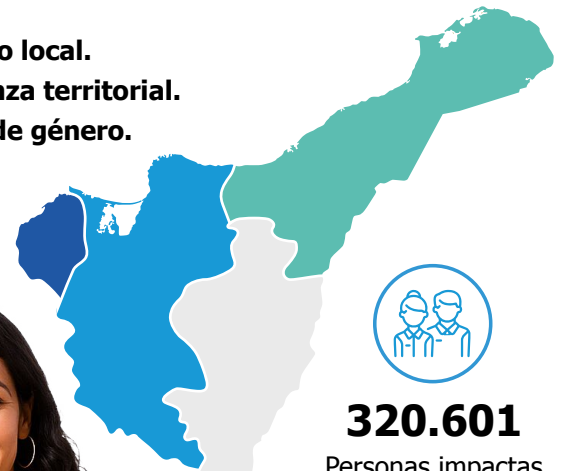
1. **Desarrollo local.**
2. **Gobernanza territorial.**
3. **equidad de género.**

 **Energía Consciente**

 **Generación de ingresos**

 **Mentes Líderes**

 **Territorio de Equidad**



**320.601**  
Personas impactadas



**57 Municipios**

## PROGRAMAS



**Ennova S-COOL:** 206 colegios inscritos, 856 talleres sobre uso responsable de energía, más de 21.000 estudiantes sensibilizados.



**Hogares Air-e:** diseño del marco de ejecución de las acciones para los periodos futuros con Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía – FENOGÉ.



**Transformación – Gestión Operativa:** 295.806 personas impactadas (130,18% de la meta).



**Mujeres que Transforman:** diplomado en emprendimiento y desarrollo integral, 110 mujeres certificadas.



**Emprende Caribe:** 123 emprendedores certificados en gestión empresarial.



**Mentas Líderes:** 120 líderes comunitarios formados en gobernanza.



**Territorios de Equidad:** fortalecimiento de gobernanza local en La Guajira y Magdalena, logrando una relación de 13,54 veces entre recursos gestionados y los invertidos por la compañía.

## DATOS RELEVANTES

- Ingresos promedio por familia aumentaron de COP \$180.000 a COP \$800.000.
- Instalación y operación de 25 sistemas solares fotovoltaicos en comunidades de La Guajira.
- Planta de tratamiento de agua y rehabilitación de pozos en Yotojorotshi.
- Apoyo a 650 pescadores con prácticas sostenibles y equipamiento, aumentando la producción en 70%.
- Participación en Expoartesanos, con artesanías de madera náufraga, reutilizando más de 3 toneladas de madera.



## EVOLUCIÓN HACIA UNA ORGANIZACIÓN DIGITAL

### TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - GRI 203

Este capítulo aborda la importancia estratégica de la **seguridad de la información** en el contexto de la creciente digitalización del sector energético y la protección de datos operativos y personales.

#### Principales acciones y logros en 2024:

##### ● Medidas adoptadas tras el ataque:

- Activación de un **SOC (Security Operation Center)** de nueva generación.
- Implementación de herramientas avanzadas (CrowdStrike, Darktrace).
- Autenticación multifactor (MFA) en sistemas críticos.
- Auditorías internas más frecuentes y campañas de sensibilización.

##### ● Política de seguridad alineada con ISO/IEC 27001 y fortalecimiento del área de ciberseguridad.

##### ● Protección de datos personales bajo normativa colombiana (Ley 1582, decretos 1377 y 1014).

#### Ciberataque

El 2 de septiembre de 2024, se presentó un ataque cibernético que afectó 49 aplicaciones corporativas y sistemas comerciales. Se activó un plan de contingencia con denuncia penal, reporte a la SSPD y restauración prioritaria de sistemas críticos.

#### Medidas implementadas:

- Activación de un SOC (Security Operation Center) de nueva generación.
- Implementación de herramientas avanzadas (CrowdStrike, Darktrace).
- Autenticación multifactor (MFA) en sistemas críticos.
- Auditorías internas más frecuentes y campañas de sensibilización.
- Política de seguridad alineada con ISO/IEC 27001 y fortalecimiento del área de ciberseguridad.
- Protección de datos personales bajo normativa colombiana Ley 1581 de 2012, decretos 1377 y 1014).



### Indicadores:

- Incidentes de ciberseguridad: 4.
- Empleados capacitados en seguridad digital: 1.200.
- Sistemas críticos con doble factor de autenticación: 85%.
- Auditorías de seguridad realizadas: 3.
- Nivel de cumplimiento ISO 27001: 92%.

### Retos 2025:

- Incrementar la protección de infraestructura crítica (TI y TO).
- Cumplimiento estricto de normativas de protección de datos.
- Generar confianza en clientes y prevenir riesgos financieros, legales y reputacionales.

## INNOVACIÓN

### Indicadores:

La innovación se presenta como un pilar estratégico para enfrentar los retos del sector energético, especialmente en áreas como transformación digital, analítica de datos, automatización, energías limpias y mejora del servicio al cliente. Durante 2024, la Dirección de Tecnología lideró proyectos alineados con las estrategias corporativas, orientados a fortalecer las aplicaciones CORE del negocio y garantizar la disponibilidad de herramientas tecnológicas que soporten la operación y la toma de decisiones.

### Estrategias:

- **Eficiencia operativa:** optimización de procesos mediante tecnologías avanzadas.
- **Redes inteligentes:** preparación para la implementación de medidores inteligentes y mantenimiento predictivo basado en IA.
- **Experiencia del usuario:** desarrollo de soluciones digitales que mejoren la interacción y la transparencia.
- **Descarbonización y electrificación:** impulso a proyectos que contribuyan a la transición energética.

### Retos:

- Definir una hoja de ruta para transformar el modelo de distribución eléctrica hacia uno más inteligente, eficiente y sostenible.
- Implementar pilotos de mantenimiento predictivo con inteligencia artificial.
- Fortalecer capacidades del personal en analítica de datos, ciberseguridad y automatización.
- Avanzar en la instalación de medidores inteligentes para mejorar la precisión y transparencia en la lectura del consumo.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

Estados Financieros, Hechos relevantes del 2024 Económicos:

- Ingresos: **\$6.059.756 MCOP**
- Activos: **\$ 4.450.563 MCOP**
- Ebitda: **\$ (1.263.969) MCOP**
- Utilidad Neta: **\$(1.433.180) MCOP**



