



# **Petición de plan de acción para mejora calidad del servicio de energía eléctrica.**

## **Electrificadora EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP**



Reporte de incidentes asociados a  
fallas energía comercial.  
Periodo: Abril del 2026

**CENTRO DE OPERACIONES DE RED**  
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA

[aztecacomunicaciones@azteca-comunicaciones.com](mailto:aztecacomunicaciones@azteca-comunicaciones.com)



Cra. 9 A N. 99-02 Of. 901  
Bogotá D.C., Colombia  
(+57) 601 8770311  
[www.aztecacomunicaciones.com](http://www.aztecacomunicaciones.com)

# Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ELECTRIFICADORA EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP .....</b>	<b>5</b>
RESUMEN FALLAS ENERGÍA ABRIL 2026.....	5
<b>3. SOPORTES DE MEDICIÓN.....</b>	<b>5</b>
3.1 SOPORTE DE MEDICIONES POR FLUCTUACIONES DE ENERGÍA MES ABRIL DE 2026.....	5
3.2 SOPORTE DE MEDICIONES POR FALLAS EN EL SERVICIO ELÉCTRICO EN EL MES ABRIL DE 20267	

# 1. Introducción

Azteca Comunicaciones Colombia es una empresa que hace parte del grupo empresarial mexicano “Grupo Salinas”, el cual está presente en México, Estados Unidos, Centroamérica y Suramérica, que reúne un conjunto de empresas dinámicas y a la vanguardia tecnológica, con enfoque en la creación de valor y presencia en los sectores de comercio, financiamiento, medios, telecomunicaciones, energía y responsabilidad social.

Azteca Comunicaciones Colombia en su propósito de ser una empresa que brinda soluciones digitales innovadoras y de alta calidad, ha fortalecido su portafolio de productos y servicios a la medida de grandes, medianas y pequeñas empresas, para acompañarlas en su camino a la transformación digital, mejorando la forma en que operan para brindar mayor valor a sus clientes.

Azteca Comunicaciones Colombia es una empresa que se especializa en la prestación de servicios de telecomunicaciones. Sus principales actividades incluyen:

1. **Infraestructura de Fibra Óptica:** Desarrollo y operación de una red nacional de fibra óptica que conecta diversas regiones del país, incluyendo áreas rurales y urbanas, para mejorar la conectividad y el acceso a Internet de alta velocidad.
2. **Servicios de Internet y Datos:** Provisión de servicios de Internet de banda ancha y soluciones de datos para clientes residenciales, comerciales y gubernamentales.
3. **Proyectos de Telecomunicaciones:** Implementación de proyectos específicos en colaboración con el gobierno y otras entidades para mejorar la infraestructura de telecomunicaciones en Colombia.
4. **Soluciones Empresariales:** Ofrecimiento de soluciones personalizadas para empresas, como servicios de conectividad, redes privadas virtuales (VPN), y servicios en la nube.

Azteca Comunicaciones Colombia juega un papel crucial en el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones de Colombia, mejorando el acceso a tecnologías avanzadas y fomentando la inclusión digital, con una sólida red de fibra óptica presente en más de 900 municipios, conectando el 83% del territorio nacional.

Como proveedor del servicio de telecomunicaciones; a nivel nacional Azteca Comunicaciones Colombia requiere del servicio de energía eléctrica para poder garantizar la continuidad del servicio y proveer un servicio de alta calidad.

Hoy en día, derivado de las constantes interrupciones en el suministro de energía eléctrica del cual ustedes son nuestro proveedor; la prestación del servicio de

telecomunicaciones de Azteca Comunicaciones Colombia se ha venido afectando de manera significativa; aquejando a múltiples sectores de la economía nacional como lo son la educación, la salud, el comercio, la seguridad, entre otros, trayendo consigo consecuencias económicas, sociales, educativas, de salud, de seguridad y administrativas que pueden repercutir en el desarrollo del país.

Como proveedor del servicio de telecomunicaciones; Azteca Comunicaciones Colombia en aras de prestar un servicio de calidad y poder garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones; para los escenarios en los cuales se ve interrumpido el suministro de energía eléctrica tiene implementada una infraestructura de respaldo a través de baterías; sin embargo la correcta operación de las mismas así como su vida útil en las condiciones actuales del suministro eléctrico que nos proveen, se ha venido afectando y disminuyendo por el servicio de energía eléctrica debido a variaciones del voltaje (fluctuaciones en el voltaje de entrada que causan estrés adicional en las baterías) y a interrupciones en el suministro eléctrico (que afectan la vida útil de las baterías).

Por tal motivo, Azteca Comunicaciones Colombia ha realizado un estudio de las cantidades de incidencias (afectaciones sobre el servicio eléctrico) cuentas contratadas del suministro, en donde se observa en el periodo de abril del 2026 como                    ha                    sido                    este                    comportamiento.

En función de este estudio, solicitados a ustedes puedan realizar un plan de acción en pro de mejorar la estabilidad eléctrica de las cuentas a continuación mencionadas ya que se observa que es reiterado las fallas o afectaciones sobre el servicio eléctrico brindado.

## 2. Electrificadora EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP

### Resumen fallas energía abril 2026

A continuación, se resumen los eventos asociados a fallas o fluctuaciones (menor o igual a 100V AC) en el suministro eléctrico presentados durante el mes de abril de 2026 en los nodos de Azteca comunicaciones ubicados en los departamentos de VICHADA, municipios en donde tiene presencia y suministra la energía comercial la electrificadora EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP

A continuación, se presentan las evidencias que se visualizan en nuestro sistema de monitoreo de los casos más relevantes por municipios, del mes de abril del año 2026. En el reporte se observa cantidad de eventos del mes, el MTTR (Tiempo promedio de restablecimiento en horas) y el MTTF (Tiempo promedio entre fallos en horas), y la gráfica del monitoreo en nuestro equipo rectificador correspondiente a la entrada de energía comercial AC en voltaje versus el tiempo (mes de abril 2026).

		2025											2026				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	Total general
VICHADA	LA PRIMAVERA	4	8	15	19	12	17	15	18	17	6	7	6	7	6	23	193

## 3. Soportes de medición

### 3.1 Soporte de mediciones por fluctuaciones de energía mes abril de 2026

A Continuación, se remiten las gráficas de las diferentes mediciones que reflejan las constantes fluctuaciones e inestabilidad del servicio de energía.

Departamento	Municipio	Cuenta de energía	Fallas AC	Tiempo de indisponibilidad (h)	MTTF (h)	MTTR (h)
VICHADA	LA PRIMAVERA	21421	23	105,14	26,73	4,57

En la siguiente gráfica es del voltaje AC de entrada medido en el mes de abril de 2026 para el municipio de LA PRIMAVERA, en donde se observa fluctuaciones por debajo de 100V (AC), en donde al procesar la información se identifican 23 eventos

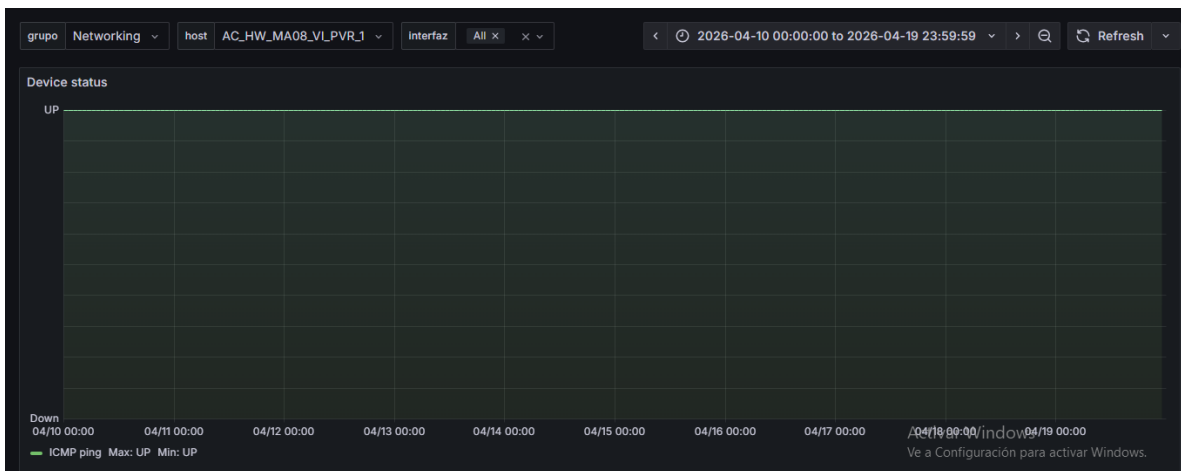
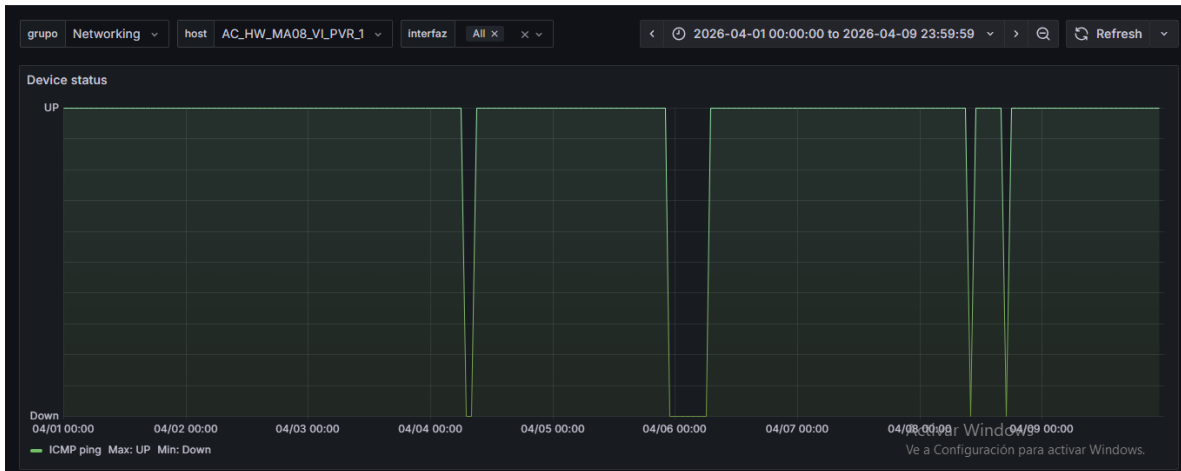
con una duración de 105,14 horas en promedio y un tiempo entre eventos de 26,73 horas en promedio.

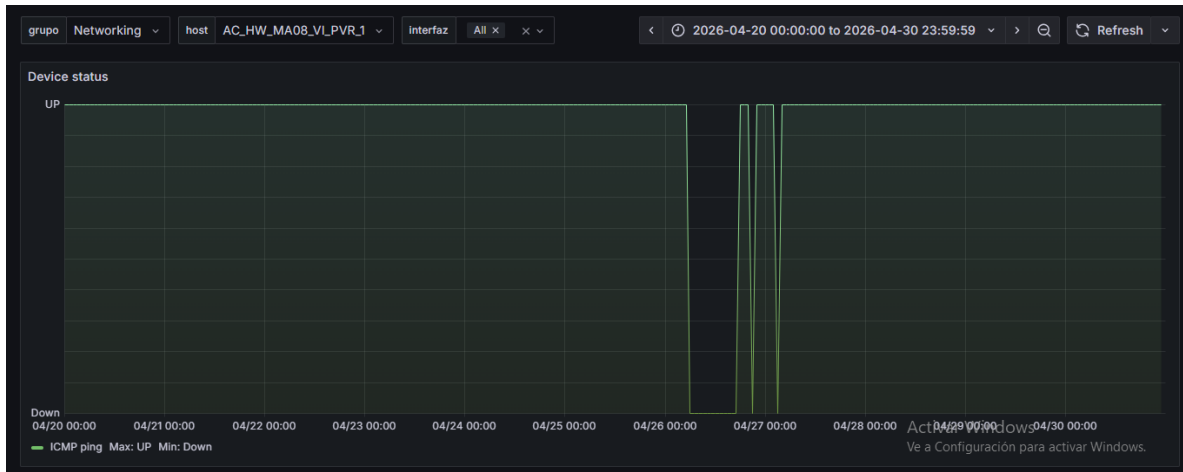


## 3.2 Soporte de mediciones por fallas en el servicio eléctrico en el mes abril de 2026

A Continuación, se remite información de las gráficas y los tickets generados en nuestro sistema de gestión por falla del servicio de energía.

Departamento	Municipio	Cuenta de energía	Incidentes	Horas de indisponibilidad (h)	MTTF (h)	MTTR (h)
VICHADA	LA PRIMAVERA	21421	5	21,05	139,79	4,21









**¡Damos todo por ti!**