
 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1. Nombre o razón social: ELECTRIFICADORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.-
ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

1.2. Nit: 900039007 - 5

1.3. ID (SUI - RUPS): 20432

1.4. Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:
Energía Eléctrica

1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Generación, Distribución y
Comercialización

1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 2005-07-19

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1. Año del programa al que pertenece la acción: 2025



2.2. Clase acción: Vigilancia ☒ Inspección ☒

2.3. Motivo de la acción: Especial ☐ Detallada ☒ Concreta ☐

2.4. Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo ☐ Perfilamiento de riesgo
☐ Evaluación de Gestión y Resultados ☒ Monitoreo de planes ☐ Denuncia
ciudadana (Petición de interés general) ☐ Otros ☐

2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Buenaventura – Valle del Cauca,
Juradó – Choco e Isla Grande - Bolívar.

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

3.1. Criterios evaluados: Administrativos, Financieros, Técnicos, Comercial y Tarifario, Plan de gestión de riesgo de desastres, Reglas de comportamiento, Calidad y reporte de la información al SUI

3.2. Marco temporal de evaluación: 2024

4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1. Información fuente usada: Reporte al Sistema Único de Información (SUI) del año 2024. Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 25 al 28 de noviembre 2025.

4.2. Requerimientos realizados: Se realizó requerimiento de la información para la realización de la evaluación integral mediante oficio SSPD No. 20252213180181 del 10 de octubre de 2025

4.3. Estado de respuesta de requerimientos: El requerimiento fue respondido mediante radicado SSPD No. 20255294559712 del 31 de octubre de 2025 en el que enviaron link con la información cargada

5. EVALUACIONES REALIZADAS

5.1. Aspectos Administrativos

5.1.1. Descripción de la empresa

La empresa ELECTRIFICADORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P (en adelante ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P), se constituyó el día 19 de julio de 2005 y su última fecha de actualización en RUPS fue el día 13 de noviembre de 2025. Está clasificada para las Zonas No Interconectadas ZNI para la actividad de Generación, Distribución y Comercialización

La empresa atiende usuarios principalmente en los departamentos del Valle del Cauca (Buenaventura 789 viviendas, Choco (Juradó, 13 localidades 2039 viviendas) y Bolívar

(Cartagena de Indias - Orika Isla Grande 357 viviendas), prestando el servicio mediante la modalidad de generación con plantas Diésel.

Tabla 1 datos generales del prestador

Tipo de Sociedad:	SOCIEDADES (Empresa de Servicios Públicos)
Razón Social	ELECTRIFICADORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P
Sigla:	ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P
Nit:	900039007 - 5
ID RUPS:	20432
Representante Legal	CENEIDA GARCIA HURTADO
Actividades Desarrolladas	Generación – Comercialización y Comercialización en ZNI
Año de Entrada en Operación	2005
Auditor – AEGR:	Sin AEGR
Clasificación:	Zonas no Interconectadas
Fecha Última de Actualización RUPS:	13 de noviembre de 2025

Fuente Sistema Único de Información (SUI)

5.2. Aspectos Financieros



ELECTRIFICADORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P se encuentra clasificada bajo normas internacionales de información financiera - NIIF dentro del Grupo 2 Los Estados Financieros del 2024, se encuentran firmados por Ceneida García Hurtado – Sandra Bonilla – Alba María Angulo o. quienes desempeñan los cargos de Gerente General, Revisor Fiscal y Contar Público.

5.2.1 Estado de Situación Financiera

ELECTRIFICADORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P es una empresa ubicada bajo la norma internacional en el grupo de la resolución grupo 2, con relación al tamaño de la empresa y tomando la referencia del Decreto 1074 de 2015, se cataloga la compañía como pequeña empresa por tener ingresos entre 501 y 15.000 SMMLV (SMMLV 2024 1.300.000) en el sector de servicios.

Tabla 2 Estado de Situación Financiera

Concepto	2024	2023	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Efectivo y equivalentes al efectivo	16.189	1.003.779	-98,39	0,32
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	1.501.751	1.358.568	10,54	29,31
Otras cuentas por cobrar corrientes	1.098.330	61.932	1.673,45	21,43
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	2.600.081	1.420.500	83,04	50,74
Inventarios corrientes	12.935	12.935	0,00	0,25
Activos corrientes totales	2.629.205	2.437.214	7,88	51,31
Propiedades, planta y equipo	2.495.311	2.473.976	0,86	48,69
Total de activos no corrientes	2.495.311	2.473.976	0,86	48,69
Total de activos	5.124.516	4.911.190	4,34	100,00
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	1.566.160	368.030	325,55	30,56
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	170.000	739.125	-77,00	3,32
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	74.812	52.631	42,14	1,46
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	1.810.972	1.159.786	56,15	35,34
Obligaciones financieras corrientes	90070	0	#¡DIV/0!	1,76
Otros pasivos no financieros corrientes	143	0	#¡DIV/0!	0,00
Pasivos corrientes totales	1.901.328	1.159.786	63,94	37,10
Otros pasivos financieros no corrientes	530.000	0		10,34
Otros pasivos no financieros no corrientes	0	1.044.322	-100,00	0,00
Total de pasivos no corrientes	530.000	1.044.322	-49,25	10,34
Total pasivos	2.431.328	2.204.108	10,31	47,45
Capital emitido	850.000	850.000	0,00	16,59
Reserva Legal	18.965	18.965	0,00	0,37
Ganancias acumuladas	862.044	756.245	13,99	16,82

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Concepto	2024	2023	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Ganancias o pérdidas por planes de beneficios a empleados	826.024	756.245	9,23	16,12
Total de otras partidas patrimoniales (ORI)	136.294	756.245	-81,98	2,66
Patrimonio total	2.693.327	2.381.455	13,10	52,56
Total de patrimonio y pasivos	5.124.655	4.585.563	-0,20	100,00

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

Verificando el Estado de Situación Financiera, encontramos que los activos de la empresa en la vigencia 2024 se posesionan en COP \$5.125 4% mayor al presentado en la vigencia 2023, en cuanto a los pasivos estos aumentaron en 2 puntos porcentuales pasando de COP \$2.378 en 2023 a COP \$ 2.431 en 2024, el patrimonio aumento 5% ubicándose en diciembre 31 de 2024 en COP \$2.693.

El rubro más representativo dentro del activo son las cuentas comerciales por cobrar, a diciembre de 2024 las cuentas por cobrar ascendían a COP \$2.600 de los cuales COP \$1.501 corresponden a cuentas por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes, las otras cuentas por cobrar corresponden asciende a COP \$1.098.

➤ **Cartera de la prestación del Servicio**

En 2024, la cartera por prestación de servicios públicos crece 10,54 % hasta COP \$ 1.501.751 vs. \$ 1.358.568 en 2023), representando el 29,31 % del activo total.

Otras cuentas por cobrar corrientes suben +1.673,45 % a COP \$ 1.098.330 (vs. \$ 61.932), con peso del 21,43 % en el activo.

El total de cuentas por cobrar aumenta +83,04 % a COP \$ 2.600.081 (vs. \$ 1.420.500), equivaliendo al 50,74 % del activo total.

Tabla 3 Cartera del Servicio por tercero

Concepto	2024	2023	Variación (\$)	Variación (%)
Clientes	510.346.	268.445	241.900	90,01%
Deudores MME (subsidiarios y giros)	991.403	1.090.12	-98.718	-9,09%
Anticipo de impuestos	81.477	19.788	61.688	311,70%
Cuentas por cobrar a trabajadores	693.691	0	693.691	N/A
Otras cuentas por cobrar	323.161	42.143	281.017	667,10%
TOTAL CARTERA	2.600.080	1.420.500	1.179.580	83,03%

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

La cartera total por cobrar cerró 2024 en COP \$2.600, lo que representa un incremento de 83 % respecto a los COP \$1.421.500 de 2023.



El crecimiento está explicado principalmente por:

- Duplicación de la cartera de clientes comerciales 90 %, que pasó de COP \$268.448 a COP \$510.364
- Aumento significativo en cuentas por cobrar a trabajadores COP \$ 6943.691 en 2024 vs. \$0 en 2023, rubro que pasa a ser el segundo más relevante.
- Incremento de 667 % en otras cuentas por cobrar de COP \$ 42.143 a COP \$323.161
- Crecimiento de 312 % en anticipos de impuestos COP \$81.477 vs. COP \$19.788

Las notas presentadas en los estados financieros no revelan información de deterioro de cartera o carteras de difícil cobro.

El estado actual del PPE refleja una etapa de transición: saneamiento de activos antiguos junto con una fuerte ejecución de Capex en proyectos de infraestructura (Construcciones en Curso).

Tabla 4 Propiedad Planta y Equipo

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Concepto	2024	2023	Variación (\$)	Variación (%)
Terrenos	67.000	67.000	0	0,00%
Planta y Redes	1.777.439	2.216.556	-439.116	-19,81%
Muebles y Enseres	34.387	23.540	+10.847	+46,08%
Equipos de Cómputo	65.145	42.931	+22.213	+51,75%
Flota y Equipos de Transporte	185.274	172.70	+12.565	+7,28%
Maquinaria y Equipo	0	0	0	—
Construcciones en Curso	760.869	525.569	+235.300	+44,77%
Total bruto PPE	2.890.117	3.048.307	-158.189	-5,19%
(-) Depreciación Acumulada	394.806	574.331	-179.524	-31,26%
TOTAL NETO Propiedad, Planta y Equipo	2.495.310	2.473.975	+21.335	+0,86%

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

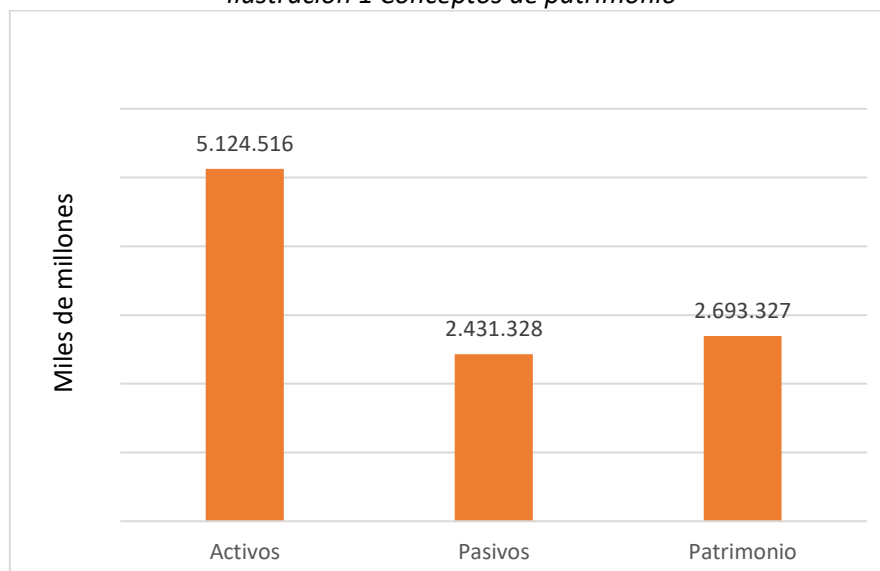
El saldo neto contable de Propiedad, Planta y Equipo se mantiene prácticamente estable 0,86 %, comparado entre 2023 y 2024.

1. Disminución del valor bruto en 5,19 % COP \$158.189, concentrada casi exclusivamente en el rubro Planta y Redes –19,81 % o COP \$ 439.3116.
2. Reducción pronunciada de la depreciación acumulada en 31,26 % COP \$179.524, superior en magnitud absoluta a la caída del valor bruto. Este comportamiento es consistente con la baja contable de activos que ya se encontraban altamente depreciados, lo que genera un efecto de reconocimiento simultáneo de valor bruto y de la depreciación asociada, mejorando aparentemente el valor neto contable sin que necesariamente haya habido nuevas inversiones significativas en activos terminados.
3. Aumento relevante de Construcciones en Curso 44,77 % o COP \$235, que pasa a representar el 26,3 % del valor bruto total de PPE vs. 17,2 % en 2023. Este incremento refleja un programa activo de inversión en proyectos de ampliación, modernización o reposición de infraestructura de redes y planta, típico del sector eléctrico regulado.
4. Los demás rubros de soporte operativo (muebles y enseres 46 %, equipos de cómputo 52 %, flota 7 % muestran crecimientos moderados pero consistentes, alineados con la renovación tecnológica y logística necesaria para sostener la operación.

➤ **Patrimonio**

5. La revisión de las cifras muestra que la empresa mantiene una estructura financiera equilibrada. Los activos alcanzan COP \$ 5.1 millones y los pasivos COP \$ 2.4 millones, lo que deja un patrimonio cercano a COP \$ 2.7 millones (Ilustración 3), coherente con la información contable. El nivel de endeudamiento resulta moderado, ya que menos de la mitad de los activos están respaldados por obligaciones con terceros. La relación entre pasivos y patrimonio indica que la compañía cuenta con suficiente solidez para responder por sus compromisos sin comprometer su estabilidad. Además, más del 50% de sus activos se financian con recursos propios, lo que refleja una posición firme y un riesgo financiero bajo. En conjunto, los datos muestran una empresa bien soportada patrimonialmente y con una estructura que le permite operar con tranquilidad y buen nivel de respaldo.

Ilustración 1 Conceptos de patrimonio



Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

5.2.1 Estado de Resultados Integrales

Los resultados muestran que, aunque los costos y gastos crecieron de forma importante durante 2024, la empresa logró mantener un desempeño positivo. El costo de ventas aumentó 37,25%, pero este crecimiento fue menor al de los ingresos, permitiendo una mejor utilidad bruta. Los gastos administrativos y operativos casi se duplicaron (94,92%), reflejando mayores demandas internas, mientras que los costos financieros crecieron 48,40% debido al aumento del endeudamiento. Aun con estas presiones, la utilidad neta subió 28,82%, lo que evidencia que la mayor actividad comercial y la eficiencia operativa compensaron los incrementos en gastos y la carga financiera. En conjunto, la empresa cerró el año con una rentabilidad fortalecida y una operación estable.

Tabla 5 Estado de Resultados Integrales

CONCEPTO FINANCIERO	2024	2023	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Ingresos de actividades ordinarias	7.376.772	5.107.479	44,43	100,0
Costo de ventas	5.748.858	4.188.570	37,25	77,93
Ganancia bruta	1.627.914	918.909	77,16	22,07
Otros ingresos	91.532	419.743	-78,19	1,24
Gastos de administración, operación y ventas	1.336.033	685.431	94,92	18,11
Otros gastos	8.988	379.443	-97,63	0,12
Ganancia (pérdida) por actividades de operación	374.425	273.778	36,76	5,08
Costos financieros	164.742	111.011	48,40	2,23
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	209.683	162.767	28,82	2,84
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente	73.389	56.968	28,82	0,99
Ganancia (pérdida)	136.294	105.799	28,82	1,85

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

➤ Ingresos de Actividades ordinarias

Tabla 6 Ingresos por Actividades

AÑO	INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS
-----	-------------------------------------

2023	5,107,478,855
2024	7,376,771,653

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

Los ingresos de actividades ordinarias mostraron un crecimiento destacado en 2024, alcanzando COP \$ **7.376.772**, frente a COP \$ **5.107.479** en 2023. Esto representa un aumento del **44,43%**, reflejando una mayor demanda por los servicios de la empresa o una ampliación significativa de su capacidad operativa. Este comportamiento positivo permitió que la estructura de ingresos consolide su peso dentro del Estado de Resultados, constituyendo el **100%** de la base del análisis vertical. El avance en los ingresos se convierte en el motor principal del crecimiento de la utilidad bruta y, en general, del fortalecimiento de la rentabilidad del período.

➤ Costo de Ventas

Las erogaciones de costos de ventas para la prestación del servicio de energía ascienden a 884 millones COP en la vigencia 2024, **Tabla 6** revela los conceptos más representativos, siendo el costo de combustible el principal con 697 millones COP seguido por salarios y prestaciones 135 millones COP Y depreciación 51 millones COP

Tabla 7 Concepto de Costo de Ventas



Concepto	2024	2023	Variación Absoluta	Variación %
Costo de Ventas	5.748.858.363	4.188.570.125	1.560.288.238	+37,25%

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

Principales costos

Tabla 8 Concepto de Principales costos



Categoría de Costo	Subcategoría / Detalle	Valor Administrativo (COP)	Valor Operativo (COP)	Total (COP)
Beneficios a Empleados	-	262,432,000	-	262,432,000
Honorarios	-	61,376,000	245,505,000	306,881,000

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Categoría de Costo	Subcategoría / Detalle	Valor Administrativo (COP)	Valor Operativo (COP)	Total (COP)
Impuestos, Tasas y Contribuciones (excl. renta)	-	15,854,000	6,794,000	22,648,000
Gastos Generales	-	141,087,000	174,545,000	315,632,000
Depreciación	-	3,319,000	97,086,000	100,405,000
Amortización	-	5,950,000	-	5,950,000
Arrendamientos	-	-	42,563,000	42,563,000
Otros Gastos	Financieros	17,339,000	147,403,000	164,742,000
	Gastos Diversos	44,321,000	131,636,000	175,957,000
	Subtotal Otros Gastos	61,660,000	279,039,000	340,699,000
Impuesto a las Ganancias Corrientes	-	73,389,000	-	73,389,000
Consumo de Insumos Directos	ACPM, Fuel Oil	-	3,851,244,000	3,851,244,000
	Otros Elementos	-	1,897,614,000	1,897,614,000
	Subtotal Consumo de Insumos Directos	-	5,748,858,000	5,748,858,000
Totales por Segmento (Energía Eléctrica SIN)	Generación	-	4,940,547,000	4,940,547,000
	Distribución	53,891,000	538,905,000	592,796,000
	Comercialización	2,224,000	269,406,000	271,630,000
Totales por Segmento (Energía Eléctrica ZNI)	Generación	79,808,000	649,719,000	729,527,000
	Distribución	13,112,000	-	13,112,000
	Comercialización	21,155,000	342,651,000	363,806,000
Total General Costos	-	628,386,000	6,703,624,000	7,332,010,000

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

El resumen de los principales costo muestra que el total de costos asciende a COP \$ 7.332.010, de los cuales los costos operativos representan COP \$ 6.703.624 (equivalente al 91,4% del total) y los costos administrativos COP \$ 628.386 (equivalente al 8,6% del total); el rubro de Consumo de Insumos Directos alcanza COP 5.748.858 (equivalente al 78,4% del total), dentro del cual ACPM y Fuel Oil representan COP \$ 3.851.244 (equivalente al 67% de la subcategoría y al 52,5% del total general) y Otros Elementos COP 1.897.614; Otros Gastos representan COP \$ 340.699 (equivalente al 4,6% del total), incluyendo gastos financieros por

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

COP \$ 164.742; y Gastos Generales representan COP \$ 315.632 (equivalente al 4,3% del total).

➤ **Detalle de los gastos administrativos**

Tabla 9 Concepto de gastos administrativos

Categoría de Gasto	Valor
Beneficios a Empleados	262,432
Honorarios	61,376
Impuestos, Tasas y Contribuciones (excl. renta)	15,854
Gastos Generales	141,087
Depreciación	3,319
Amortización	5,950
Otros Gastos Financieros	17,339
Otros Gastos Diversos	44,321
Impuesto a las Ganancias Corrientes	73,389
Total Gastos Administrativos (Energía)	628,386

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL. Cifras en millones de pesos

El total de gastos administrativos para el segmento asciende a COP \$ 628,386, de los cuales los beneficios a empleados representan COP \$ 262,432 equivalente al 41,8% del total, los gastos generales COP \$ 141,087 equivalente al 22,5% del total, el impuesto a las ganancias corrientes COP \$ 73,389 equivalente al 11,7% del total, los honorarios COP 61,376 equivalente al 9,8% del total, los otros gastos diversos COP 44,321 equivalente al 7,1% del total, los otros gastos financieros COP \$ 17,339 (equivalente al 2,8% del total), la amortización COP \$ 5,950 equivalente al 0,9% del total y la depreciación COP \$ 3,319 equivalente al 0,5% del total.

➤ **Utilidades generadas**

Tabla 10 Utilidades del Ejercicio

INDICADORES DE GESTIÓN	2024	2023	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Ganancia bruta	1.627.914	918.909	77,16	22,07

Ganancia (pérdida) por actividades de operación	374.425	273.778	36,76	5,08
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	209.683	162.767	28,82	2,84
Ganancia (pérdida)	136.294	105.799	28,8	1,8

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

La utilidad del ejercicio muestra un comportamiento positivo al pasar de **105.799** en 2023 a **136.294** en 2024, lo que representa un crecimiento del **29%** según el análisis horizontal. Este aumento refleja que la empresa logró mantener una operación rentable incluso en un contexto de mayores costos y gastos operativos. Aunque el margen neto sigue siendo reducido —equivalente al **2%** de los ingresos según el análisis vertical—, la mejora interanual demuestra eficiencia en la gestión y capacidad para transformar el incremento de ingresos en beneficios reales. En conjunto, la utilidad del ejercicio evidencia una administración financiera estable, con una rentabilidad moderada, pero en crecimiento sostenido.

5.2.3 Indicadores Financieros

Tabla 11 Indicadores Financieros

Indicador	Valor
EBITDA	\$ 446.758.318
Margen Operacional	5,07%
Razón Corriente	1,38
Cubrimiento de Gastos Financieros	2,27
Rotación de Cuentas por Pagar	4,99
Rotación de Cuentas por Cobrar	3,67

Fuente ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P – XBRL Cifras en millones de pesos

Los indicadores reflejan que la empresa mantiene una operación estable, aunque con rentabilidades moderadas. El **EBITDA de 446 millones** confirma que la actividad genera suficiente flujo operativo para cubrir gastos recurrentes y soportar el ciclo de negocio, incluso ante el incremento de costos y gastos administrativos. El **margen operacional del 5,07%** evidencia una mejora frente al cálculo previo, pero continúa mostrando que la rentabilidad está ajustada debido al peso de los costos de operación. La **razón corriente de 1,38** indica un nivel de liquidez adecuado, con capacidad para cumplir compromisos de corto plazo sin

presiones significativas. El **cubrimiento de gastos financieros (2,27 veces)** muestra una mayor holgura para atender obligaciones financieras, reflejando una estructura de deuda manejable. En cuanto al ciclo de efectivo, la **rotación de cuentas por pagar (73 días)** confirma un uso eficiente del crédito otorgado por proveedores, mientras que la **rotación de cuentas por cobrar (99 días)** revela periodos largos de recaudo, lo que podría generar tensiones de caja si no se gestiona de forma activa. En conjunto, los indicadores señalan una operación sostenible, con una posición financiera aceptable y la necesidad de seguir fortaleciendo la gestión del ciclo de efectivo y el control de costos.

5.3. Aspectos Técnicos y Operativos

5.3.1. Descripción de la Infraestructura de Prestación de Servicio

La infraestructura de prestación de servicio, para las 14 localidades atendidas por Electropacífico, abarca desde la generación en diésel hasta las redes de distribución en baja y media tensión.

Ilustración 2 Infraestructura eléctrica Puerto Merizalde

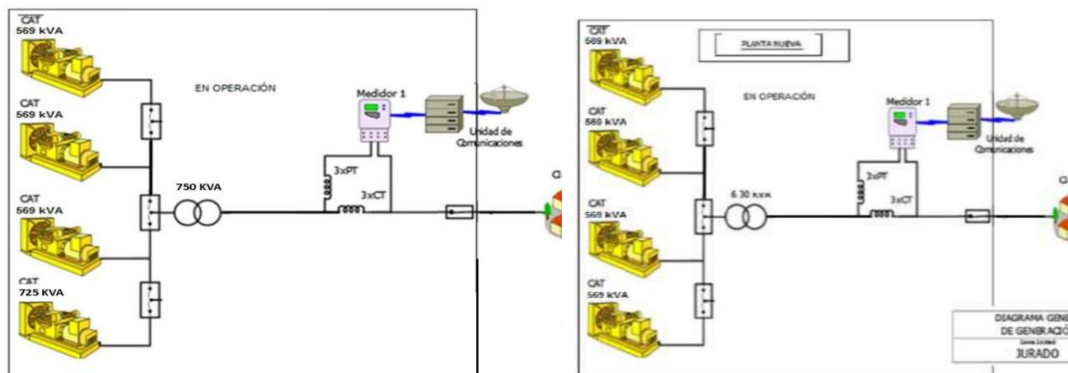


Fuente visita ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P

Para su operación y mantenimiento, la empresa cuenta con diagramas unifilares basados en su esquema de generación y distribución, especialmente para las principales localidades atendidas. Ellos contienen, los elementos básicos de la generación y de la distribución, que

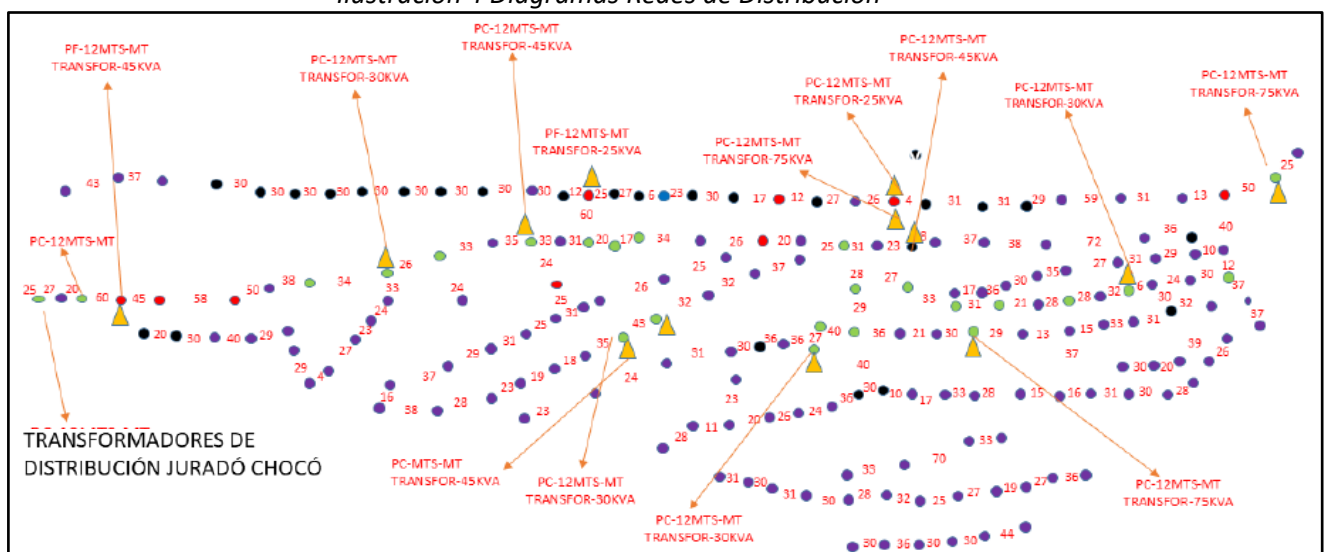
describen la capacidad de los equipos de generación y de los transformadores elevadores, la ubicación de los equipos de medida y, la disposición de los transformadores de distribución. Esta información fue comparada, con la información del inventario de los equipos reportada en SUI a través del formato IT1 y la manejada por el IPSE-CNM en sus informes mensuales de telemetría, se evidenció algunas diferencias principalmente frente a la capacidad, unidad de medida, cantidad y tipo de elemento.

Ilustración 3 Diagramas Unifilares Generación





Fuente: Información de la evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P /
IPSE-CNM

Ilustración 4 Diagramas Redes de Distribución



Fuente. Información de la evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P

Tabla 12 Inventario de equipos-IT1

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

TIPO ELEMENTO	MARCA	SERIAL	CAPACIDAD LONG	FECHA_ENTRA_OP	ESTADO ELEMENTO	LOCALIDAD
1	Caterpillar 1 C 15	LC6G6B18774	569	8/5/2012	1	Juradó
1	Caterpillar 4 C 18	CAT00C18HL8D00547	650*	7/25/2023	1	Juradó
1	Caterpillar 3 C 15	LC6G6B15564	569	6/15/2013	1	Juradó
1	Caterpillar 2 C 15	LC6G6B18717	569	7/1/2013	1	Juradó
15**	MAXWELL	Elev2016	750	8/15/2016	1	Juradó
15***	Siemens	6044	25	8/4/2008	1	Juradó
<p>*Se reportan capacidades diferentes **El tipo de elemento es 2 y no 15, por ser transformador elevador. ***Solo se reporta un transformador y son 2.</p>						

Fuente: SUI-IT1.

Con respecto a la telemetría de la energía generada por el operador, esta está a cargo del CNM del IPSE. El punto de medición se realiza en el secundario del transformador elevador, al nivel de voltaje 13.2kv. Para el 2024, se realizó reporte mensual por parte del IPSE-CNM a dos (2) localidades operadas por Electropacífico. Para el 2025, el número de localidades con telemetría aumentó, llegando a siete (7). Comparando la información en SUI y el reporte del CNM de septiembre de 2025 se pudo evidenciar que cerca del 72% del total de la energía generada por el operador, cuenta con la infraestructura del CNM para ser medida.

Ilustración 5 Buque de combustible



Fuente. Información de la evaluación integral

Frente a la gestión de combustible, en la costa pacífica, este sale de la planta de abasto en carro tanques al puerto, en Buenaventura, allí se hace el trasiego a canecas o tanques de almacenamiento y, se embarca a Puerto Merizalde y Juradó, donde se transporta hasta los tanques de combustible en la central de generación. Una vez allí se controla su suministro a las plantas a través de tanques de distribución. Para Isla Grande, se transporta de la planta de abastecimiento de Mamonal hasta la Isla, y allí a los tanques de combustible. Lo anterior, se realiza siguiendo El Procedimiento para la Gestión de Combustible que Incluye 5 etapas: Ingreso de la orden en la plataforma SICOM, Aprobación de la orden, Proceso de carga y transporte, Gestión marítima, y Recepción en el sitio de operación.

Como bienes asegurados, se evidencia el aseguramiento de los equipos de generación de puesta operación reciente. El operador adjuntó las pólizas de los equipos de generación, Caterpillar C18-650 / SERIE: L8D00547 y Caterpillar C9-300 / SERIE: LT900442, cuya cobertura incluye Siniestro Maquinaria y Equipo, Terremoto; AMIT, HMA, Responsabilidad civil Bienes, entre otros.

5.3.2. Procesos Documentados AOM

El operador cuenta con formatos para el mantenimiento del grupo electrógeno, en donde se detalla la periodicidad con que se debe realizar el mantenimiento para cada elemento, esta

se expresa en horas, o meses. Igualmente, allí se muestran los registros de lo ejecutado vs lo de ejecutar, e incluye las observaciones y estado frente al mantenimiento realizado.

También, se presentan los formatos de los mantenimientos correctivos y de recibo/entrega de combustible. En el primero se deben detallar las actividades realizadas y las mejoras esperadas y en segundo la fecha y lo los galones de combustibles recibidos/entregados.

Para infraestructura de media y baja tensión, el operador muestra en sus formatos la periodicidad del mantenimiento frente a cada elemento, lo planeado en ejecutar y lo realizado en ejecutado, finalmente muestra estado después del mantenimiento y las observaciones al respecto.

Ilustración 6 Archivo técnico



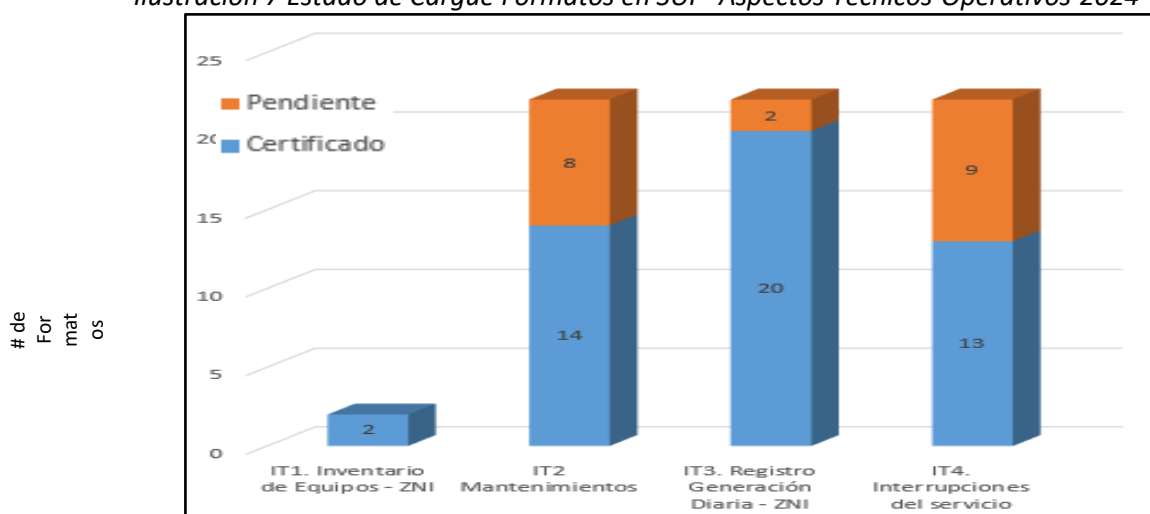
Fuente. Información de la evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P

Aunque el operador mostró estos formatos, como parte de sus procesos documentados de AOM, en lo observado se identificó el uso de otros tipos de documentos como los de Informes,

de Seguimiento o Programado. Es muy importante que el operador articule el uso de estos formatos dentro de sus procesos documentados.

Frente al estado general de cargue de los formatos en SUI, referentes a los aspectos técnicos y operativos, a continuación, se muestra su estado para el periodo 2024 y 2025:

Ilustración 7 Estado de Cargue Formatos en SUI - Aspectos Técnicos-Operativos-2024 -2025



Fuente. Información de la evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P

5.3.3. Generación

El esquema de generación, en las localidades con mayor número de usuarios se da a través de un sistema redundante, donde opera una planta y la otra está como respaldo o se le realiza mantenimiento mientras la otra opera. Verificado el SUI, para el 2024, este esquema cobijó a cerca del 72% de los usuarios.

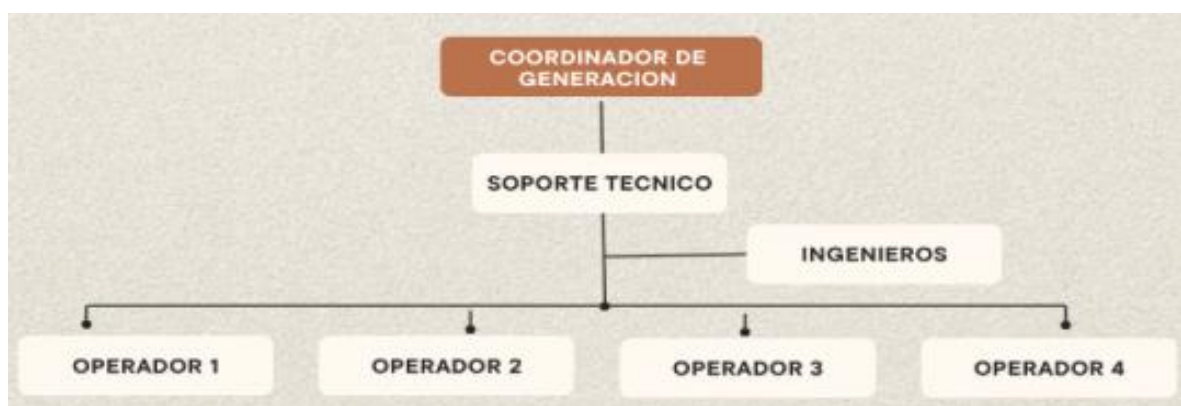
Ilustración 8 Equipos Electrógenos ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P



Fuente. Información de la evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P

Al 31 de diciembre de 2024, la empresa presentó un esquema organizacional respecto a la actividad de generación para Juradó y Puerto Merizalde así:

Ilustración 9 Organigrama actividad de Generación ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P



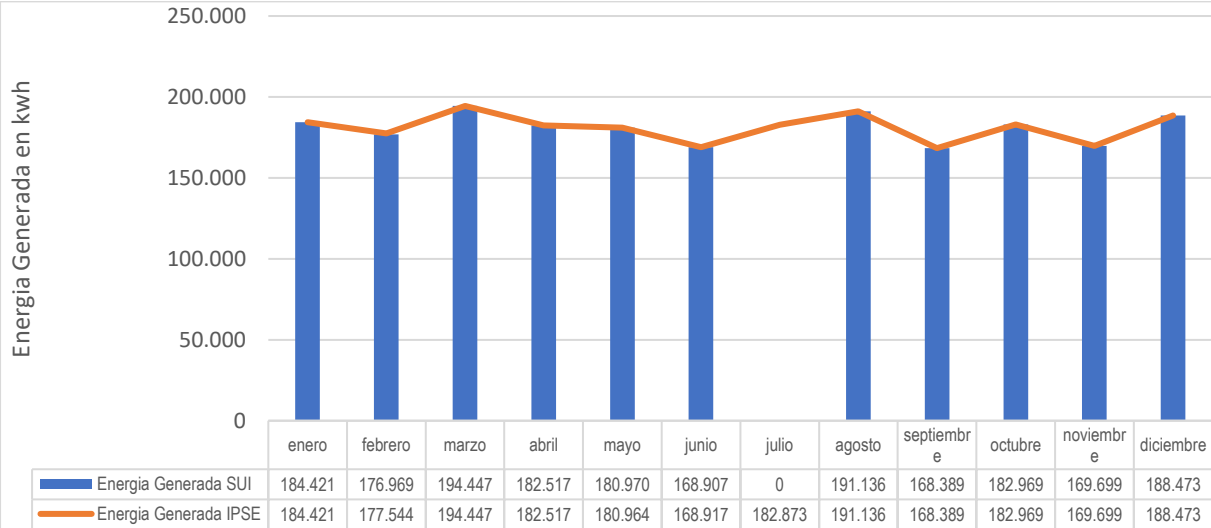
Fuente: Información evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Para Isla Grande, se contó con un asistente operativo o Plantero.

Las localidades de mayor generación son las localidades de Juradó y Puerto Merizalde. Para el 2024, en la localidad de Juradó, el operador reportó en SUI, como energía generada mensual, valores iguales o inferiores a los medidos por el CNM-IPSE, excepto para el mes de mayo que hay un leve valor por encima. En su total anual el valor reportado en SUI está por debajo de lo medido por el IPSE. Para Puerto Merizalde los valores reportados en SUI de energía generada son similares a los valores medidos por el IPSE. La información para el mes de julio de 2024, se encuentra pendiente de cargue en SUI por parte del operador. Los

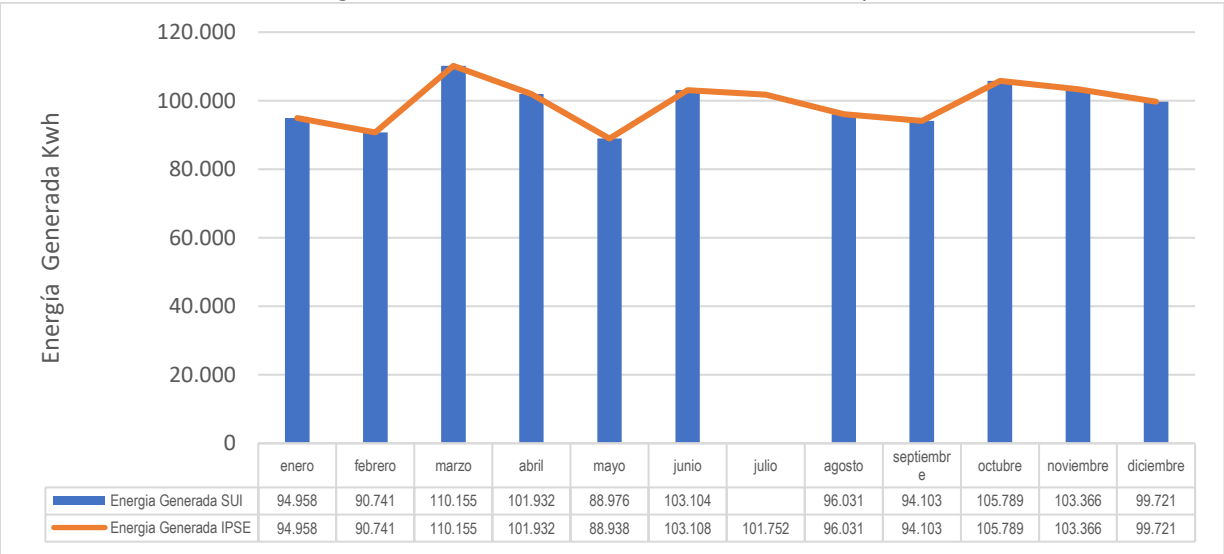
tiempos de generación fueron cercanos a las 24h diarias en estas dos localidades, registrando tiempos promedios de generación diaria-anual de 23:43h y 21:48h, en Juradó y Puerto Merizalde, respectivamente.

Ilustración 10 Energía Generada en Juradó 2024 - Reportada vs Medida



Fuente: SUI-IT3 vs IPSE-CNM

Ilustración 11 Energía Generada en Puerto Merizalde 2024 - Reportada vs Medida



Fuente: SUI-IT3 e IPSE-CNM

Adicional a la energía generada diaria, el formato IT3 contienen información importante como es, la hora de encendido y apagado de la Planta. Se evidencia que algunas horas de generación de la Planta, está muy por debajo de las horas de Generación reportada por el CNM. También está la columna, Causal de no Generación, en la cual no se reportan datos.

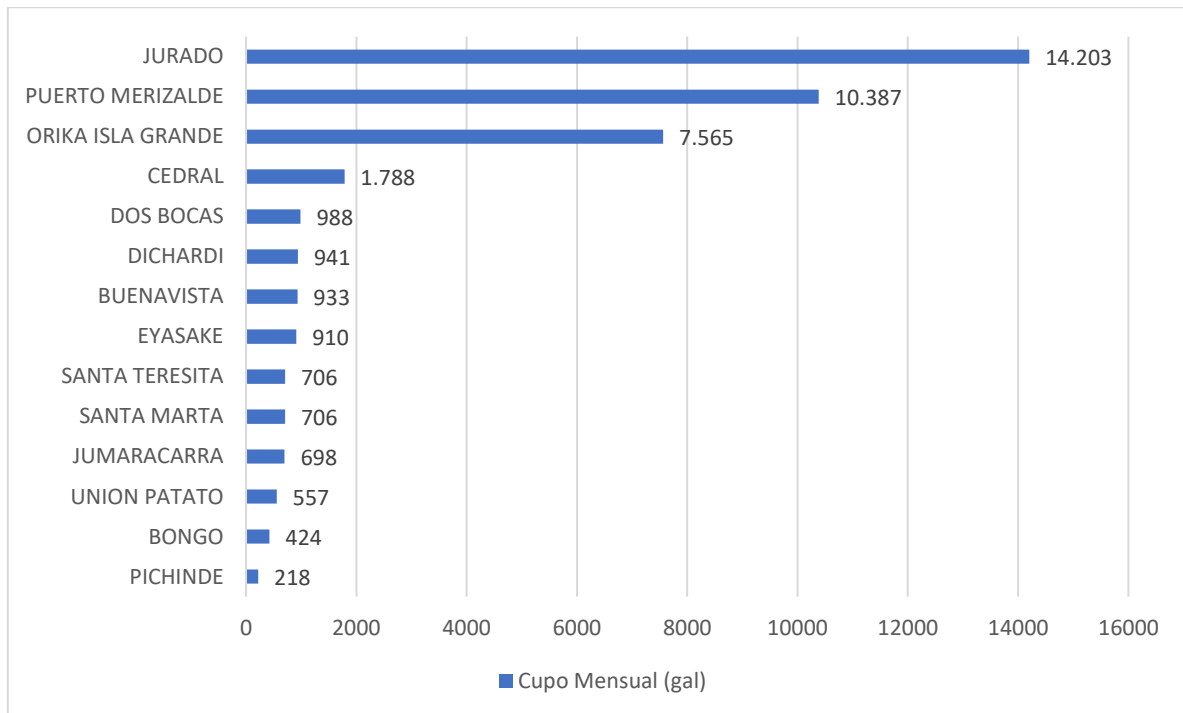
Tabla 13 Ejemplo datos cargado en IT3

ELEMENTO	SERIAL ELEMENTO	FECHA	HORA ENCENDIDO	HORA APAGADO	ENERGIA GENERADA	TIPO MEDICI	CAUSA NO GEN	Localidad	Horas GeneSUI	Horas GeneCNM
1	LC6G6B16760	1/2/2024	16:00	23:59	3211	2		PUERTO MERIZALDE	7:59	23:45
1	L10T018596	1/2/2024	16:00	23:59	0	2		PUERTO MERIZALDE	7:59	
1	L10T018596	1/1/2024	16:00	23:59	0	2		PUERTO MERIZALDE	7:59	
1	LC6G6B16760	1/1/2024	16:00	23:59	3288	2		PUERTO MERIZALDE	7:59	23:30

Fuente: SUI-IT3 e IPSE-CNM

Para diciembre de 2023 el IPSE aprobó los cupos de combustible para las localidades atendidas por el Operador, estos en su mayoría siguen siendo proporcionales a la energía generada registrada para cada localidad en el 2024.

Ilustración 12 Cupo de combustible aprobado



Fuente: SUI-IT3 e IPSE-CNM

5.3.4. Distribución

Ilustración 13 Infraestructura Distribución Puerto Merizalde



Fuente: Información evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Ilustración 14 Organigramas técnicos Juradó/ Puerto Merizalde e Isla Grande

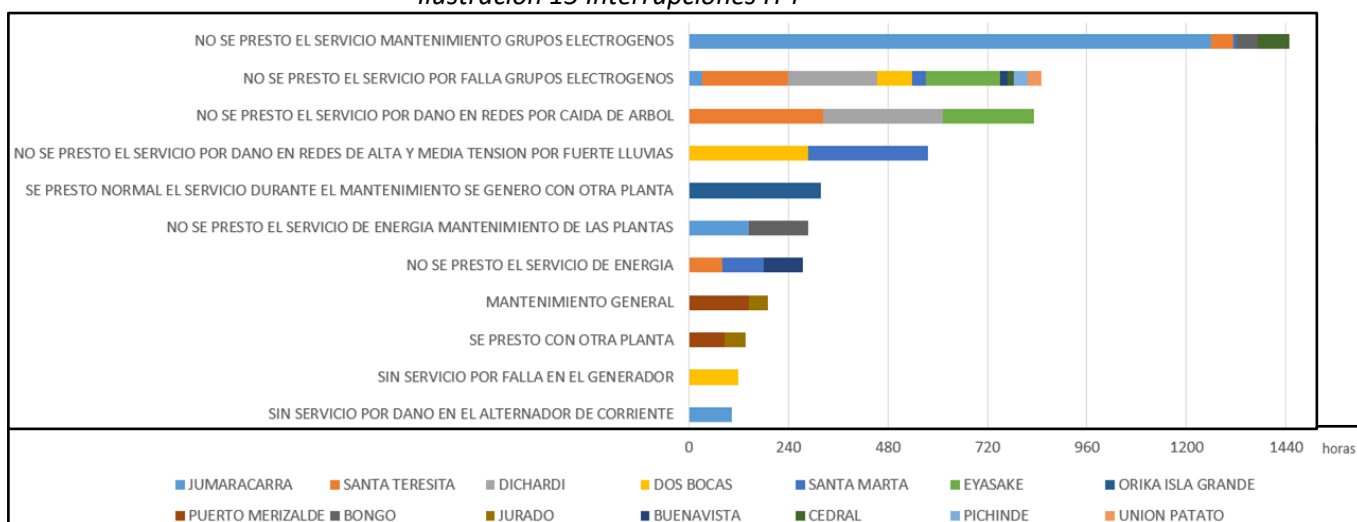


Fuente: Información evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Como estrategia para la calidad del servicio en las redes de distribución se percibe una comunicación efectiva entre los vecinos y la empresa proveedora, lo que fortalece la confianza y la satisfacción de los usuarios. Durante la visita a Puerto Merizalde, se observó un suministro estable y continuo de energía. Algunas de las interrupciones se dan por conexiones no adecuadas de los usuarios. Se observó atención y respuesta oportuna a los usuarios. Los usuarios entrevistados manifestaron estar conformes con el servicio brindado por el operador.

Las redes de distribución en estas áreas son afectadas por las fuertes lluvias y caídas de árboles. Por eso se observa estas, como unas de las causas que más provoca interrupciones de servicio, después de los mantenimientos y fallas del grupo electrógeno. Las localidades con mayor número de horas de interrupción para el 2024 fueron Jumaracarra y Santa Teresita.

Ilustración 15 Interrupciones IT4



Fuente: SUI-IT4 e IPSE-CNM

Tabla 14 Ejemplos datos cargados en IT4

CAUSAL_N O PREST*	TIPO_ELEM_AFEC*	SER_ELEM_AFEC	OBSERVACION
7	1	CAT00C18HL8D00547	INTERRUPCION POR MANTENIMIENTO DE REDES
7	1	PA82713787	NO SE PRESTO EL SERVICIO POR DANO EN REDES DE ALTA Y MEDIA TENSION POR FUERTE LLUVIAS
7	1	GM39No2843090serial284S	NO SE PRESTO EL SERVICIO POR DANO EN REDES POR CAIDA DE ARBOL
7	1	PA82713787	SIN SERVICIO POR FALLA EN EL GENERADOR
7	1	PA82713787	NO SE PRESTO EL SERVICIO POR FALLA GRUPOS ELECTROGENOS
7	1	LC6G6B15564	MANTENIMIENTO GENERAL

*Como causa de no prestación del servicio, para todas las interrupciones se cita la causa 7, otros. Pero como se observa también está la causa 1, 3 y 5 (falla en generación, falla red distribución, Maniobras mantenimiento). Como Tipo de elemento solo se reporta el 1, sin embargo hay otros tipos de elementos como las redes.

Fuente: SUI-IT4

Tabla 15 Ejemplos datos cargados en IT2

TIPO_ELEMENTO *	SERIAL_ELEMENTO	TIPO_MANTENIMIENTO*	MANTEN_REALIZADO
1	LC6G6B18717	1	MANTENIMIENTO CORRECTIVO
1	LC6G6B18717	1	MANTENIMIENTO CORRECTIVO
1	LC6G6B18717	1	MANTENIMIENTO CORRECTIVO

*Solo se reportan mantenimientos a el tipo de elemento 1: Grupo Electrógeno, aunque se evidencia otros tipos de mantenimiento, como a las redes. **Hay tres tipos de mantenimiento: 1 preventivo, 2 Correctivo y 3 Predictivo. Se coloca 1 y se describe Correctivo

Fuente: SUI-IT2



Dentro de las actividades de mantenimiento a las redes de distribución para Isla Grande, se programaron y ejecutaron:

Tabla 16 Mantenimiento Planeado vs Ejecutado

4.4.4.1 PLAN DE MANTENIMIENTO PROGRAMADO VS EJECUTADO 2024							
MANTENIMIENTO ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN	Nº	MESES	MANTENIMIENTO PROGRAMADO	FECHA PROGRAMADA	MANTENIMIENTO EJECUTADO	FECHA EJECUTADA	ESTADO
	1	ENERO	MANTENIMIENTO RED DE BAJA TENSION SECTOR DE PETARES CAMBIO DE EMPALMESTUBULARES Y CONECTORES	DEL 18 AL 20 DE ENERO /2024	SE EFECTUO ESCAVACIONES DE LAS REDES INTERNAS DE BAJA TENSION DEL SECTOR DE PETARES SE CAMBIO TUBERIAS Y EMPALMES	DEL 20 AL 22 DE ENERO /2024	BUENO
	2	FEBRERO	MANTENIMIENTO RED DE BAJA TENSION SECTOR DE ZENNIT CAMBIO DE EMPALMES TUBULARES Y CONECTORES TIPO PALA	DEL 21 AL 23 DE FEBRERO /2024	SE EFECTUO ESCAVACIONES DE LAS REDES INTERNAS DE BAJA TENSION DEL SECTOR DE ZENNIT SE CAMBIO TUBERIAS Y EMPALMES	DEL 21 AL 23 DE FEBRERO /2024	BUENO
	3	MARZO	MANTENIMIENTO RED DE BAJA TENSION SECTOR DE CASILLERO ROJO Y CAMBIO DE CONECTORES TUBULARES Y TIPO PALA	DEL 24 AL 26 MARZO /2024	SE EFECTUO ESCAVACIONES DE LAS REDES INTERNAS DE BAJA TENSION DEL SECTOR DE CASILLERO ROJOSE CAMBIO TUBERIAS Y EMPALMES	DEL 24 AL 26 MARZO /2024	BUENO
	4	ABRIL	MANTENIMIENTO RED DE SECTOR LAS FLOREZ CAMBIO DE CONECTORES TUBULARES Y TIPO PALA	DEL 4 AL 6 DE ABRIL 2024	SE EFECTUO ESCAVACIONES DE LAS REDES INTERNAS DE BAJA TENSION DEL SECTOR DE LAS FLOREZ SE CAMBIO TUBERIAS Y EMPALMES	DEL 7 AL 9 DE ABRIL 2024	BUENO
	5	MAYO	MANTENIMIENTO RED DE BAJA TENSION SECTOR DE CASILLERO MOCHO	DEL 15 AL 17 DE MAYO/2024	SE EFECTUO ESCAVACIONES DE LAS REDES INTERNAS DE BAJA TENSION DEL SECTOR DE LAS MOCHO SE CAMBIO TUBERIAS Y EMPALMES	DEL 16 AL 18 DE MAYO/2024	BUENO
	6	JUNIO	MANTENIMIENTO RED DE BAJA TENSION SECTOR DE CASILLERO GUINDAMONO CAMBIOS EN PALMES Y CONECTORES TUBULARES	DEL 01 AL 03 DE JUNIO DEL /2024	SE EFECTUO ESCAVACIONES DE LAS REDES INTERNAS DE BAJA TENSION DEL SECTOR DE GUINDAMONOS SE CAMBIO TUBERIAS Y EMPALMES	DEL 01 AL 03 DE JUNIO DEL /2024	BUENO
	7	JULIO	MANTENIMIENTO RED DE BAJA TENSION SECTOR DE CASILLERO CAMBIO DE CONECTORES TUBULARES Y TIPO PALA	DEL 10 AL 12 DE JULIO /2024	SE EFECTUO ESCAVACIONES DE LAS REDES INTERNAS DE BAJA TENSION DEL SECTOR DEL SILENCIO SE CAMBIO TUBERIAS Y EMPALMES	DEL 10 AL 12 DE JULIO /2024	BUENO
	8	AGOSTO	CAMBIO DE RED SUBTERRANEAS POR REDES AEREAS SECTOR PETARES	DEL 01 DE AGOSTO AL 05 DE /2024	SE EFECTUO LA REPOSICION DE LAS REDES SUBTERRANEAS DEL SECTOR DE PETARES Y SE CAMBIARON A REDES AEREAS POR LAS MULTIPLES FALLAS EN LAS MISMAS	DEL 01 DE AGOSTO AL 05 DE /2024	BUENO
	9	SEPTIEMBRE	SE EFECTUO CAMBIO DE REDES SUBTERRANEAS POR REDES AEREAS SECTOR LA PLAZA	DEL 02 DE SEPTIEMB AL 06/2024	SE EFECTUO LA REPOSICION DE LAS REDES SUBTERRANEAS DEL SECTOR DE PLAZA Y SE CAMBIARON A REDES AEREAS POR LAS MULTIPLES FALLAS EN LAS MISMAS	DEL 02 DE SEPTIEMB AL 06/2024	BUENO
	10	OCTUBRE	MANTENIMIENTO ALOS CASILLEROS 1,2,3Y ATERRIZAJE DE LAS REDES	DEL 10 AL 11 DE OCTUBRE /2024	SE EFECTUO MANTENIMIENTO A LOS CASILLEROS 1,2,3, QUE CONECTA LAS REDES DE DISTRIBUCION DE PETARES, ZENIT Y CASILERO ROJOY SE EFECTUO ATERRIZAJE	DEL 10 AL 11 DE OCTUBRE /2024	BUENO
	11	NOVIEMBRE	BALANCEO DE CARGA DE REDES DE DISTRIBUCION Y ATERRIZAJE	18/11/2024	SE EFECTUO BALANCEO DE CARGA DE LAS REDES Y ATERRIZAJE DE LAS MISMAS	18/11/2024	BUENO
	12	DICIEMBRE	REVISION CASILLEROS 4,5,Y 6 BALANCEO DE CARGA Y ATERRIZAJE	DEL 4 DE DICIEMBRE AL 5/2024	SE EFECTUO REVISION Y BALANCEO DE CARGA A LOS CASILLEROS 4,5,Y6 BALANCEO DE CARGA Y ATERRIZAJE	DEL 4 DE DICIEMBRE AL 5/2024	BUENO

Fuente: Información evaluación integral ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

5.3.5. RETIE

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

El operador certificó que, en el último año, de los 19 trabajadores en promedio que trabajaron en la empresa, se registraron cero accidentes laborales.

Frente a la matriz de riesgos, el operador presenta matriz con la identificación, evaluación y valoración de los riesgos, igualmente se muestra el plan de acción y los controles a realizar, aunque este último se debe actualizar para la vigencia 2024-2025.



El operador presentó listados con las nuevas conexiones y/o aumento de carga, se evidencio que los datos de uno de los usuarios (Gloria Arrunátegui) no corresponden a la solicitud de aumento de carga realizada. Se debe corregir este dato.

Durante la realización de la evaluación integral se evidenció orientación del operador a usuarios sobre equipos de alto y bajo consumo. Se recomienda al operador documentar estas socializaciones dentro de las campañas de información al usuario sobre los riesgos eléctricos y su correcto uso.

5.3.6. Evaluación del Plan de Gestión de Riesgo de Desastre –PGRD

El Plan de Gestión de Riesgo de Desastres, presentado por el prestador ELECTRIFICADORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P. - ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P., denominado «PLAN INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES», homologa la metodología del PGRD, la cual es concebida para facilitar el logro del direccionamiento estratégico y la toma de decisiones, considerando la interacción entre los niveles de gestión con el entorno.

El documento y anexos remitidos por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P., fueron comparados con los lineamientos mínimos normativos, establecidos en el Decreto 2157 de 2017, respecto a los criterios para la formulación e implementación del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres de Entidades Públicas y Privadas – PGRDEPP, en los procesos de «Conocimiento

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

del Riesgo», «Reducción del Riesgo», «Manejo del Desastre» y «Gobernanza», los cuales se presentan a continuación.

5.3.6.1. Conocimiento del Riesgo

El proceso de conocimiento del riesgo, permite establecer las bases para tomar decisiones sobre la gestión del riesgo. En esta fase, se constituye la base para todas las acciones posteriores. Este proceso implica la identificación, evaluación y análisis de los peligros, vulnerabilidades y capacidades de una comunidad o territorio frente a los desastres. Un conocimiento preciso del riesgo permite tomar decisiones informadas sobre las acciones a seguir y las medidas que deben implementarse para reducirlo o gestionarlo.

En esta primera fase, la empresa identificará los peligros a los cuales se encuentra expuesta (naturales o antrópicos) que pueden afectar a la población. Esto incluye fenómenos como terremotos, inundaciones, deslizamientos de tierra, huracanes, entre otros. Cada uno de estos peligros debe ser evaluado en función de su frecuencia, intensidad y distribución geográfica. La elaboración de mapas de peligros es una herramienta fundamental en esta fase, ya que visualiza las áreas más expuestas y permite una planificación espacial adecuada.

Igualmente, es importante realizar un análisis de vulnerabilidad, que consiste en identificar aquellos elementos, ya sean personas, infraestructura, servicios públicos o ecosistemas, que son más susceptibles a los efectos del peligro. Para ello, se analiza tanto la vulnerabilidad física (estructura de edificios, acceso a servicios básicos) como la vulnerabilidad social (educación, condiciones de vida). Este análisis ayuda a comprender cómo las características de un territorio pueden amplificar o reducir los impactos de un desastre.

A su vez, es necesario identificar los recursos disponibles (humanos, materiales, financieros) para enfrentar los desastres. La empresa ejecutará un diagnóstico de los sistemas de alerta

temprana, los recursos de respuesta y las infraestructuras de emergencia. En resumen, el conocimiento del riesgo debe ser un proceso integral que permita entender los peligros, la exposición y las capacidades, para luego planificar de manera efectiva la reducción del riesgo y la respuesta ante desastres.

Es importante que la empresa tenga en cuenta la siguiente documentación:



- Diagnóstico de riesgos.
- Población expuesta
- Fuentes de riesgo identificadas.
- Áreas de mayor vulnerabilidad.
- Mapas de riesgo y escenarios de peligro.
- Mapas de vulnerabilidad
- Evaluación de recursos.
- Datos históricos de eventos pasados, frecuencia e impactos asociados.
- Estudio y cartografía de peligros y vulnerabilidades.

5.3.6.2. Reducción del Riesgo

La reducción del riesgo implica identificar, evaluar y aplicar medidas para reducir los efectos de los desastres en el futuro. Esto incluye acciones estructurales y no estructurales para minimizar la exposición y la vulnerabilidad.

El proceso de reducción del riesgo está dirigido a minimizar la probabilidad de que ocurra un desastre o a disminuir los impactos en caso de que ocurra. Se enfoca en disminuir tanto la exposición (probabilidad de estar en riesgo) como la vulnerabilidad (capacidad de ser afectado por un peligro) de las personas, bienes, infraestructuras y ecosistemas.

Las acciones de reducción del riesgo pueden ser estructurales y no estructurales. Las medidas estructurales incluyen las obras de ingeniería, como la construcción de barreras

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

contra inundaciones, la adecuación de infraestructuras a normas sísmicas o la reubicación de comunidades vulnerables.



Por otro lado, las medidas no estructurales se refieren a acciones que no implican obras físicas, pero que tienen igualmente un gran impacto en la prevención y mitigación de desastres. Entre estas se incluyen la promulgación y el cumplimiento de normas de construcción, la promoción de políticas públicas que incentiven prácticas seguras, la educación y sensibilización de la población sobre la importancia de la preparación ante desastres, y el fortalecimiento de las capacidades locales para gestionar el riesgo.

La gestión de ecosistemas también juega un papel fundamental en la reducción del riesgo, especialmente en fenómenos como deslizamientos o inundaciones. La protección y restauración de fuentes naturales como los bosques, humedales y cuencas hidrográficas pueden servir como barreras naturales frente a desastres. La implementación de estrategias de adaptación al cambio climático es otro aspecto clave de la reducción del riesgo, ya que el cambio climático puede intensificar fenómenos naturales y generar nuevos riesgos.

En resumen, la reducción del riesgo se basa en la anticipación y en la implementación de acciones para disminuir tanto la exposición como la vulnerabilidad frente a los desastres. Un PGRD debe incluir un plan detallado de reducción del riesgo, con acciones claras, responsables y con un enfoque a largo plazo.

Para esta etapa es importante analizar:

- Medidas propuestas para reducir los riesgos identificados en la fase de conocimiento.
- Intervención prospectiva (mejoramiento de infraestructuras, protección de ecosistemas, reubicación de comunidades, etc.).
- Programas de educación y sensibilización para la población.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

- Regulaciones y políticas públicas que deben implementarse para reducir la exposición.
- Medidas de adaptación al cambio climático: Estrategias para mitigar los efectos del cambio climático y prevenir desastres relacionados.
- Intervención financiera: ahorro contingente, pólizas de responsabilidad.

5.3.6.3. Manejo del Desastre

El manejo del desastre se refiere a las acciones que se deben implementar para la preparación, respuesta y recuperación ante un desastre. Este proceso es crucial, pues es el momento en el que se debe aplicar de manera efectiva la planificación previa para salvar vidas, proteger bienes, reducir los impactos y facilitar la recuperación.

En la fase de preparación y respuesta, se deben definir protocolos claros de actuación ante cualquier evento adverso. Esto incluye la planificación de contingencias, en la que se deben establecer las acciones específicas a tomar dependiendo del tipo de desastre (por ejemplo, medidas de evacuación en caso de terremoto o inundación). Las autoridades locales y nacionales deben tener planes de coordinación interinstitucional, con roles y responsabilidades bien definidos para los equipos de rescate, protección civil, bomberos, policía, entre otros actores. Los sistemas de alerta temprana juegan un papel clave en la gestión de desastres, ya que permiten detectar y advertir a la población de eventos inminentes, como tormentas o tsunamis, de forma anticipada, lo que aumenta las posibilidades de evacuación exitosa.

La respuesta inmediata a un desastre involucra la movilización de recursos para atender a las personas afectadas, incluyendo la instalación de albergues temporales, la distribución de alimentos y medicinas, y el restablecimiento de servicios básicos (agua potable, electricidad). También se activan mecanismos para la atención de víctimas y la provisión de primeros



auxilios. El apoyo psicosocial es una parte fundamental de esta fase, ya que el trauma emocional de un desastre puede ser tan devastador como el daño físico.

Una vez superada la fase de emergencia, se inicia la recuperación, que puede ser un proceso largo. Esto involucra la reconstrucción de infraestructuras dañadas, la rehabilitación de servicios básicos y la restauración de la normalidad social y económica. El seguimiento y evaluación de las acciones realizadas durante la respuesta y la recuperación también es esencial para identificar lecciones aprendidas y mejorar la preparación ante futuros desastres.

Esta fase requiere:

- Plan de emergencias y contingencias (PEC): Define las acciones a seguir en caso de emergencia, recursos necesarios, protocolos de comunicación y responsabilidades de las autoridades locales, nacionales y de la comunidad.
- Estrategias de evacuación.
- Coordinación entre entidades de emergencia (Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, entre otros).
- Procedimientos operativos normalizados (PON).
- Evaluación de los recursos disponibles: Identificación de los recursos materiales y humanos disponibles para enfrentar desastres (vehículos, equipos, brigadas de emergencia, etc.).
- Protocolos de atención y recuperación: Establecimiento de procedimientos claros para la atención a la población afectada y la reconstrucción post-desastre.
- Sistema de alerta temprana: Descripción del sistema de monitoreo y alerta temprana que permita la previsión y mitigación de los impactos del desastre.

5.3.6.4. Gobernanza



 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

La gobernanza en la gestión del riesgo de desastres se refiere a la estructura institucional, los mecanismos de toma de decisiones y la coordinación entre los diferentes actores involucrados en el proceso. La gestión efectiva del riesgo de desastres no depende solo de la ejecución de acciones, sino también de una adecuada coordinación y participación de todos los niveles de gobierno y la comunidad.

La gobernanza comienza con la creación de una estructura organizativa clara en la cual se asignan responsabilidades específicas a cada actor involucrado en la gestión del riesgo. En Colombia, el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD) establece una estructura jerárquica que incluye actores nacionales, regionales y locales. A nivel local, los Comités Municipales de Gestión del Riesgo deben coordinarse con los Comités Departamentales y Nacionales, mientras que las autoridades territoriales deben asumir responsabilidades en la implementación del PGRD.

Es crucial que la gestión del riesgo de desastres sea transversal y participativa. Esto significa que no solo las entidades gubernamentales deben participar, sino también la sociedad civil, el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y las comunidades locales. La participación ciudadana es esencial, ya que las comunidades son las que mejor conocen su entorno y sus riesgos. De hecho, su involucramiento en la toma de decisiones puede mejorar significativamente la efectividad de las estrategias de prevención y respuesta.

El fortalecimiento institucional es otro componente clave de la gobernanza. Las autoridades deben tener las capacidades necesarias para gestionar el riesgo de manera eficiente, lo que implica tener personal capacitado, recursos suficientes, y sistemas de información adecuados. Los mecanismos de financiamiento también son parte de la gobernanza, pues es necesario contar con fondos específicos para la prevención, mitigación y respuesta ante desastres. La transparencia y la rendición de cuentas son igualmente cruciales para asegurar que los recursos se usen de manera efectiva y eficiente.



 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

En resumen, la gobernanza en la gestión del riesgo es el marco institucional que permite la toma de decisiones estratégicas, la asignación de responsabilidades y la implementación de políticas, asegurando que todos los actores trabajen de manera coordinada y eficiente para reducir el riesgo y enfrentar los desastres.

Esta fase contará con:

- Estructura organizacional de la gestión del riesgo: Definición de los actores y roles involucrados en la gestión del riesgo en el territorio (autoridades locales, nacionales, organizaciones no gubernamentales, comunidades).
- Definición de responsabilidades y funciones.
- Coordinación interinstitucional.
- Mecanismos de participación comunitaria: Estrategias para involucrar a la comunidad en el proceso de planificación, implementación y evaluación del PGRD.
- Consultas públicas y procesos de participación ciudadana.
- Iniciativas para fomentar la educación y la cultura de riesgo en la población.
- Fortalecimiento institucional: Medidas para mejorar la capacidad de las autoridades locales y las instituciones en la gestión del riesgo.
- Instrumentos de gestión: Elaboración de políticas, leyes, y normativas que aseguren la implementación del PGRD, además de sistemas de monitoreo y evaluación de su efectividad.

El PGRD deberá ser actualizado y comunicado periódicamente para incorporar nuevas evidencias, datos o cambios en el contexto, igualmente debe ser participativo, involucrando a todos los sectores y actores de la comunidad en la identificación de riesgos y en la toma de decisiones.

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Este marco conceptual proporciona una visión integral de cómo se debe abordar la gestión del riesgo de desastres a través de un enfoque sistemático que involucra múltiples actores y procesos interrelacionados. La clave es que cada fase del ciclo de gestión (conocimiento, reducción, manejo y gobernanza) debe estar adecuadamente documentada y gestionada para garantizar la seguridad de las comunidades y la sostenibilidad a largo plazo.

Al respecto, es preciso indicar que consecuente lo establecido en el «Parágrafo 3 del Artículo 2.3.1.5.2.1.1.- Formulación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP)», del Decreto 2157 de 2017, la evaluación, valoración del riesgo y en general la formulación y adopción del PGRD, deberá adelantarse a cada una de las instalaciones que tengan distinta ubicación geográfica a la sede principal.

6. Aspectos comerciales

6.1.1. Descripción general del punto de atención comercial

La empresa cuenta con tres puntos de atención presencial, así:

- Sede Puerto Merizalde: Ubicada en el corregimiento de Puerto Merizalde en el municipio de Buenaventura del Departamento del Valle del Cauca, en la Calle primera barrio la tola diagonal a la cancha sintética. Horario de Atención de Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm; Teléfono 3137490594.

Ilustración 16 Punto de atención al cliente en el corregimiento de Puerto Merizalde, municipio de Buenaventura Valle del Cauca



Fuente: Visita SSPD ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Puerto Merizalde, 2025.

- Sede Juradó: Ubicada en el Municipio de Juradó Barrio Pueblo Nuevo – Sector el Comercio. Horario de atención lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 Pm y 2:00 pm a 6:00 pm.
- Sede Isla Grande: Ubicada en el municipio Isla Grande en la Calle de Cenit. Horario de atención lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 Pm y 2:00 pm a 6:00 pm.

La instalación ubicada en el corregimiento de Puerto Merizalde cuenta con una oficina de atención al cliente, con un total de 2 colaboradores para la atención de PQR's por parte de los usuarios, en fechas de lectura y entrega de facturación, uno se dedica a realizar las rutas de lectura y entrega de facturas en la localidad. En las fechas mencionadas, queda disponible 1 asesor con el fin de atención a PQR en la sede.

El recaudo se realiza en la oficina de atención al usuario, por parte de ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. se indica que la cultura de pago en los usuarios apenas se ha venido implantando, por lo que el recaudo es una de las actividades más complejas en la localidad.

Ilustración 17 Instalaciones en Punto de atención al cliente en Puerto Merizalde



Fuente: Visita SSPD ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Puerto Merizalde, 2025.

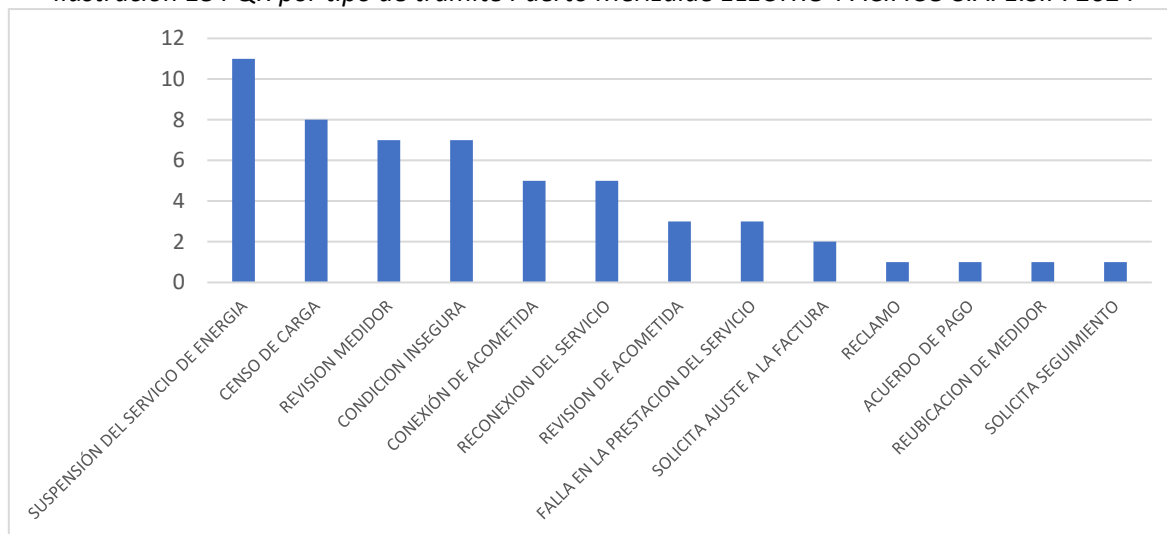
6.1.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

La empresa cuenta para la oficina de atención al cliente en Puerto Merizalde con un formato para la interposición de PQR's el cual es diligenciado por los usuarios de forma presencial en la oficina, se validó que se contará con una copia en físico del contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio de energía eléctrica para la consulta de los usuarios en la oficina.

La mayor parte de las solicitudes corresponden a avisos de interrupción en la prestación del servicio, las cuales en su gran mayoría se debe a manipulación de terceros o causas del entorno como caída de ramas u otros objetos en las acometidas, estas solicitudes son atendidas por el personal técnico del prestador encargado de atender las órdenes de servicio de forma inmediata.

Ahora bien, una vez analizada la información suministrada por el prestador se evidencia lo siguiente:

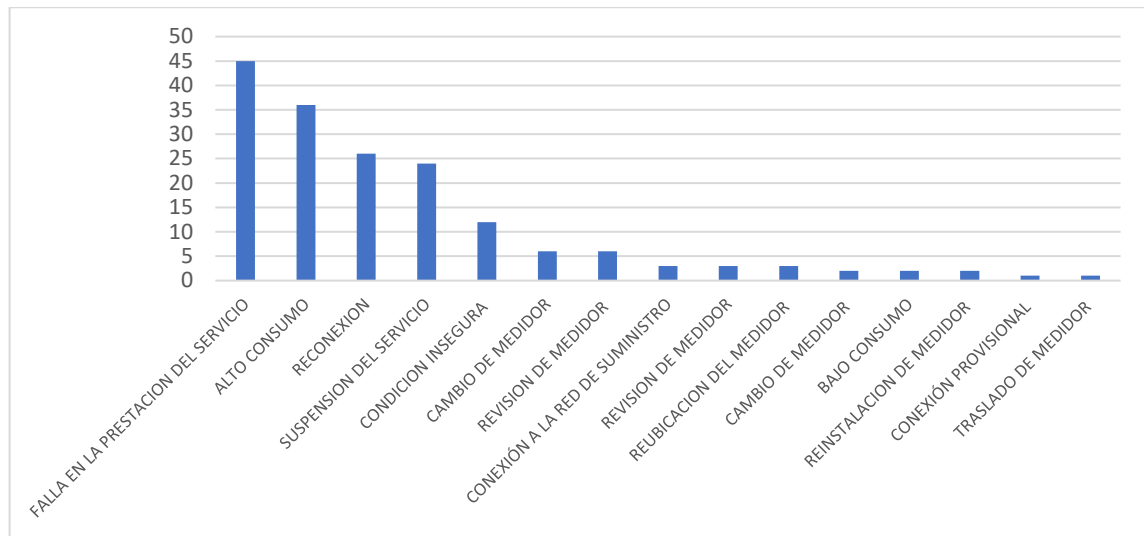
Ilustración 18 PQR por tipo de trámite Puerto Merizalde ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. 2024



Fuente: Información suministrada por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Para el 2024 se registraron 55 PQR's en la localidad de Puerto Merizalde la principal causa de solicitudes es la suspensión del servicio de energía por parte del usuario con 11 solicitudes representando el 20% del total de solicitudes radicadas, el censo de carga ocupa el segundo lugar en las solicitudes interpuestas al prestador con 8 solicitudes y una representación del 14.5% del total de PQR's radicadas, cabe aclarar que según lo manifestado por el personal de la empresa en la localidad la mayoría de los usuarios en la localidad cuentan con medidor de energía, por lo que este tipo de requerimientos ha disminuido actualmente, en tercer lugar con 7 solicitudes y una representación de 12.7% respectivamente, se encuentran revisión del medidor y condiciones inseguras, posteriormente se encuentran con 5 solicitudes y una representación del 9% del total, se tiene conexión de la acometida y reconexión del servicio, con 3 solicitudes y 5.5% del total de PQR's, para finalizar se tienen 6 solicitudes asociados a requerimientos de facturación que representan un 11% del total de PQR's.

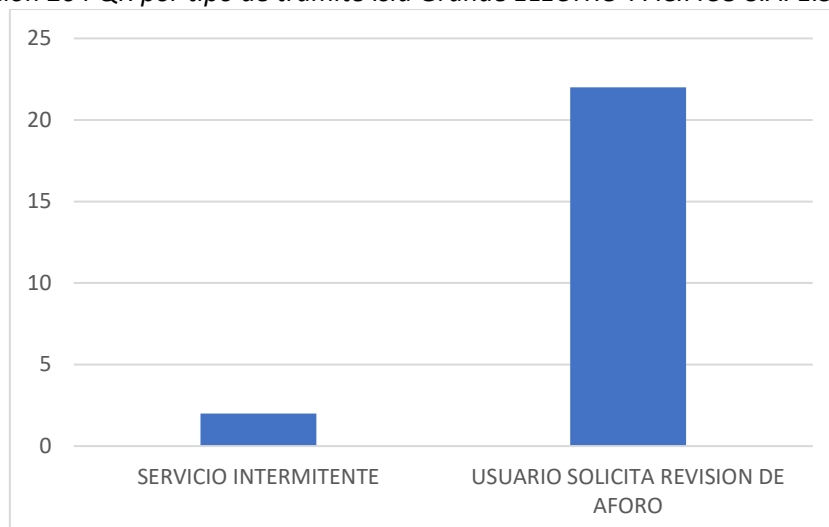
Ilustración 19 PQR por tipo de trámite Puerto Merizalde ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. 2024



Fuente: Información suministrada por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Para el 2024 se tuvieron 172 PQR's atendidas y resueltas en el mercado de Juradó, la principal causa de PQR's es la falla en la prestación del servicio con 45 casos atendidos que equivalen al 26% del total de solicitudes, seguido se encuentran aquellos casos de alto consumo los cuales corresponden a un 21% del total de casos atendidos con un total de 36 casos, seguido de las solicitudes de reconexión que corresponden al 15% de los casos atendidos con 26 solicitudes de reconexión durante el 2024, la suspensión del servicio por solicitud del cliente representa el 14% con 24 solicitudes de suspensión, continua el reporte de condiciones inseguras en la infraestructura eléctrica que corresponden al 7% con 12 reportes y por último se tienen los requerimientos asociados a los medidores como: cambio, reubicación, reinstalación y traslado correspondientes al 13% del total de las PQR's con 23 requerimientos.

Ilustración 20 PQR por tipo de tramite Isla Grande ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. 2024.



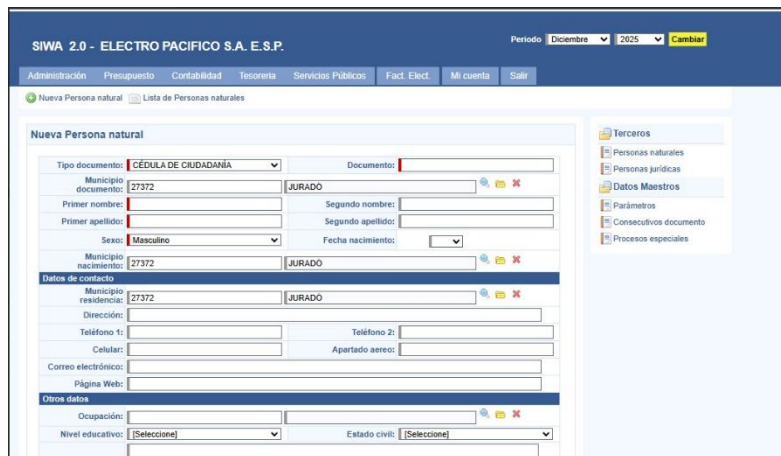
Fuente: Información suministrada por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

En Isla grande para la vigencia 2024 se tuvieron un total de 24 PQR's de las cuales 22, un 92% de todas las PQR's corresponden a solicitudes de revisión de aforo, para esta localidad los clientes no cuentan con medición y el tipo de lectura es estimación del consumo, por lo que se presentan bastantes reclamaciones relacionadas con el consumo de energía facturado, las otras 2 PQR's, el 8% restante corresponde a reportes de servicio intermitente al realizar la respectiva revisión por parte del personal de ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. se validó que las fluctuaciones en el servicio se debían a instalaciones internas indebidas (no cumplían RETIE) que comprometían la calidad del flujo eléctrico en la instalación.

6.1.3. Sistema de Información Comercial – SIC

El prestador utiliza como Sistema de Información Comercial el software SIWA 2.0, el cual concentra los procesos operativos asociados al ciclo comercial. A partir de las revisiones efectuadas se evidencia que el sistema integra módulos de suscriptores, facturación, recaudo, cartera, suspensión y reconexión, financiamiento y notas automáticas, entre otros, permitiendo la administración completa de la información comercial.

Ilustración 21 Sistema de información comercial ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. S.A E.S.P.



Fuente: Visita SSPD ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P., 2025.

El sistema cuenta con una interfaz modular que agrupa las funciones según el proceso del negocio, facilitando el acceso a consultas y la ejecución de operaciones. SIWA 2.0 ofrece herramientas para generar facturación, registrar lecturas, aplicar novedades, consultar estados de cuenta, gestionar acuerdos de pago y ejecutar órdenes operativas, además de permitir la generación de informes, útiles para labores de seguimiento y auditoría.

Asimismo, la existencia de módulos destinados a la administración de cartera, financiación y reprogramación de saldos evidencia que el sistema soporta los procesos de recuperación de cartera y registro de notas, lo que permite efectuar seguimiento al comportamiento de pago de los usuarios.

6.1.4. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

Se valida que se cuenta con copia del contrato de condiciones uniformes CCU en la oficina de atención al usuario de Puerto Merizalde en físico para consulta de los usuarios.

De igual forma se manifiesta por parte del personal de la empresa que en cada una de las oficinas se tiene copia del documento para la consulta de los usuarios.

Ilustración 22 Contrato de condiciones uniformes CCU ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Puerto Merizalde.



Fuente: Visita SSPD ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Puerto Merizalde, 2025.

6.1.5. Suscriptores del servicio

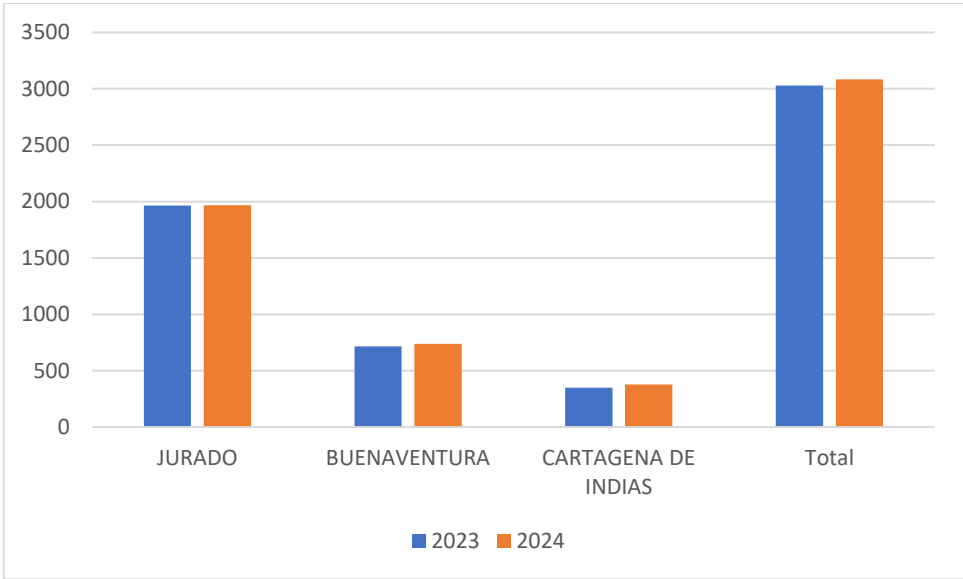
Para la vigencia 2024 el prestador atendía 3 mercados: Juradó, Buenaventura y Cartagena de Indias, en la tabla 12 se muestran los usuarios en cada uno de los mercados atendidos para las vigencias 2023 y 2024, cabe resaltar que debido a que no se tiene información reportada en el tercer trimestre de 2024 para la localidad Orika Isla Grande, se tomaron los datos con corte a septiembre 2024 para esta localidad:

Tabla 17 Usuarios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. S.A E.S.P.

Usuarios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.		
Mercado	2023	2024
JURADÓ	1964	1968
BUENAVENTURA	696	737
CARTAGENA DE INDIAS	349	379
Total	3009	3084

Fuente: SUI 2024

Ilustración 23 Usuarios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. S.A E.S.P.



Fuente: SUI 2024

Como se aprecia en la imagen 8, el mercado más representativo para ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. es el de Juradó en el cual se encuentran aproximadamente un 65% del total de usuarios atendidos por el prestador, a continuación, se ubica el mercado de Buenaventura con un aproximado del 23% del total de los usuarios atendidos y por último el mercado en Cartagena donde se encuentran aproximadamente un 12% del total de suscriptores de la empresa.

Para los mercados en Buenaventura y Cartagena el prestador atiende una única localidad, mientras que para el mercado de Juradó se atienden 12 localidades incluyendo la cabecera municipal, en la tabla XX se muestra la información de usuarios más detallada para el mercado de Juradó.

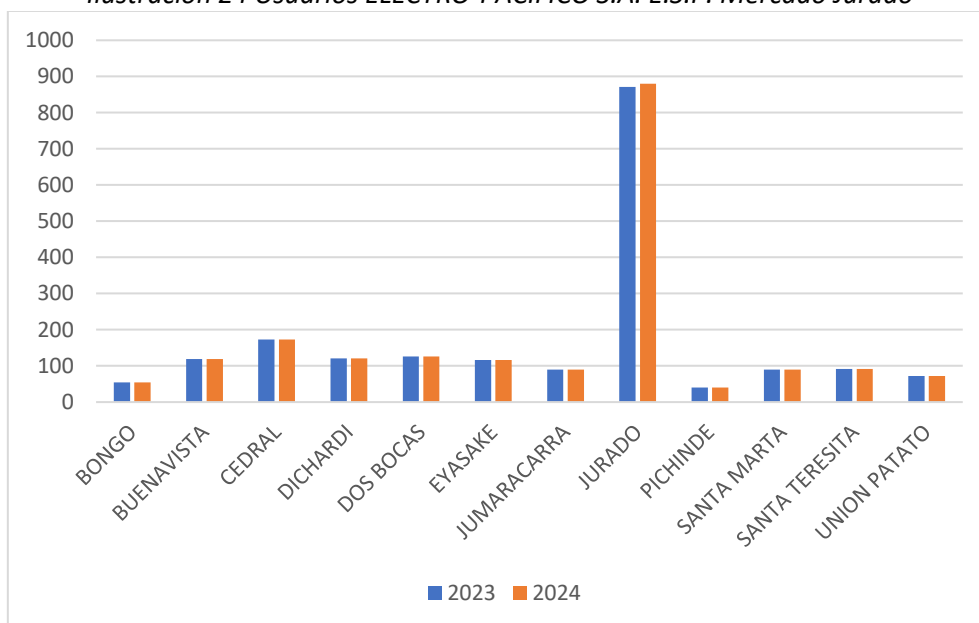
Tabla 18 Usuarios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Mercado Juradó

Usuarios Mercado Juradó		
Localidad	2023	2024
BONGO	54	54
BUENAVISTA	119	119
CEDRAL	173	173
DICHARDI	121	121

DOS BOCAS	126	126
EYASAKE	116	116
JUMARACARRA	90	90
JURADÓ	871	880
PICHINDE	40	40
SANTA MARTA	90	90
SANTA TERESITA	92	92
UNION PATATO	72	72

Fuente: SUI 2024

Ilustración 24 Usuarios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Mercado Juradó



Fuente: SUI 2024.

De las localidades atendidas en el mercado de Juradó la cabecera municipal es en la que más usuarios se atienden con un total aproximado de 880 usuarios y una participación del 44% en el mercado de Juradó y de 29% del total de suscriptores atendidos por el prestador, las 11 localidades restantes suman un total de 1093 usuarios, los cuales representan un 35% del mercado total y un 55% del mercado en Juradó, la localidad con más usuarios es el Cedral con 174 usuarios, que representan un 5.6% del total de usuarios atendidos y un 8% de los usuarios en el mercado de Juradó y Pichinde es la localidad con menos usuarios con 40 usuarios, representando un 1% del mercado total y un 2% del mercado en Juradó.

Como se aprecia en las imágenes mostradas entre las vigencias 2023 y 2024 no se han tenido cambios representativos en el número de usuarios para el mercado de Juradó hubo un incremento de 4 usuarios obteniendo un crecimiento del 0.2% respecto al 2023, para el mercado de Buenaventura se tuvo un incremento de 21 usuarios lo que representa un incremento del 3% respecto al 2023 y para el mercado de Cartagena se tuvieron 30 nuevos usuarios representando un incremento del 8.6%, siendo este mercado el que presenta un mayor crecimiento, para la vigencia 2024 se tuvo un incremento total de 56 usuarios, equivalente al 2% aproximadamente del total de usuarios para el 2023.

6.1.6. Estratificación:

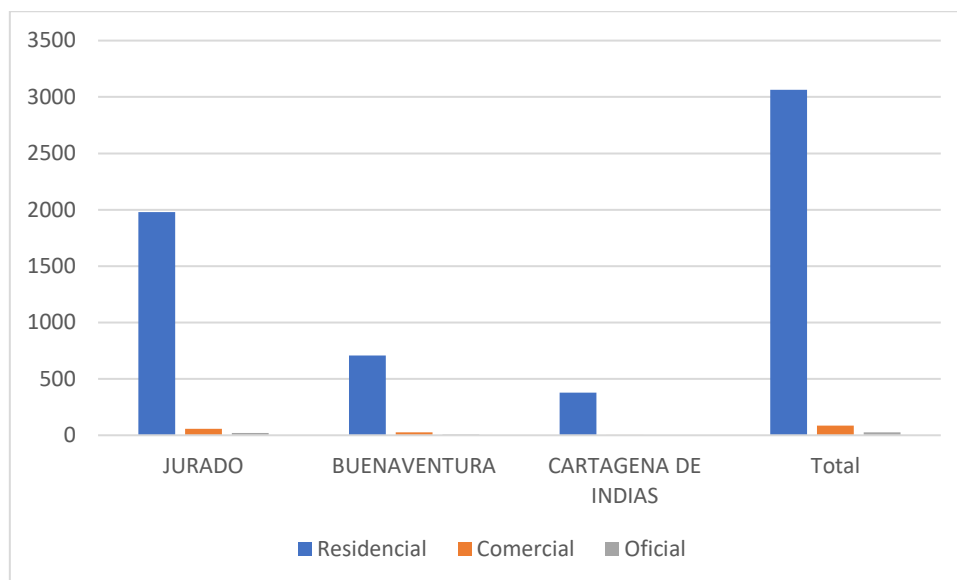
Todos los usuarios atendidos por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. corresponden al estrato 1, de igual forma se tienen usuarios con uso comercial y oficial, dentro del mercado atendido por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. no se tienen usuarios con uso industrial, en la tabla 14 se muestra la cantidad de usuarios clasificados por uso.

Tabla 19 Usuarios clasificados por uso ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Usuarios por uso ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.			
Mercado	Residencial	Comercial	Oficial
JURADÓ	1980	58	20
BUENAVENTURA	707	25	5
CARTAGENA DE INDIAS	377	2	0
Total	3064	85	25

Fuente: SUI 2024.

Ilustración 25 Usuarios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Mercado Juradó



Fuente: SUI 2024.

Como se aprecia en la ilustración 11 la cantidad de usuarios de uso oficial es prácticamente imperceptible y el número de usuarios con uso comercial es mínimo, para el total de los mercados se tiene un porcentaje de 96.5% de usuarios residenciales, un 2.7% de usuarios comerciales y un 0.8% de usuarios oficiales.

6.1.7. Micromedición y calibración de medidores:

Se informa por parte de ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. que el porcentaje de usuarios con medición en la localidad de Puerto Merizalde es de un 70% aproximadamente y que se ha venido aumentando la instalación de medidores en la localidad y que para la instalación de los medidores se solicita el certificado de calibración para el equipo de medida a instalar.

De acuerdo con la información reportada en el SUI para el 2024 se tiene los siguientes datos de tipo de lectura

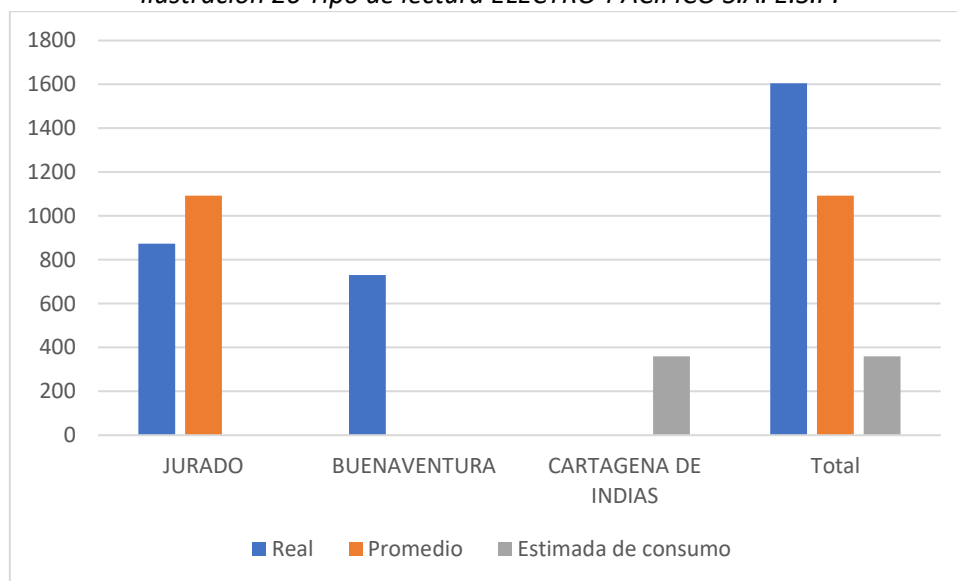
Tabla 20 Tipo de lectura ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Tipo de lectura			
Mercado	Real	Promedio	Estimada de consumo
JURADÓ	874	1093	0

BUENAVENTURA	731	0	0
CARTAGENA DE INDIAS	0	0	360
Total	1605	1093	360

Fuente: SUI 2024.

Ilustración 26 Tipo de lectura ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.



Fuente: SUI 2024.

De acuerdo con la información reportada en el SUI el 52.5% de los usuarios atendidos por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. cuentan con equipo de medición, al 35.7% se realiza promedio y al 11.8% estimación de consumo. Para el mercado de Juradó, el mercado más grande cubierto por el prestador se cuenta con aproximadamente un 44% de usuarios con medida real y un 55% con promedio; para el mercado de Buenaventura de acuerdo con lo reportado el total de los usuarios cuentan con medida real del consumo y en el mercado de Cartagena para la totalidad de los usuarios se realiza estimación del consumo.

6.1.8. Facturación y Recaudo

6.1.8.1. Factura

Se verifican facturas en medio físico en la oficina de atención al usuario, se realiza observación del apartado de últimos seis consumos donde no se está mostrando la información correspondiente

Ilustración 27 Factura física ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.



Fuente: Visita SSPD ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. Puerto Merizalde, 2025.

Como parte del proceso de inspección y vigilancia adelantado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), se realizó un ejercicio de revisión del contenido mínimo de la factura del servicio de energía eléctrica, de acuerdo con las exigencias establecidas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación aplicable al régimen tarifario especial de las Zonas No Interconectadas (ZNI). El propósito de esta verificación es evaluar si la factura entregada a los usuarios contiene la información esencial que garantiza transparencia, claridad en la relación comercial y adecuada liquidación de los cobros asociados al servicio.

Ilustración 28 Facturas Mercados ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P..

Fuente: Información suministrada por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Tabla 21 Contenido mínimo de las facturas

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso de los servicios.	SI
5. El período de facturación de los servicios y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario	N/A
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	SI
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	SI
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI

Fuente: SSPD 2025

El ejercicio de revisión del contenido mínimo de la factura evidencia que, si bien el prestador cumple con la mayoría de los requisitos establecidos por la regulación, persiste un aspecto que debe ser incluido en las facturas para garantizar la transparencia y exhaustividad de la información entregada al usuario. El elemento que no se evidencia es la ausencia es el ítem 8 de los requisitos: los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos., lo cual constituye un dato obligatorio que debe estar claramente visible en la factura.

6.1.8.2. Facturación y Recaudo

Según la información aportada por el prestador el recaudo es bueno de aproximadamente 80% de los usuarios para las localidades con más usuarios: Juradó (cabecera municipal),

Puerto Merizalde y Orika Isla Grande, sin embargo, para las demás localidades pertenecientes a la jurisdicción de Juradó se cuenta con un recaudo menor de aproximadamente 60%.

Para realizar la facturación en la localidad de Puerto Merizalde se toma la lectura de los medidores de forma mensual usualmente el día 30 de cada mes y se reporta en el software de facturación SIWA 2.0, para los usuarios que no cuentan con medidor se realiza una estimación con base en el aforo de carga de los usuarios, las facturas se imprimen en Buenaventura y se envían a Puerto Merizalde donde son entregadas a cada uno de los usuarios.

Para la localidad de Puerto Merizalde se realiza el recaudo en la oficina de atención al usuario y para las entidades se realiza por medio de transferencia, se indica que parte de la población cancelan sus facturas de forma oportuna dentro de los primeros días del periodo de paga, una vez se acerca la fecha final de pago oportuno se realiza por parte del prestador perifoneo informando el término del periodo de pago, por lo que gran parte de los usuarios proceden a pagar sus facturas, y otra parte de los usuario realizan el pago cuando se procede a realizar el corte del servicio.

De acuerdo con la información aportada por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. y la información reportada en el SUI la facturación para la vigencia 2024 se muestra en la tabla

17

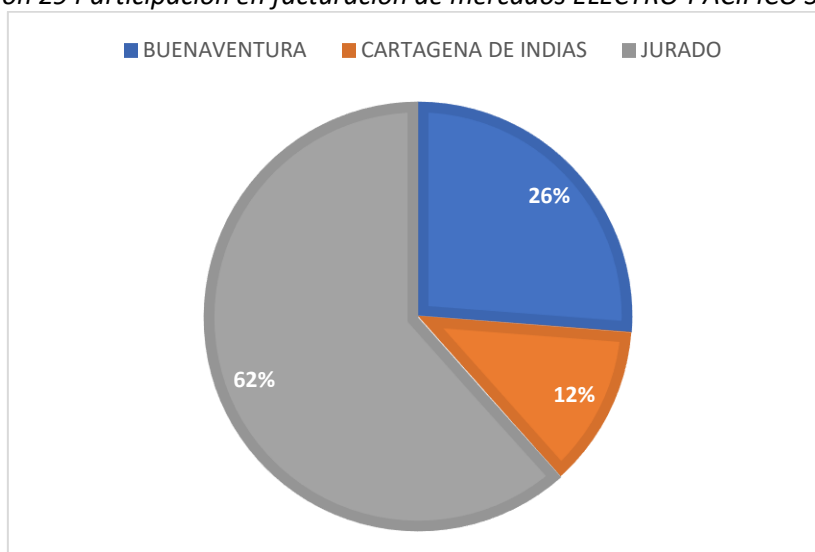
Tabla 22 Facturación ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

MERCADO	FACTURACION RESIDENCIAL	FACTURACION COMERCIAL	FACTURACION OFICIAL
BUENAVENTURA	\$ 1.751.535.493,81	\$ 51.618.632,47	\$ 154.758.173,28
CARTAGENA DE INDIAS	\$ 879.402.010,21	\$ 29.724.255,73	
JURADÓ	\$ 3.772.096.925,06	\$ 340.599.289,79	\$ 489.821.261,20
Total Facturado	\$ 6.403.034.429,08	\$ 421.942.177,99	\$ 644.579.434,48

Fuente: SUI 2025

La facturación total del prestador para la vigencia 2024 fue de \$ 7.469.556.041,55 donde la mayor contribución corresponde a la facturación residencial, de igual forma el mercado que reporto mayor facturación fue el de Juradó, a continuación, se muestra el análisis de la participación de los mercados en la facturación y de la facturación por usos.

Ilustración 29 Participación en facturación de mercados ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P..

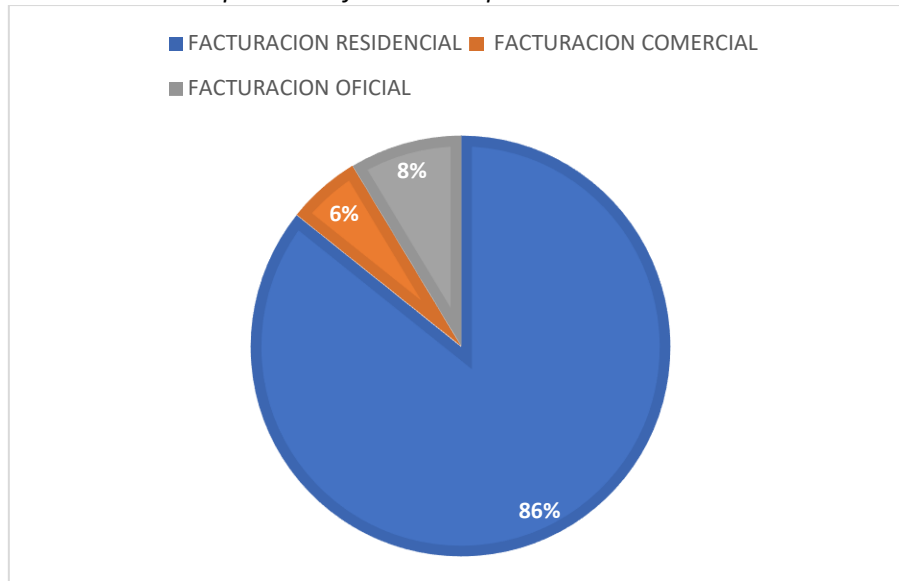


Fuente: SUI 2024

Respecto a los mercados, como ya se había mencionado el mercado con mayor participación es Juradó con \$ 4.602.517.476,05 un 62% del total de la facturación, seguido se encuentra el mercado de Buenaventura con \$ 1.957.912.299,56 que corresponden al 26% de la facturación total y por último se encuentra el mercado de Cartagena con \$ 909.126.265,94 y una participación del 12% en el total de la facturación.

Ahora bien, respecto a la facturación por tipo de uso se tiene la siguiente distribución:

Ilustración 30 Participación en facturación por usos ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.



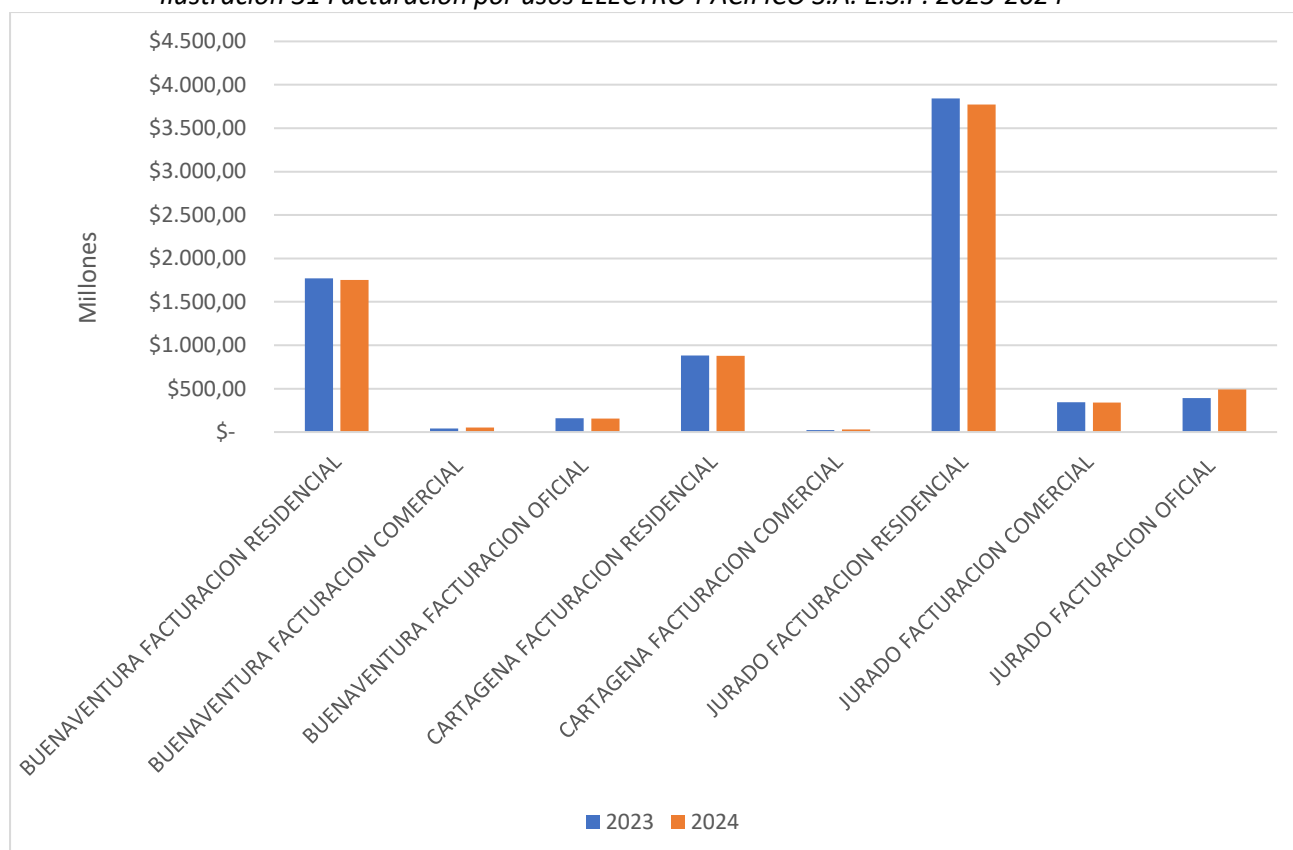
Fuente: SUI 2024

La mayor componente de la facturación en cuanto al uso de la energía es residencial con \$6.403.034.429,08 que corresponden al 82% del total de la facturación para la vigencia 2024, en seguida se encuentra la facturación oficial con \$ 644.579.434,48 el 8% del total facturado y por último se tiene la facturación comercial con \$ 421.942.177,99 correspondientes al 6%, en ningún mercado de los atendidos por el prestador se reporta facturación de uso industrial.

Para los mercados atendidos por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. la mayor componente tanto de consumo como de facturación es el residencial, en los tres mercados atendidos por el prestador se tiene una participación del uso residencial mayor al 82%, el uso oficial cuenta con una participación representativa en los mercados de Juradó y Buenaventura, en el mercado de Cartagena no se tiene participación del uso oficial, respecto al uso comercial se tiene una participación mínima en los mercados de Buenaventura y Cartagena, mientras que para el mercado de Juradó se tiene una participación más representativa pero menor a la representación del uso oficial, este incremento en la participación se debe a la participación de la cabecera municipal Juradó en el mercado, al ser cabecera municipal tiene un mayor

comercio y presencia de más entidades públicas incrementando de esta forma la facturación comercial y oficial respecto a los demás mercados.

Ilustración 31 Facturación por usos ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. 2023-2024



Fuente: SUI 2024

Respecto a la facturación de las vigencias 2023 y 2024 no se tiene una variación representativa entre una vigencia y otra, en la mayor parte de los mercados se tuvieron disminuciones en la facturación que no superan el 2, las variaciones más representativas se presentaron en la facturación comercial del mercado de Buenaventura con un incremento del 22.58%, la facturación comercial del mercado de Cartagena con 34.18% y la facturación oficial en el mercado de Juradó con un incremento del 25.5%.

6.1.9. Cartera

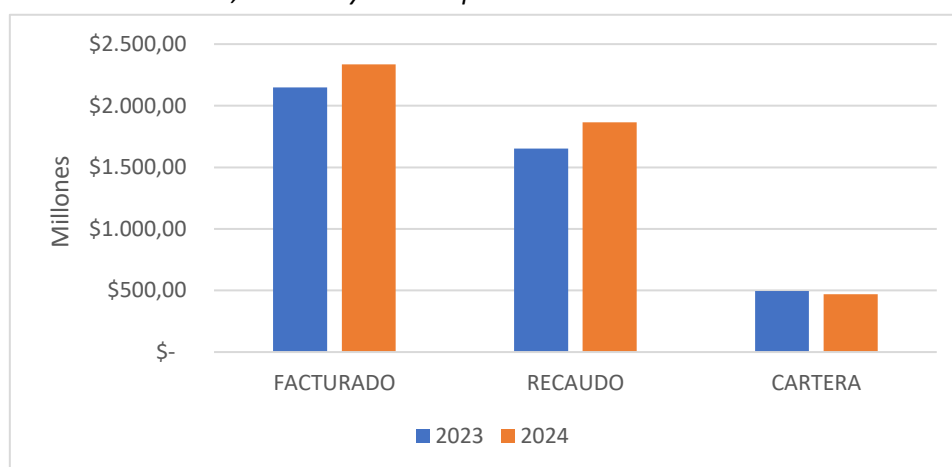
En cuanto a la cartera para la vigencia 2024 se tiene una cartera de \$ 470.457.664,77 que corresponde a un 20% de la facturación, respecto a la vigencia 2023 el recaudo se incrementó y la cartera, para el 2023 el porcentaje de cartera corresponde al 23%.

Tabla 23 Cartera ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

VIGENCIA	FACTURADO	RECAUDO	CARTERA	% RECAUDO	% CARTERA
2023	\$ 2.149.799.816,00	\$ 1.653.327.531,89	\$ 496.472.284,11	77%	23%
2024	2.335.070.877,00	1.864.613.212,23	\$ 470.457.664,77	80%	20%

Fuente: SUI 2024

Ilustración 32 Facturación, recaudo y cartera por usos ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. 2023-2024



Fuente: SUI 2024

6.1.10. Subsidios y Contribuciones

Para la vigencia 2024 se tuvo un total en subsidios de \$5.204.282.026,12, se redujeron un 3% respecto a los subsidios del 2023, respecto a la distribución de este valor se tiene que para el uso residencial se tuvieron \$ 4.726.947.817,33 y corresponde al 91.4%, seguido por el uso comercial con \$158.530.250,48 con un 3.2% del total subsidiado, y por último el uso

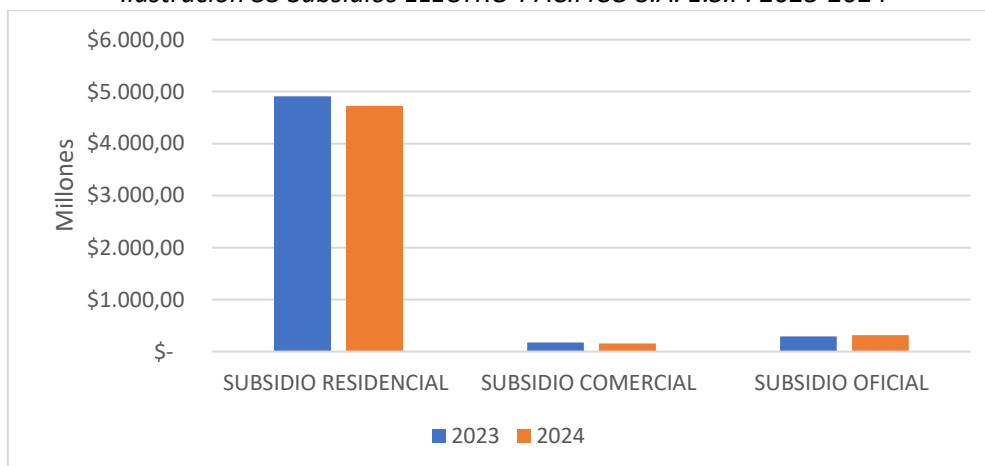
oficial con \$318.801.934,31 que corresponden a 5.4%, al igual que en la facturación se tiene un decrecimiento con respecto al 2023.

Tabla 24 Subsidios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. 2024

VIGENCIA	SUBSIDIO RESIDENCIAL	SUBSIDIO COMERCIAL	SUBSIDIO OFICIAL	Total
2023	\$ 4.910.218.695,78	\$172.708.554,89	\$292.117.046,32	\$5.375.046.319,99
2024	\$ 4.726.947.817,33	\$158.530.250,48	\$318.801.934,31	\$5.204.282.026,12

Fuente: SUI 2024

Ilustración 33 Subsidios ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. 2023-2024



Fuente: SUI 2024

6.1.11. Contratos y Cupos de combustible

Se cuenta con el contrato de suministro de combustible: contrato de oferta mercantil C&I No. 001 – 2021 de suministro de productos entre CHEVRON PETROLEUM COMPANY Y ELECTRIFICADORA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P -ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. S.A. E.S.P., cuya última modificación se llevó a cabo el 29 de enero de 2024.

En la siguiente tabla se muestran los cupos aprobados para cada localidad en cada uno de los mercados atendidos.

Tabla 25 Cupo combustible aprobado ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P..

MUNICIPIO	LOCALIDAD	CUPO APROBADO GAL
JURADÓ	BONGO	424
JURADÓ	BUENAVISTA	933
JURADÓ	CEDRAL	1788
JURADÓ	UNION PATATO	557
JURADÓ	JURADÓ	14203
JURADÓ	EYASAKE	910
JURADÓ	DOS BOCAS	988
JURADÓ	SANTA TERESITA	706
JURADÓ	JUMARACARRA	698
JURADÓ	PICHINDE	218
JURADÓ	SANTA MARTA	706
JURADÓ	DICHARDI	941
CARTAGENA	ORIKA ISLA GRANDE	7565
BUENAVENTURA	PUERTO MERIZALDE	10387

Fuente: SUI 2024

6.1.12. CUPS

En el marco de la revisión de la información tarifaria provista por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. S.A. E.S.P., se muestran los Costos Unitarios (CU) aplicados durante el año 2024 para los mercados atendidos por el prestador, cabe aclarar que se reportaron los mismos costos para todos los mercados, por lo que se debe realizar el cálculo por separado para cada uno de los mercados atendidos: Juradó, Buenaventura y Cartagena

Tabla 26 CUPS reportados por el prestador 2024.

Periodo	CUPS	G \$/kW	D \$/kW	C \$/kW
Enero	1781,03	1404,79	138,28	81,87
Febrero	1791,36	1412,58	139,21	82,62
Marzo	1802,39	1420,47	140,57	83,52
Abril	1808,74	1425,69	140,53	84,11
Mayo	1813,64	1429,17	141,06	84,61
Junio	1819,8	1434,62	140,82	84,96
Julio	1860,63	1470,2	141,83	85,24
Agosto	1864,86	1473,61	142,11	85,41
Septiembre	1843,13	1466,77	127,98	85,41
Octubre	1863,96	1484,26	129,16	85,62
Noviembre	1865,75	1485,32	129,89	85,5

Diciembre	1900,09	1514,53	131,66	85,62
-----------	---------	---------	--------	-------

Fuente: SUI 2024.

Una vez realizada la verificación de los CUPS para cada uno de los mercados se obtuvieron los siguientes resultados

Tabla 27 Verificación CUPS Buenaventura

2024						
Componente	Ene \$/kWh	Feb \$/kWh	Mar \$/kWh	Abr \$/kWh	May \$/kWh	Jun \$/kWh
Gm (SSPD)	1353,16	1356,48	1340,13	1373,17	1377,64	1349,28
Gm (SUI)	1404,79	1412,58	1420,47	1425,69	1429,17	1434,62
Diferencia	51,63	56,10	80,34	52,52	51,53	85,34
% Diferencia	3,8%	4,1%	6,0%	3,8%	3,7%	6,3%
Dm (SSPD)	204,35	205,59	207,59	207,53	208,32	207,96
Dm (SUI)	138,28	139,21	140,57	140,53	141,06	140,82
Diferencia	-66,07	-66,38	-67,02	-67,00	-67,26	-67,14
% Diferencia	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%
Cm (SSPD)	67,84	68,46	69,20	69,69	70,10	70,40
Cm (SUI)	81,87	82,62	83,52	84,11	84,61	84,96
Diferencia	14,03	14,16	14,32	14,42	14,51	14,56
% Diferencia	20,7%	20,7%	20,7%	20,7%	20,7%	20,7%
CU (SSPD)	1.775,70	1.781,25	1.765,83	1.802,97	1.809,14	1.777,55
CU (SUI)	1.781,03	1.791,36	1.802,39	1.808,74	1.813,64	1.819,80
Diferencia	5,33	10,11	36,56	5,77	4,50	42,25
% Diferencia	0,3%	0,6%	2,1%	0,3%	0,2%	2,4%
Componente	Jul \$/kWh	Ago \$/kWh	Sep \$/kWh	Oct \$/kWh	Nov \$/kWh	Dic \$/kWh
Gm (SSPD)	1388,89	1387,32	1397,00	1443,11	1407,26	1440,72
Gm (SUI)	1470,2	1473,61	1466,77	1484,26	1485,32	1514,53
Diferencia	81,31	86,29	69,77	41,15	78,06	73,81
% Diferencia	5,9%	6,2%	5,0%	2,9%	5,5%	5,1%
Dm (SSPD)	209,45	209,88	208,16	210,09	211,27	214,15
Dm (SUI)	141,83	142,11	127,98	129,16	129,89	131,66
Diferencia	-67,62	-67,77	-80,18	-80,93	-81,38	-82,49
% Diferencia	-32,3%	-32,3%	-38,5%	-38,5%	-38,5%	-38,5%
Cm (SSPD)	70,62	70,77	70,77	70,94	70,85	71,04
Cm (SUI)	85,24	85,41	85,41	85,62	85,5	85,62
Diferencia	14,62	14,64	14,64	14,68	14,65	14,58
% Diferencia	20,7%	20,7%	20,7%	20,7%	20,7%	20,5%
CU (SSPD)	1.823,29	1.822,11	1.831,15	1.884,48	1.845,74	1.885,99
CU (SUI)	1.860,63	1.864,86	1.843,13	1.863,96	1.865,75	1.900,09
Diferencia	37,34	42,75	11,98	-20,52	20,01	14,10
% Diferencia	2,0%	2,3%	0,7%	-1,1%	1,1%	0,7%

Fuente: SSPD

Tabla 28 Verificación CUPS Cartagena

2024									
Componente	Ene \$/kWh	Feb \$/kWh	Mar \$/kWh	Abr \$/kWh	May \$/kWh	Jun \$/kWh	Jul \$/kWh	Ago \$/kWh	Sep \$/kWh
Gm (SSPD)	1117,28	1116,19	1129,21	1125,61	1133,34	1137,48	1146,29	1141,81	1226,95
Gm (SUI)	1404,79	1412,58	1420,47	1425,69	1429,17	1434,62	1470,2	1473,61	1466,77
Diferencia	287,51	296,39	291,26	300,08	295,83	297,14	323,91	331,80	239,82
% Diferencia	25,7%	26,6%	25,8%	26,7%	26,1%	26,1%	28,3%	29,1%	19,5%
Dm (SSPD)	204,35	205,59	207,59	207,53	208,32	207,96	209,45	209,88	208,16
Dm (SUI)	138,28	139,21	140,57	140,53	141,06	140,82	141,83	142,11	127,98
Diferencia	-66,07	-66,38	-67,02	-67,00	-67,26	-67,14	-67,62	-67,77	-80,18
% Diferencia	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-32,3%	-38,5%
Cm (SSPD)	58,45	58,98	59,62	60,04	60,40	60,66	60,85	60,97	60,97
Cm (SUI)	81,87	82,62	83,52	84,11	84,61	84,96	85,24	85,41	85,41
Diferencia	23,42	23,64	23,90	24,07	24,21	24,30	24,39	24,44	24,44
% Diferencia	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%
CU (SSPD)	1.504,22	1.504,78	1.521,90	1.518,26	1.527,98	1.532,48	1.543,96	1.539,53	1.632,40
CU (SUI)	1.781,03	1.791,36	1.802,39	1.808,74	1.813,64	1.819,80	1.860,63	1.864,86	1.843,13
Diferencia	276,81	286,58	280,49	290,48	285,66	287,32	316,67	325,33	210,73
% Diferencia	18,4%	19,0%	18,4%	19,1%	18,7%	18,7%	20,5%	21,1%	12,9%

Fuente: SSPD

Para el mercado de Juradó los CUPS reportados por el prestador no superan los costos máximos establecidos.

6.1.13. Tarifa

Según información remitida por el prestador del servicio de energía eléctrica, las tarifas en las diferentes localidades se definen siguiendo la resolución 40239 del 2022 del Ministerio de Minas y Energía, pues como las localidades atendidas no hacen parte del sistema nacional (SIN), tomó como referencia la tarifa aplicada en la capital del departamento del SIN con punto de conexión 115 kV más cercana a la capital del departamento al cual pertenecen los Usuarios Residenciales de las ZNI. Esta tarifa de referencia debe corresponder a las mismas condiciones en cuanto a estrato, rango de consumo, niveles de tensión, propiedad de activos y franjas horarias. En este caso, la tarifa para la localidad de Puerto Merizalde es equivalente

a la tarifa de Buenaventura, para las localidades de Juradó corresponde la tarifa de Quibdó y para la localidad de Orika Isla Grande corresponde la tarifa de Cartagena.

Al validar las tarifas publicadas por los operadores de las capitales del departamento del SIN con punto de conexión 115 kV más cercana a la capital del departamento al cual pertenecen los Usuarios Residenciales de las ZNI se encontraron los siguientes resultados donde se puede ver con resaltado en color amarillo las casillas donde hay diferencias con la tarifa del comercializador del mercado SIN, de acuerdo con lo indicado en la resolución MME 40239 de 2022.

Tabla 29 Tarifas mercado Juradó

Dispac						
Periodo	Residencial	SUI	Comercial	SUI	Oficial	SUI
Ene-24	386,12	386,12	1158,36	1158,36	965,30	965,3
Feb-24	389,65	389,65	1087,548	1087,56	906,29	906,29
Mar-24	393,89	393,89	1053,98	1053,98	878,32	878,32
Abr-24	396,66	396,66	1080,072	1080,07	900,06	900,06
May-24	399,02	399,02	1138,428	1138,43	948,69	948,69
Jun-24	400,70	400,7	1115,136	1115,14	929,28	929,28
Jul-24	401,99	401,99	1141,728	1141,73	951,44	951,44
Ago-24	402,80	402,8	1147,812	1147,81	956,51	956,51
Sep-24	402,80	402,8	1099,092	1099,09	915,91	915,91
Oct-24	403,78	403,78	1099,224	1099,22	916,02	916,02
Nov-24	402,27	402,27	1105,512	1105,51	921,26	921,26
Dic-24	403,36	403,36	1131,024	1131,02	942,52	942,51

Fuente: SUI 2024

Tabla 30 Tarifas mercado Buenaventura

CELSIA VALLE DEL CAUCA						
Periodo	Residencial	SUI	Comercial	SUI	Oficial	SUI
Ene-24	371,01	371,01	1085,03	1085,03	904,19	965,3
Feb-24	374,41	371,41	1112,44	1112,44	927,03	906,29
Mar-24	378,47	378,47	1112,14	1112,14	926,78	878,32
Abr-24	381,13	381,13	1118,94	1118,94	932,45	900,06
May-24	387,42	387,42	1162,25	1161,89	968,54	948,69
Jun-24	389,05	389,05	1039,63	1039,64	866,36	929,28

Jul-24	390,30	390,3	1046,20	1046,2	871,83	951,44
Ago-24	391,09	391,09	1063,99	1063,99	886,66	886,66
Sep-24	391,09	391,09	1092,47	1092,47	910,39	910,39
Oct-24	392,04	392,04	1143,00	1116,91	952,50	930,76
Nov-24	391,52	391,52	1152,16	1129,37	960,13	941,14
Dic-24	392,58	392,58	1173,11	1173,11	977,59	977,59

Fuente: SUI 2024

Tabla 31 Tarifas mercado Cartagena

CARIBE MAR - AFINIA						
Periodo	Residencial	SUI	Comercial	SUI	Oficial	SUI
Ene-24	428,22	428,22	1273,30	1273,3	1061,09	1061,09
Feb-24	432,14	432,14	1285,30	1285,3	1071,09	1071,09
Mar-24	438,25	438,25	1314,76	1314,76	1095,64	1095,64
Abr-24	447,41	447,41	1342,24	1363,88	1118,53	1363,88
May-24	451,35	451,35	1354,04	1363,86	1128,36	1363,86
Jun-24	453,25	453,25	1293,90	1321,82	1078,25	1321,82
Jul-24	454,71	454,71	1346,45	1368,15	1122,04	1368,15
Ago-24	455,63	454,71	1208,48	1201,86	1007,07	1201,86
Sep-24	455,63	455,63	1194,79	1217,42	995,66	1217,42

Fuente: SUI 2024

6.2. Aspectos del reporte de información al SUI

Se evaluó el reporte de información de energía eléctrica a cargo de la empresa, realizando la revisión de los formatos y formularios definidos en la Resolución No. SSPD 20211000859995, mediante los cuales se reporta la información técnica, comercial, administrativa y financiera de la prestación del servicio de energía en las Zonas No Interconectadas (ZNI).

De igual manera, se evaluó el cumplimiento de la empresa de lo dispuesto en la Resolución No. SSPD 20188000076635, a través de la cual se debe reportar la información correspondiente a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

6.2.1. Estado de cargue de información

De acuerdo a la revisión realizada en el Sistema Único de Información – SUI al estado general de cargue de la empresa **ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.** se encuentra el estado de cargue para la vigencia de 2024.

Tabla 32 Estado de cargue de la empresa ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Tópico	Certificado
Administrativo y Financiero	25
Comercial y de Gestión	72
Técnico operativo	37
Total general	134

Fuente: SUI

En el estado general de cargue se identificaron en estado certificado 134 formatos y formularios. Se establece que la empresa no presenta formatos y formularios en estado pendientes o certificados como no aplica.

6.2.2. Cumplimiento de los términos de reporte.

A continuación, se presenta la oportunidad de cargue en SUI de los formatos de la Resolución de cargue de ZNI durante el año 2024.

Tabla 33 Oportunidad del cargue ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

Cargues		
	Fuera de término	Con Oportunidad
Cantidad	134	0
Porcentaje	100%	0%

Fuente: SUI

Se evidenció que la totalidad de los reportes en SUI fue cargada de manera posterior a las fechas límite establecidas en la resolución de cargue ZNI se solicitó al prestador que en lo sucesivo cumpla estrictamente con el calendario de reporte. Se reiteró a la empresa que la aprobación de reversiones para la modificación de información reportada, no constituye una ampliación de los plazos de cargue establecidos en las normas que aplican a la empresa.

6.2.3. Modificación y ajustes de la información.

En relación con las reversiones de información, trámite definido en la Resolución No. SSPD 20171000204125 del 18 de octubre de 2017 mediante la cual se establecen los lineamientos para la modificación de la información cargada en el SUI, se evidenció que durante el año 2024 ELECTRO-PACÍFICO S.A. E.S.P. solicitó la reversión de un total de 71 formatos y formularios, conforme se detalla en la siguiente tabla.



Tabla 34 Reversiones ejecutadas durante el 2024 por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P.

AÑO DEL FORMATO REVERSADO	NOMBRE FORMATO O FORMULARIO REVERSADO	TOTAL FORMATOS
2023	IC1. Información Comercial Residencial y No Residencial - ZNI	3
	IC2. Costo Unitario Libre Competencia	4
	IC4. Tarifas Aplicadas	3
	IC5. Subsidios	3
	IC6. Reporte Comercial Generadores Diésel	3
	IT2 Mantenimientos	2
	IT3. Registro Generación Diaria – ZNI	3
	Total 2023	21
2024	IC1. Información Comercial Residencial y No Residencial - ZNI	6
	IC2. Costo Unitario Libre Competencia	6
	IC4. Tarifas Aplicadas	6
	IC5. Subsidios	6
	IC6. Reporte Comercial Generadores Diésel	6
	ICL1. Certificación de Existencia y Prestación del Servicio de Localidades en la ZNI	1
	IT1. Inventario de Equipos - ZNI	1
	IT2 Mantenimientos	6
	IT3. Registro Generación Diaria - ZNI	6
	Total 2024	50
Total		71

Fuente: SUI

Durante la evaluación integral la empresa reconoció el desarrollo de estas reversiones e indicó que están pendientes más ajustes a través de reversión.

Así mismo, la empresa indicó que iniciará operación en un nuevo mercado. No obstante, este proceso aún se encuentra en fase de estudios y en la presentación de solicitudes previas al

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

inicio de la operación, por lo cual la empresa deberá esperar el surtimiento de los trámites documentales correspondientes.



La SSPD solicitó realizar de manera previa el estudio y las gestiones necesarias para la solicitud de los conceptos requeridos a las entidades del sector antes del inicio de la operación, con el fin de evitar ajustes posteriores al reporte, tal como ocurrió con anteriores mercados asumidos por la empresa.

Asimismo, se socializó el documento “Cartilla paso a paso de trámite de localidades”, en el cual se detallan los trámites que la empresa debe cumplir para el reconocimiento de este nuevo mercado por parte de la SSPD.

7. HALLAZGOS

Tabla 35 Hallazgos Evaluación Integral

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Oportunidad en el cargue resolución No. SSPD 20211000859995 de 2021.	Calendario de cargue establecido en la resolución No. SSPD 20211000859995 de 2021.	Evidencia recopilada durante la evaluación integral que reposa en el SUI.	No cumple
2	Oportunidad en el cargue resolución No. SSPD 20188000076635, de 2018.	Calendario de cargue establecido en la resolución No. SSPD 20188000076635, de 2018.	Evidencia recopilada durante la evaluación integral que reposa en el SUI.	No cumple
3	Tarifas reportadas al SUI presentan diferencias con las tarifas de los comercializadores incumbentes del SIN	Validación de los aspectos comerciales reportados	Reporte IC1 e IC3 para la vigencia 2024	No cumple
4	El valor de CUPS reportado en el SUI	Verificación del cálculo del CUPS para	Reporte IC1 para la vigencia 2024 se evidenció un mismo valor	No cumple

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		los mercados atendidos	de CU para todos los mercados un cuando la empresa tiene tres mercados claramente diferenciados para los que se deberían calcular valores de CU independientes.	
5	Cargue de los formatos IT1 e IT3 de acuerdo a los lineamientos SSPD	Verificación de la información reportada en los formatos técnicos IT1 e IT3	Reportes IT1 e IT3 para la vigencia 2024.	No cumple

Elaboración: SSPD

8. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

8.1. Aspectos Comerciales

- Se deben verificar los valores de tarifas reportadas en el SUI para la vigencia 2024 de acuerdo con los resultados de la verificación realizada en la presente evaluación, una vez corregidos solicitar la respectiva reversión.
- Se deben verificar los cálculos del CUPS, teniendo en cuenta que se está realizando un único cálculo para los tres mercados atendidos, se debe realizar un cálculo individual para cada mercado, una vez realizado cada uno de los cálculos solicitar la respectiva reversión.
- Se debe validar los datos cargados en el SUI para la vigencia 2024 respecto al tipo de lectura en el mercado de Puerto Merizalde, dado que se reportó el 100% de los usuarios con lectura real, sin embargo, en la visita adelantada por la SSPD se informó por parte del personal de la empresa que no todos los usuarios tenían medidor.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

8.2. Aspectos Técnicos

Frente a las evidencias descritas sobre la información reportada en los formatos técnicos del SUI, el operador debe cumplir con los lineamientos para el cargue adecuado de la información en SUI dando precisión a los reportes de capacidades de cada elemento.



Se evidenciaron diferencias entre las capacidades reportadas para los elementos constructivos de la infraestructura de generación y distribución, Estas diferencias se evidenciaron al contrastar la siguiente información: i) la remitida por la empresa con ocasión del requerimiento SSPD No. 20252213180181 del 10 de octubre de 2025, ii) la reportada y certificada ante el SUI, iii) la información disponible en la página web del IPSE, iv) la recabada con ocasión de la visita de inspección realizada por comisionados de la SSPD en campo.

En el formato IT3 se evidenciaron diferencias entre los datos de generación disponibles en el SUI con los del Centro Nacional de Monitoreo, disponibles a través de las publicaciones del CNM del IPSE.

9. CONCLUSIONES

9.1. Aspectos Comerciales

- En términos generales para los aspectos comerciales y tarifarios la empresa cumple con lo establecido en la regulación vigente, sin embargo, se tienen algunos hallazgos los cuales deben ser validados y corregidos.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

- En los mercados atendidos por ELECTRO-PACIFICO S.A. E.S.P. se tiene un buen porcentaje de recaudo respecto al mercado en ZNI, se tiene un recaudo aproximado del 80% en general.
- El mercado con más relevancia es el de Juradó, donde se tiene el mayor número de usuarios y el mayor porcentaje de facturación, esto se debe en gran parte a tener dentro de las localidades atendidas la cabecera municipal de Juradó, donde se tiene el mayor consumo y la mayor cantidad de usuarios concentrados en una localidad representando aproximadamente el 40% de la facturación total de la empresa.

9.2. Aspectos Técnicos

- Las zonas de atención de la empresa, son zonas cercanas al mar, la alta salinidad y la humedad degrada materiales, afectando estructuras, equipos y tuberías. Se observó la implementación de buenas prácticas de mantenimiento, tendientes a la protección de las plantas eléctricas con anticorrosivos, “tropicalización”. Igualmente se observó que la empresa tiene buenas prácticas para aplicar en los recorridos a las redes con el fin de identificar fallas; estas actividades se complementan con visitas a los usuarios para brindar orientación. Se recomienda al operador dejar registro de todas estas actividades dentro de los planes de mantenimiento y/o actividades ejecutadas.
- El operador mostró el uso de diferentes formatos dentro de sus procesos documentados de AOM. Sin embargo, se recomienda extender su uso uniforme a todas las localidades y el diligenciamiento completo de los mismos.
- Se recomienda al operador ampliar la información de los diagramas unifilares para las localidades faltantes, actualizar la información diagramada presentada ante el CNM, y ajustar la información a la real.

- El operador deberá actualizar su gestión de riesgos de acuerdo con lo previsto en el nuevo RETIE.

10. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

Mejorar la oportunidad en el cargue de información en el SUI, si bien la información es reportada de acuerdo con los periodos de reporte, se han tenido que realizar diferentes reversiones por lo que la fecha de certificación no cumple con la debida oportunidad de los reportes

11. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN (Menciona nombres y apellidos completos)

11.1. Responsable General

Omar Camilo López López - Director Técnico de Gestión de Energía (e) - Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

11.2. Equipo de Evaluación

José David Garcia Barco	Aspectos técnicos
Manuel Felipe Becerra Gómez	
Camilo Eduardo Guayara Martínez	Aspectos comerciales y tarifarios
Geraldin Sánchez Castiblanco	
Ángel Ricardo Becerra Muñoz	Aspectos de reporte al SUI
Fabián Forero	Aspectos PGRD
Jhon Alonso Castañeda Herrera	Aspectos AEGR
Luis Carlos Rodríguez	
Sergio Ruiz	Aspectos relacionados Resolución
Laura Andrea Moreno Pinzón	CREG 080 de 2019
Felliny Salamanca Arias	
Alfonso Vallejo Murillo	Aspectos administrativos y financieros
Luis Fabián Sanabria Romero	

12. ANEXOS

N/A