

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

**1.1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA
S.A.S. ESP - ESPDELCA SAS ESP**

1.2. NIT: 901118424-6

1.3. ID (SUI - RUPS):38893

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

Energía Eléctrica en las Zonas No Interconectada – ZNI.

1.5. ACTIVIDAD DEL SPD OBJETO DE LA VIGILANCIA O INSPECCIÓN: Generación,
Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica

1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:

Energía – ZNI: Comercialización 05/06/2019

Energía – ZNI: Distribución 05/06/2019

Energía – ZNI: Generación 05/06/2019

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1. Año del programa al que pertenece la acción: 2023



2.2. Clase acción: Vigilancia __ Inspección X

2.3. Motivo de la acción: Especial __ Detallada X Concreta __

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

2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Cartagena del Chaira – Caquetá en
la dirección calle 3 # 8 - 44. – Sede visitada en Hato Corozal - Casanare

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

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

3.1. Criterios Evaluados:

- Técnicos
- Administrativos
- Comerciales
- Tarifarios
- Financieros
- Plan de gestión de riesgo de desastres
- Reglas de comportamiento
- Jurídicos
- Calidad y reporte de la información al SUI

3.2. Marco temporal de evaluación: 2023

4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

Se realiza la Evaluación Integral a EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. ESP - ESPDELCA SAS ESP adelante (ESPDELCA SAS ESP), dentro del marco de las actividades de inspección, vigilancia y control que realiza la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

4.1. Información fuente usada:

Para la realización del presente informe, se utiliza la siguiente información:

- Información remitida por el prestador en respuesta a la solicitud con radicado No. 20242202689431 de 23 de julio de 2024.
- La información fue complementada mediante solicitud verbal durante la visita y reuniones virtuales realizadas entre el 26 y 30 de agosto de 2024 y registrada en la respectiva acta.
- Información reportada por ESPDELCA SAS ESP al Sistema Único de Información (SUI).

- Información suministrada por otras entidades del sector (Ministerio de Minas y Energía - MME e Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas - IPSE)

4.2. Requerimientos realizados:

La información requerida a ESPDELCA SAS ESP, fuente de insumo para la realización del presente informe, se solicitó a través del radicado SSPD 20242202689431 de 23 de julio de 2024.

4.3. Estado de respuesta de requerimientos:

Mediante radicado No. SSPD 20245293404172, el prestador solicitó ampliación de plazo para la respuesta al requerimiento de información inicial, a través de radicado No. SSPD 20242203073471 la SSPD informó al prestador sobre la ampliación del plazo de respuesta hasta el 14 de agosto de 2024.

Finalmente, el 15 de agosto de 2024, la empresa dio respuesta al requerimiento de información de evaluación integral mediante radicado No. SSPD 20245293589852.

5. EVALUACIONES REALIZADAS

Este capítulo muestra el resultado de las verificaciones realizadas por la DTGE con base en la información entregada por ESPDELCA SAS ESP, la disponible en el Sistema Único de Información (SUI), la recopilada durante la vista de inspección en sede del prestador, así como lo encontrado en las instalaciones físicas que fueron visitadas, la disponible en la página web del IPSE y las demás fuentes de información que los profesionales de la DTGE consideraron procedente para adelantar la presente evaluación.

5.1. Descripción General de la Empresa

El operador privado ESPDELCA SAS ESP realiza la prestación del servicio público de energía eléctrica en 3 Departamentos y 5 municipios mediante Soluciones Solares Fotovoltaicas Individuales – SISFV. Se constituyó en el año 2017, con las actividades de Generación, Distribución y Comercialización del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, iniciando la operación de las actividades de generación, comercialización y distribución desde el 05/06/2019 en las Zonas No Interconectadas.

A continuación, en la **Tabla 1**. Datos generales del prestador, en la cual se puede apreciar la información general de la empresa.

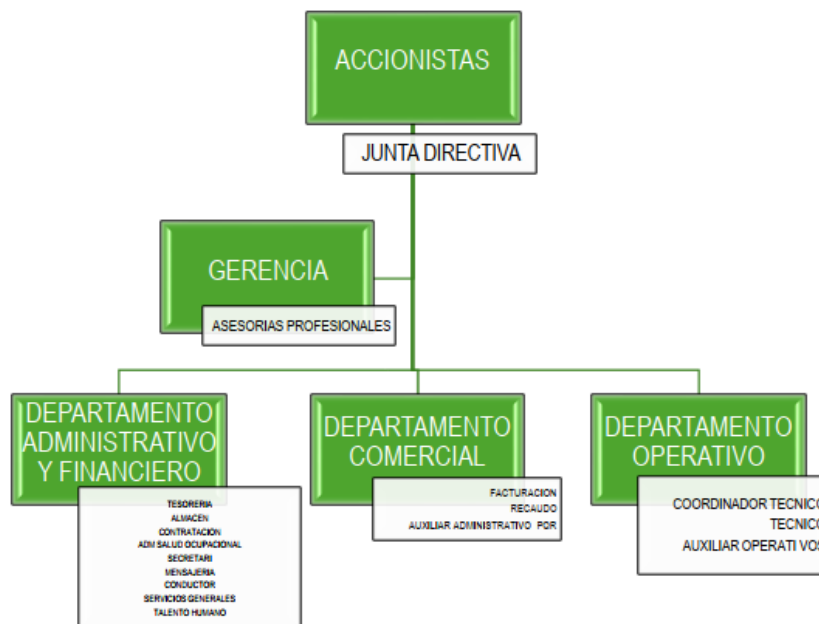
Tabla 1. Datos generales del prestador

Tipo de Sociedad:	Sociedad por Acciones Simplificada
Razón social:	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. ESP
Sigla:	ESPDELCA SAS ESP
NIT:	901118424-6
ID RUPS:	38893
Representante legal:	ALEXANDER DIAZ MENDEZ
Actividad desarrollada:	Generación, Distribución y Comercialización
Año de entrada en operación:	2019
Auditor – AEGR:	BUSINESS SOLUTIONS MANAGEMENT SAS
Clasificación:	Zona no Interconectada
Fecha última actualización RUPS:	2024-01-31

Fuente: RUPS

El prestador ESPDELCA SAS ESP es una Sociedad por Acciones Simplificada (**SAS**), la cual tiene un gobierno corporativo, que compone de la siguiente manera (Ver **Figura 1**) :

Figura 1 Organigrama General ESPDELCA SAS ESP



Fuente: ESPDELCA SAS ESP

Tiene su sede administrativa y domicilio ubicado en el municipio de Cartagena del Chaira – Caquetá en la dirección calle 3 # 8 - 44.

5.2. Aspectos Administrativos y Financieros

5.2.1. Aspectos Financieros

ESPDELCA SAS ESP se encuentra clasificada bajo normas internacionales de información financiera - NIIF dentro del Grupo 2, los Estados Financieros del 2023, se encuentran firmados por Alexander Díaz Méndez, María Eugenia Cañas Vargas y Marlen Patricia López López, quienes desempeñan los cargos de Gerente General, Revisor Fiscal y Contar Público.

5.2.1.1. Estado de Situación Financiera

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. ESP 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

mediana empresa por tener ingresos entre 131.951 UVT y 483.034 UVT (UVT 2023 42.212) en el sector de servicios.

Tabla 2 Estado de Situación Financiera

Concepto	2023	2022	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Efectivo y equivalentes al efectivo	76.131.000	1.266.886.000	-93,99	0,97
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	1.008.963.000	1.607.074.000	-37,22	12,83
Subsidios por Cobrar	5.275.794.000	11.729.869.000	-55,02	
Otras cuentas por cobrar corrientes	1.275.270.000	3.273.291.000	-61,04	16,21
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	7.560.027.000	16.610.234.000	-54,49	96,11
Inventarios corrientes	8.208.000	-	0,00	0,10
Activos corrientes totales	7.644.366.000	17.877.120.000	-57,24	97,19
Propiedades, planta y equipo	55.427.000	72.099.000	-23,12	0,70
Activos intangibles distintos de la plusvalía	126.112.000	148.668.000	-15,17	1,60
Otros activos financieros no corrientes	39.738.000	37.478.000	6,03	0,51
Total de activos no corrientes	221.277.000	258.245.000	-14,31	2,81
Total de activos	7.865.643.000	18.135.365.000	-56,63	100,00
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	61.769.000	40.220.000	53,58	0,79
Total provisiones corrientes	61.769.000	40.220.000	53,58	0,79
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	117.096.000	11.309.000	935,46	1,49
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	323.233.000	164.893.000	96,03	4,11
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	311.105.000	2.463.592.000	-87,37	3,96
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	751.434.000	2.639.794.000	-71,53	9,55
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	137.018.000	166.424.000	-17,67	1,74
Obligaciones financieras corrientes	223.270.000	9.200.000	2.326,85	2,84
Pasivos corrientes totales	1.173.491.000	2.855.638.000	-58,91	14,92
Obligaciones financieras no corrientes	1.775.000	12.398.000	-85,68	0,02
Otros pasivos no financieros no corrientes	2.080.735.000	10.748.106.000	-80,64	26,45
Total de pasivos no corrientes	2.082.510.000	10.760.504.000	-80,65	26,48
Total pasivos	3.256.001.000	13.616.142.000	-76,09	41,40

Concepto	2023	2022	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Capital emitido	4.000.000.000	4.000.000.000	0,00	50,85
Reserva Legal	38.140.000	38.140.000	0,00	0,48
Otras Partidas patrimoniales	481.083.000	481.083.000	0,00	6,12
Ganancias acumuladas	90.419.000	-	0,00	1,15
Patrimonio total	4.609.642.000	4.519.223.000	0,60	58,60
Total de patrimonio y pasivos	7.865.643.000	18.135.365.000	-0,20	100,00

Fuente: Sistema Único de Información -SUI

Verificado el Estado de Situación Financiera, encontramos que los activos de la empresa en la vigencia 2023 se posesionan en 7 865 millones COP 56.63% menor al presentado en la vigencia 2022, en cuanto a los pasivos estos disminuyeron en 76.09 puntos porcentuales pasando de 13 616 millones COP en 2022 a 3 256 millones COP en 2023, el patrimonio aumento 0.6% ubicándose en diciembre 31 de 2023 en 4 609 millones COP. (Ver **Tabla 2**)

El Rubro más representativo dentro del activo son las cuentas comerciales por cobrar donde los subsidios que el Ministerio de Minas y Energía (MME) gira, corresponden una porción importante de este rubro a diciembre de 2023, las cuentas por cobrar ascendían a 7 560 millones COP de los cuales 5 275 millones corresponden a cuentas por cobrar con el MME por concepto de subsidios de menores tarifas en las zonas no interconectadas ZNI, las otras cuentas por cobrar corresponden a la deuda que tienen los accionistas por concepto de capitalización en el año 2022, la cual asciende a 1 275 millones COP

➤ **Cartera de la Prestación del Servicio**

La cartera del servicio es de los rubros más relevantes de la empresa, por cuanto acumula los saldos adeudados tanto por los usuarios como del MME en la prestación del servicio público de energía eléctrica la **Tabla 3** muestra las condiciones a diciembre de 2023 de los diferentes municipios donde se presta el servicio de energía eléctrica, su cartera por edades.

Tabla 3 Cartera del Servicio por municipio de prestación de servicio

Municipios	Usuarios	180 a 360 días	150 días	120 días	90 días	60 días	30 días	TOTAL
Cartagena	1051	172.039.716	25.675.247	22.410.883	22.676.344	22.756.841	15.192.836	280.751.866,73
Hato Corozal	690	118.437.443	16.856.252	14.713.139	14.887.419	14.940.266	11.005.535	190.840.054,30
Condoto	760	129.260.232	18.566.306	16.205.776	16.397.737	16.455.946	11.227.176	208.113.172,90
Solano	286	55.974.494	6.986.794	6.098.490	6.170.727	6.192.632	4.001.938	85.425.075,62
San Vicente del caguan	90	23.756.117	2.198.642	1.919.105	1.941.837	1.948.730	1.301.329	33.065.760,70
Macarena	980	-	23.940.763	20.896.922	21.144.451	21.219.509	21.390.568	108.592.212,40
Mesetas	594	-	8.910.000	12.666.094	12.816.126	12.861.621	6.482.655	53.736.495,12
Paz de ariporo	210	-	-	298.200	4.530.954	4.547.038	3.035.676	12.411.867,30
Tamara	219	-	-	-	-	-	2.071.740	2.071.740,00
Trinidad	144	-	-	-	-	-	1.258.560	1.258.560,00
Santa Rosa del Sur	339	-	-	-	-	-	2.467.920	2.467.920,00
Maicao	1105	-	-	-	-	4.806.750	24.118.957	28.925.706,55
Hato Nuevo	40	-	-	-	-	116.000	873.084	989.084,40
San Jose de Ure	39	-	-	-	-	-	312.390	312.390,00
Yopal	104	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	7074	499.468.004	103.134.003	95.208.609	100.565.596	105.845.332	104.740.362	1.008.961.906,00

Fuente: EPSDELCA SAS ESP

Con relación a los pasivos encontramos que el mayor apalancamiento obedece a otros pasivos no financieros no corrientes por una cuantía de 2 080 millones COP las notas a los estados financieros **Figura 2** indican lo siguiente:

Figura 2 Otros Pasivos

Este rubro hace referencia a los servicios pendientes por cobrar y facturar prestados en municipios autorizados para realizar la prestación del servicio, pero que aún se ha recibido la codificación, ESPDELCA S.A.S. E.S.P. a invertido recursos en esta prestación del servicio, una vez codificados estos valores se convertirán en ingresos para la empresa. El valor asciende a la suma de \$2.080.735.405 al cierre del ejercicio 2023.

Fuente: EPSDELCA SAS ESP

➤ **Cuentas comerciales por pagar y Otras Cuentas por Pagar**

Principalmente corresponde a obligaciones contraídas por la adquisición de bienes y servicios sumando 440 millones COP de estos 117 servicios que corresponden a honorarios de profesionales contratados por esta modalidad y 323 millones COP bienes en insumos adquiridos, específicamente reemplazo de equipos transformación de energía fotovoltaica.

➤ **Obligaciones Financieras**

Respecto a las obligaciones financieras están corresponde a apalancamiento que la empresa tiene con terceros según información reportada por la compañía esta se descompone de la siguiente manera en la **Figura 3** :

Figura 3 Obligaciones Financieras

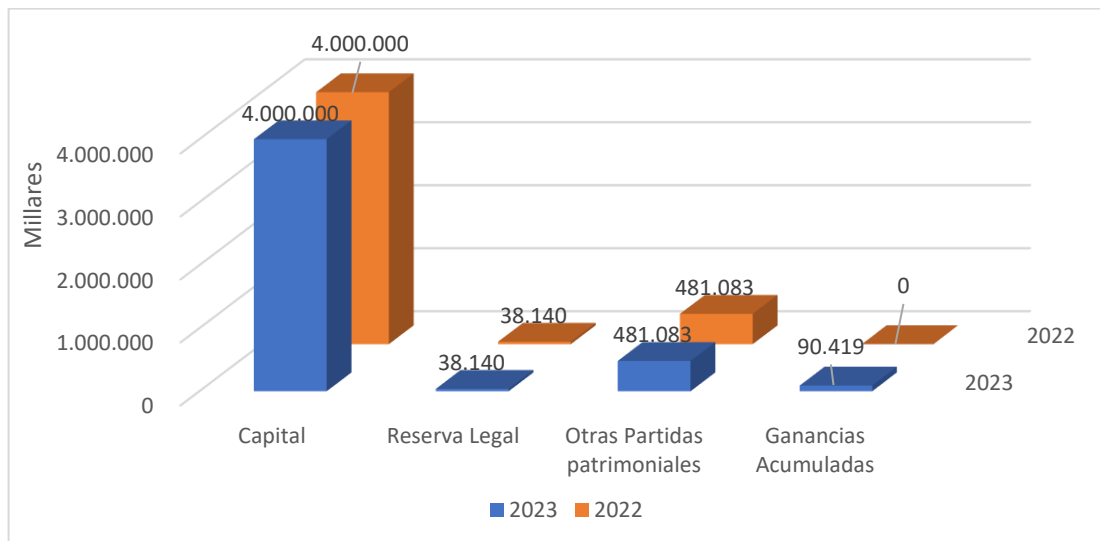
IDENTIFICACION	ACREEDOR FINANCIERO	MONTO
17.710.031	ISAAC PAEZ LOPEZ	580.000
17.710.189	JAIBER GALINDO MUÑOZ	37.640.000
17.783.299	ALEXANDER DIAZ MENDEZ	185.050.000
TOTALES		223.270.000

Fuente: EPSDELCA SAS ESP

➤ **Patrimonio**

Lo relacionado con el patrimonio individual de la empresa, se posiciona en 4 610 millones COP (Ver **Figura 4**). Está conformado por los siguientes conceptos: a) capital emitido 86.77%, b) Otras partidas patrimoniales 10.44%, c) Ganancias acumuladas 1.96% y Reservas legales 0.83%

Figura 4 Conceptos de patrimonio



Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

5.2.1.2. Estado de Resultados Integrales

Para la vigencia 2023 la situación de resultados integrales (Ver **Tabla 4**) muestra aumento en ingresos por el orden del 95.16% posicionándose en 4 575 millones COP, el costo de ventas revela un incremento del 113.59% con relación a la vigencia anterior posicionándose en 1 939 millones COP la utilidad bruta del ejercicio para la vigencia 2023 se posicionó en 2 637 millones COP 83.52% mayor a la presentada en 2022, otras partidas como son los gastos administrativos evidencia incrementos pasando de 1 105 millones COP en 2022 a 2 425 millones COP en 2023, los costos financieros pasaron 38 millones COP en 2022 a 40 millones COP en 2023.

Tabla 4 Estado de Resultados Integrales

CONCEPTO FINANCIERO	2023	2022	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Ingresos de actividades ordinarias	4.575.569.000	2.344.499.000	95,16	100,0
Costo de ventas	1.938.940.000	907.783.000	113,59	42,38
Ganancia bruta	2.636.629.000	1.436.716.000	83,52	57,62

CONCEPTO FINANCIERO	2023	2022	Análisis Horizontal	Análisis Vertical
Otros ingresos	3.950.000	10.900.000	-63,76	0,09
Gastos de administración, operación y ventas	2.424.983.000	1.105.541.000	119,35	53,00
Otros gastos	17.187.000	3.255.000	428,03	0,38
Ganancia (pérdida) por actividades de operación	198.409.000	338.820.000	-41,44	4,34
Ingresos financieros	2.113.000	1.000	228084,23	0,05
Costos financieros	39.992.000	38.355.000	4,27	0,87
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	160.530.000	300.466.000	-46,57	3,51
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente	70.111.000	108.760.000		1,53
Ganancia (pérdida)	90.419.000	191.706.000	-52,83	1,98

Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

➤ Ingresos de Actividades ordinarias

El total de los ingresos ordinarios sumaron 4 575 millones COP superando en 2 231 millones COP la vigencia 2022, se encuentran distribuidos como lo muestra **Tabla 5**; el municipio de mayor genera ingresos es Cartagena del Chaira con el 40% seguido por Hato Corozal con 28%

Tabla 5 Ingresos por Actividades

MUNICIPIO	VALOR	%
HATO COROZAL	1.264.386.523	28%
CARTAGENA DEL CHAIRA	1.811.763.515	40%
SAN VICENTE DEL CAGUAN	119.081.120	3%

MUNICIPIO	VALOR	%
CONDOTO	1.002.920.220	22%
SOLANO	377.417.622	8%
TOTALES	4.575.569.000	100%

Fuente: EPSDELCA SAS ESP

➤ Costo de Ventas

Las erogaciones de costos de ventas para la prestación del servicio de energía ascienden a 1 938 millones COP en la vigencia 2023, **Tabla 6** revela los conceptos más representativos por municipio de prestación de servicio, siendo los generales con 1 208 millones COP que corresponden a transportes de desplazamiento y los servicios de prestación de servicio los que contribuyen a este valor, después les sigue los materiales y suministros que corresponden a bienes para mantener operativas las soluciones fotovoltaicas, este rubro suma 649 millones COP.

El municipio que más registra costo de ventas es CONDOTO seguido por SAN VICENTE DEL CAGUAN y SOLANO, **Tabla 6**, adicional revelan los costos incurridos por la compañía en municipios que a la fecha no se ha podido obtener la codificación pero que, no obstante, son recursos que salieron de la empresa en la vigencia 2023.

Tabla 6 Costo de ventas por Municipio

COSTOS DE PRODUCCION O DE OPERACION	HATO COROZAL	CARTAGENA DEL CHAIRA	SAN VICENTE DEL CAGUAN	CONDOTO	SOLANO	MUNICIPIOS SIN CODIFICAR	TOTALES
MATERIALES Y SUMINISTROS	51.841.225	58.302.595	68.821.104	209.368.424	42.975.624	217.532.791	648.841.763
GENERALES	96.571.567	108.608.023	128.202.254	390.018.500	80.056.429	405.227.356	1.208.684.128
SUELDOS Y SALARIOS	4.660.190	5.241.025	6.186.571	18.820.863	3.863.230	19.554.787	58.326.666
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	799.841	899.532	1.061.818	3.230.277	663.057	3.356.242	10.010.767
APORTE A FONDOS PENSIONALES	563.223	633.422	747.699	2.274.659	466.904	2.363.360	7.049.267
APORTE ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES	44.535	50.086	59.122	179.862	36.919	186.876	557.400
PRESTACIONES SOCIALES	988.573	1.111.786	1.312.366	3.992.498	819.513	4.148.186	12.372.922
VIATICO Y GASTOS DE VIAJE	56.226	63.234	74.642	227.078	46.611	235.932	703.723
T O T A L E S	154.917.621	174.226.195	205.658.755	625.657.640	128.424.463	650.055.295	1.938.939.969

Fuente: EPSDELCA SAS ESP

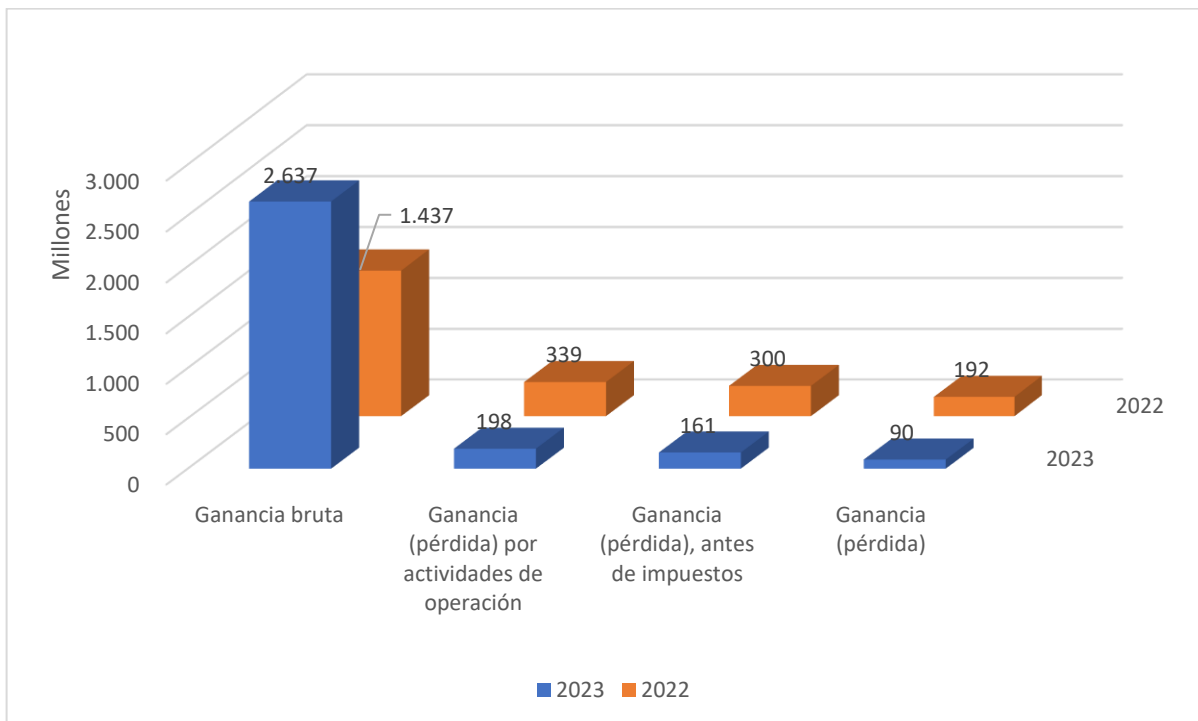
➤ Otras Erogaciones

Los gastos de administración suman 2 425 millones aumentando el valor de 2022 en 1 319 millones COP, de estos los más representativos son provisiones por cartera 1011 millones COP, generales 746 millones COP, Beneficios a empleados 546 millones COP impuestos contribuciones y tasas 28 millones.

➤ Utilidades generadas

Para el periodo terminado de 2023, ESPDELCA SAS ESP SAS ESP presentó una ganancia neta por valor de 90 COP, Ver **Figura 5**, desmejorando el periodo anterior en 101 287 000 COP, haciendo una verificación de los distintos resultados del periodo encontramos que la ganancia bruta es de 2 636 millones COP, ganancia operacional 198 millones COP Ganancia antes de impuestos 160 millones COP.

Figura 5 Utilidades del Ejercicio



Fuente: Sistema Único de Información (SUI)

5.2.1.3. Indicadores Financieros

En los indicadores financieros Ver **Tabla 7** encontramos que la compañía tiene un EBITDA positivo de 1.260 millones COP. El margen operacional se posesiona en 27% para ser una empresa no interconectada es un valor razonable, la razón corriente es 6,51 veces lo que indica que la empresa cuenta con seis veces de cuentas por cobrar corrientes para cubrir sus pasivos corrientes, estas cuentas por cobrar están relacionadas en su mayor porción con los subsidios pendientes de giro del Ministerio de Minas y Energía, las cuentas por cobrar tienen una rotación de 160 días en contraste con las cuentas por pagar que sus pagos son en promedio 83 días.

Tabla 7 indicadores Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	VALOR
Ebitda	1.257.928.750

INDICADORES DE GESTIÓN	VALOR
Margen Operacional	27%
Razón corriente	6,51
Cubrimiento de Gastos Financieros	31,45
Rotación de Cuentas por Pagar	83
Rotación de Cuentas por Cobrar	161

Fuente: ESPDELCA SAS ESP

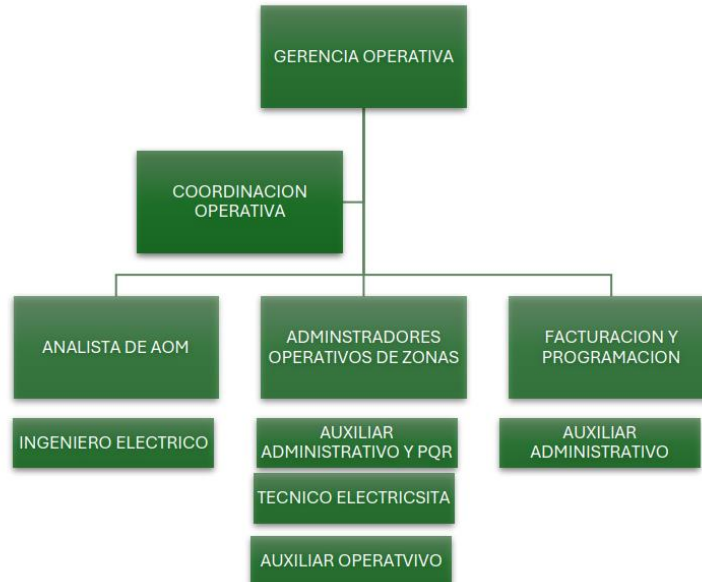
5.3. ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

En este capítulo se presentan las principales características y actividades técnico-operativas desarrolladas por ESPDELCA SAS ESP para la prestación del servicio de energía eléctrica a través de Soluciones Individuales Solares, SISFV (nombre adoptado en la resolución CREG 101 026 de 2022).

5.3.1. Estructura Organizacional Generación SISFVI

La estructura organizacional al interior de la Gerencia operativa con SISFV, se encuentra dirigida desde el departamento operativo, donde se encuentran dos sub-áreas (el Subgerente y el coordinador Técnico), dentro de las cuales colaboran 31 personas. Dentro de sus áreas de gran importancia se encuentra el proceso de AOM, se evidencia una estructura organizacional debidamente conformada con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la gerencia operativa, ver en la **Figura 6**:

Figura 6 Organigrama de generación ESPDELCA SAS ESP



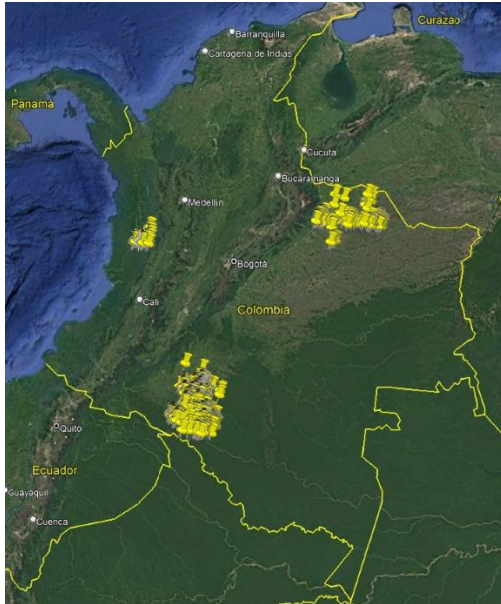
Fuente: ESPDELCA SAS ESP

5.3.2. Prestación del servicio

5.3.2.1. Descripción general de la infraestructura SISFV

De acuerdo con la información reportada en SUI a diciembre de 2023, ESPDELCA SAS ESP presta el servicio de energía eléctrica desarrollando las actividades de Administración, Mantenimiento y Gestión Comercial – AMGC en las ZNI para 2877 usuarios en 3 departamentos, 5 municipios y 121 localidades. A continuación, se detalla la ubicación de los usuarios, así como su distribución por departamento Ver (**Figura 7**):

Figura 7 Cantidad y distribución geográfica SISFV - ESPDELCA SAS ESP

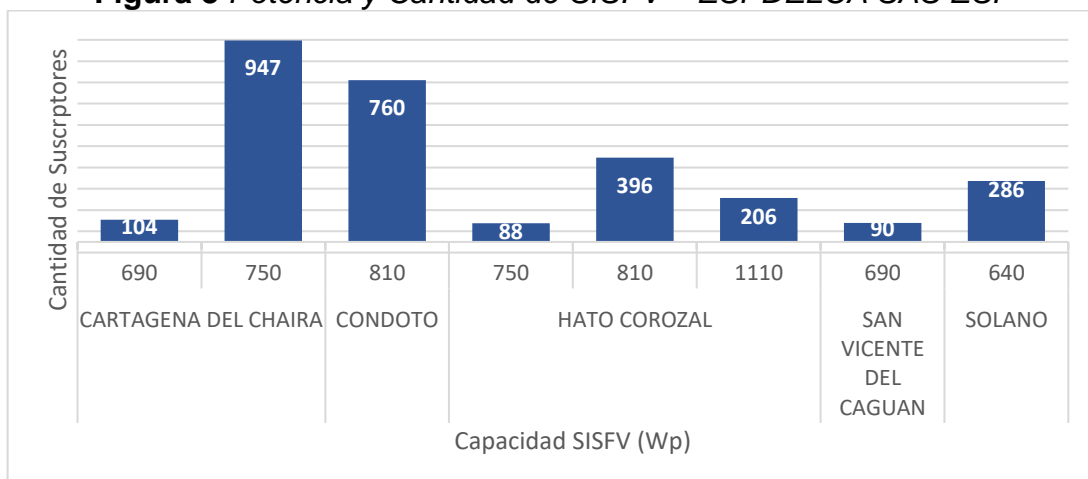


DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS	SUSCRIPTORES
CAQUETÁ	3	1427
CASANARE	1	690
CHOCÓ	1	760
Total	5	2877

Fuente: SUI – IUF1 2023

Así mismo, el prestador remitió el inventario de las SISFV sobre las cuales realiza las actividades de AMGC, donde se presenta la cantidad de SISFV y la potencia instalada que equivale aproximadamente a 2.258 kWp instalados (Ver **Figura 8**):

Figura 8 Potencia y Cantidad de SISFV – ESPDELCA SAS ESP



Fuente: ESPDELCA SAS ESP – Información remitida

En comparación, de esta información remitida, con la información reportada en el SUI se encuentra la misma cantidad de unidades en el formato IUF1, pero varía con lo reportado en el

Inventario de Equipos IT1 y no hay concordancia con la cantidad de unidades no encontradas (solicitadas en el numeral 4.3.4 del radicado 20242202689431):

Tabla 8. Comparativo Inventario remitido por ESPDELCA SAS ESP vs reporte SUI

MUNICIPIO	INVENTARIO SISFV	SUI		SISFV NO ENCONTRADAS
		IUF1	IT1	
CARTAGENA DEL CHAIRA	1051	1051	1014	7
CONDOTO	760	760	760	13
HATO COROZAL	690	690	199	1
SAN VICENTE DEL CAGUAN	90	90	90	0
SOLANO	286	286	286	12
Total general	2877	2877	2349	33

Fuente: SUI e Información aportada por la ESP – 2023

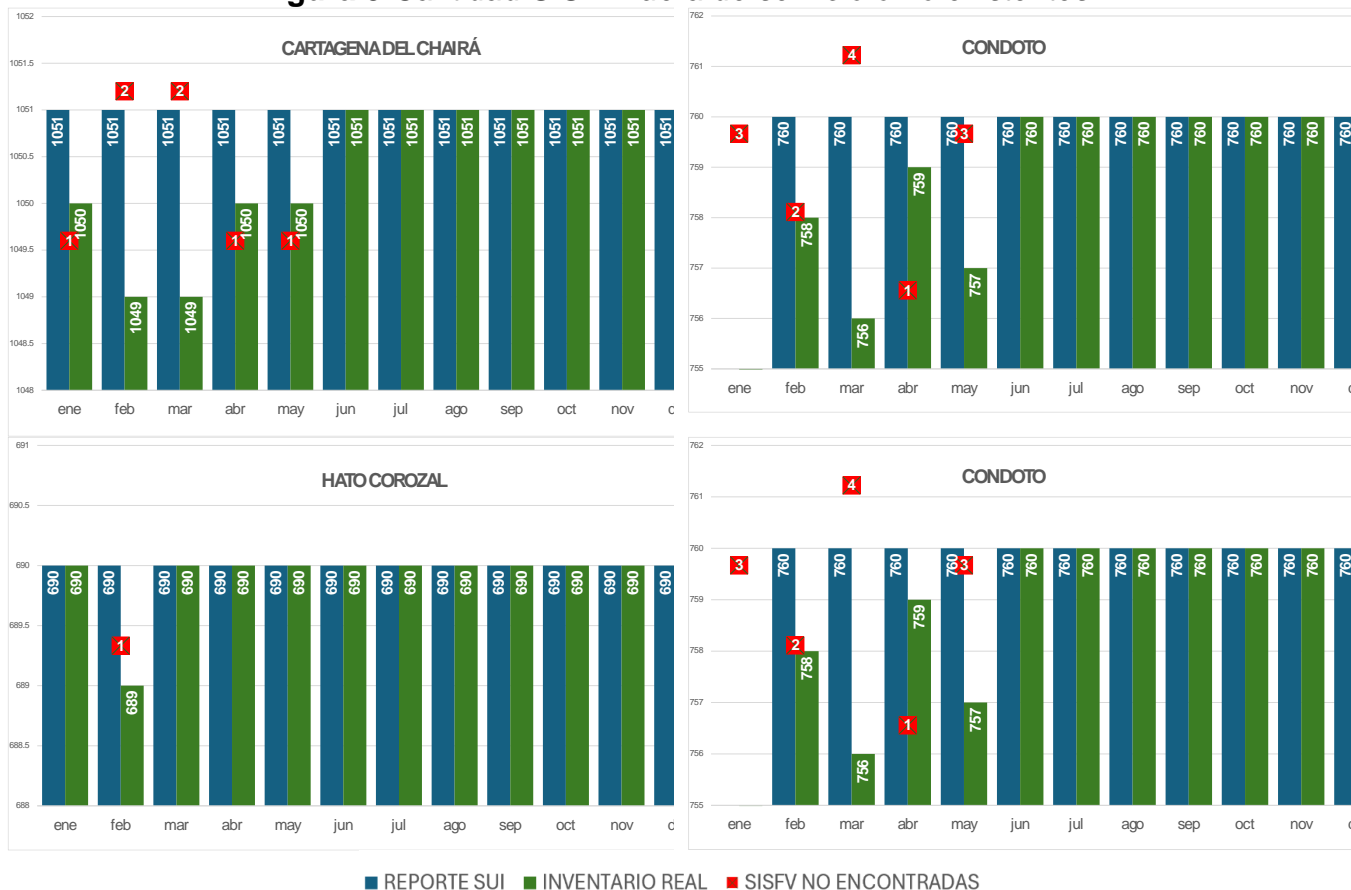
Como se puede observar en la **Tabla 8**, el inventario con el que cuenta la empresa, remitido a través del radicado en mención, coincide con el reporte del formato *IUF1 Comercial y Tarifario*, no obstante, en comparación con lo reportado en el IT1 se encuentran las diferencias que se resaltan: si 7 SISFV no fueron encontradas para el municipio de Cartagena del Chaira, lo reportado en inventario debería ser 1044; si 1 SISFV no fue encontrada en Hato Corozal, el reporte debería ser 689; y de la misma forma, si en el municipio de Solano no fueron encontradas 12 SISFV, el reporte en inventario debería ser de 274 SISFV. Estas inconsistencias reflejan carencia de calidad en la información que se reporta pues no representa la realidad de la prestación en términos de las acciones o procedimientos que la ESP está en capacidad de soportar.

5.3.2.2. Inventario de unidades de generación SISFV fuera de servicio o no encontradas durante visitas

De acuerdo con la información remitida por ESPDELCA SAS ESP , en los recorridos y visitas de mantenimiento realizadas en el marco de sus obligaciones de AMGC durante el 2023, la cantidad de soluciones, citadas en la última columna de la **Tabla 8** ("*SIFV NO ENCONTRADAS*"), se encuentran fuera de servicio o no se evidenció su existencia en visita.

No obstante, lo reportado en SUI no evidencia estos cambios o novedades declaradas por la empresa como se observa en la **Figura 9**:

Figura 9 Cantidad SISFV fuera de servicio o no existentes



■ REPORTE SUI ■ INVENTARIO REAL ■ SISFV NO ENCONTRADAS

Fuente: ESPDELCA SAS ESP

La figura 9 **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** muestra que lo reportado a SUI (barra azul) no concuerda con lo que debería haberse reportado (barra verde) durante los meses que se encontraron SISFV fuera de servicio o inexistentes (recuadros rojos), lo cual indica que el prestador mantuvo el reporte información comercial de estos usuarios aun cuando esto no representa la realidad.

Por tal razón se insta a la ESP a informar de manera oportuna y veraz a esta Superintendencia y demás entidades como el IPSE y el Ministerio de Minas y Energía, la salida de operación de estos activos, toda vez que implica el cese o falla en la prestación del servicio a los usuarios.

Así mismo, lo evidenciado implica la necesidad de modificar la información reportada, con la aplicación de las acciones que, a su vez, tomen las demás entidades del sector y que tienen relación directa con el giro de subsidios.

Ahora bien, con base en la información remitida por el prestador y también la información cargada al SUI, el municipio de San Vicente del Caguán, durante el año 2023 no presentó variaciones en la cantidad de usuarios con prestación del servicio: el formato comercial muestra prestación del servicio a 90 usuarios de manera constante durante todos los meses de 2023.

5.3.2.3. **Mantenimiento y reposición de activos**

En el marco de esta evaluación, la empresa aportó su Manual de Procedimiento para Mantenimiento de las soluciones individuales fotovoltaicas, en el cual se detalla el paso a paso de actividades encaminadas al levantamiento de un diagnóstico y la proposición de una solución efectiva ante fallas en el funcionamiento de la SISFV. Para tal fin, además, se definen formatos para intervenciones de carácter preventivo (Ver **Figura 10**), correctivo y para la toma de PQRs:

Figura 10 *Formatos registro de visita y mantenimiento*

Espdelca S.A.S. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA
La Energía del Futuro ESPELCA S.A.S. E.S.P. NIT. 901.138.814
VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

COD. USUARIO: 1500069 DÍA MES AÑO
02 08 23

ACTA DE VISITA PREVENTIVA

A. DATOS DEL USUARIO
HORA INICIO: 8:35 AM

DEPARTAMENTO	Caqueta	MUNICIPIO	Cartagena del Chaira
VEREDA	Leticia #1	NOMBRE DEL PREDIO	El Jaleño
NOMBRE DEL USUARIO	Luis Fernando Viveros	N° CEDULA	40474363
LUGAR Y FECHA DE EXP	Cali valle	N° CELULAR	3209110886
LATITUD	7°47'49.99"N	LONGITUD	79°29'59.99"W

B. DATOS DEL SISTEMA

CONFIGURACION DEL PANEL	SERIE <input checked="" type="checkbox"/> MIXTO <input type="checkbox"/>	N° DE PANELES	3
VOLTAJE DEL PANEL	104 V.	CORRIENTE DEL PANEL	1.32 A
CORRIENTE DE SALIDA	0.31 A.C.	CONSUMO HOGAR	37.2 W
REINICIO EL SISTEMA?	SI		

(Realizo la inspección y lavado de paneles?) SI NO
 (Realizo la inspección y limpieza del inversor?) SI NO
 (Realizo la configuración y limpieza del controlador?) SI NO
 (Realizo la inspección, y reajuste de las conexiones?) SI NO
 (Realizo la inspección y prueba de las baterías?) SI NO

Firma satisfacción del usuario: Luis Fernando Viveros

C. SERVICIO REALIZADO

Diagnostico: #4 Fallo daño por batería
Capacidad de almacenamiento insuficiente

Descripción:

ITEM	EQUIPO EN REVISIÓN	MARCA	MODELO	N° SERIAL	ESTADO
1	Inversor	mti	LI0241000BF	BF1804110439	operativo
1	Controlador	mti	TCM4000850	010809649	operativo
1	Batería	leach	LP6512-200	02051826	operativo
1	Batería	leach	LP6512-200	02051826	no operativo
1	Panel	mti	TYPE 1P1-250	34194100688	operativo
1	Panel	mti	TYPE 1P1-250	34194101173	operativo
1	Panel	mti	TYPE 1P1-250	34194101153	operativo

HORA TERMINACIÓN: 9:00 AM

FIRMA DEL TÉCNICO: [Firma] CC 117464003
 FIRMA DE QUIEN RECIBE LA VISITA: Luis Fernando Viveros CC 91074363

Este formato captura información de identificación del usuario, ubicación, estado de equipos, parámetros eléctricos del sistema, checklist de actividades básicas de mantenimiento, diagnóstico, hora de inicio / finalización de la intervención y por último firma del técnico y del usuario.

Espdelca S.A.S. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA
La Energía del Futuro ESPELCA S.A.S. E.S.P. NIT. 901.138.814
VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

COD. USUARIO: 1500079 DÍA MES AÑO
02 07 2023

ACTA DE VISITA CORRECTIVA

A. DATOS DEL USUARIO

DEPARTAMENTO	Caqueta	MUNICIPIO	Cartagena del Chaira
VEREDA	Leticia	NOMBRE DEL PREDIO	La Unión El Paname
NOMBRE DEL USUARIO	Manuel José	N° CEDULA	1423092
LUGAR EXP. CEDULA	Santa Cecilia	N° CELULAR	320823919
LATITUD		LONGITUD	

B. DATOS DEL SISTEMA

CONFIGURACION DEL PANEL	SERIE <input checked="" type="checkbox"/> MIXTO <input type="checkbox"/>	N° DE PANELES	5
VOLTAJE DEL PANEL	100	CORRIENTE DEL PANEL	7.5
CORRIENTE DE SALIDA		CONSUMO HOGAR	
REINICIO EL SISTEMA?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	¿POR QUÉ?	Cambiar baterías

C. SERVICIO REALIZADO

ITEM	EQUIPO RETIRADO	MARCA	MODELO	N° SERIAL	ESTADO	CANT.
	Batería	leach	LP6512 200	623-A	mal	7
	Batería	leach	LP6512 200	623-B	mal	7

ITEM	EQUIPO INSTALADO	MARCA	MODELO	N° SERIAL	ESTADO	CANT.
	Batería	Green Fort	GINY 700	5001702101045	Buena	7
	Batería	Green Fort	GINY 700	5001702101046	Buena	7

Los equipos Entregados son para uso exclusivo en la reposición de SSPV a cargo de ESPDELCA S.A.S E.S.P. que cuenten a la fecha de la entrega con un acta de visita, donde ha sido diagnosticado que el equipo requiere ser reemplazado. Los equipos retirados deben ser devueltos a la oficina de almacén de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P. donde se realizará proceso de verificación, seguimiento de baja o reparación del equipo.

FIRMA DEL TÉCNICO: Jorge Galindo M. CC 117464003
 FIRMA DE QUIEN RECIBE LA VISITA: Manuel José CC 104173092

Este formato captura información de identificación del usuario, ubicación, estado de equipos, parámetros eléctricos del sistema, información de equipos retirados y instalados y por último firma del técnico y del usuario.

Fuente: ESPDELCA SAS ESP

El prestador presentó la información de mantenimientos realizada durante el año 2023 en las SISFV, la cual equivale a 2.773 visitas de mantenimiento, donde, el 21% (608) hacen referencia a mantenimiento correctivo realizadas a 424 suscriptores y el 79% (2.165) restante a mantenimiento preventivo realizadas a 1.510 suscriptores.

Tabla 9. Usuarios Visitados por la ESP

Municipio	Visitas 2023	Usuarios visitados	Usuarios Reporte Comercial – IUF1
CARTAGENA DEL CHAIRA	1677	915	1051
CONDOTO	470	468	760
HATO COROZAL	365	295	690
SAN VICENTE DEL CAGUÁN	0		90

Municipio	Visitas 2023	Usuarios visitados	Usuarios Reporte Comercial – IUF1
SOLANO	261	257	286
	2773	1935	2877

Fuente: ESPDELCA SAS ESP

Las dos últimas columnas de la **Tabla 9** brindan la posibilidad de comparar la cantidad de usuarios visitados y el total de usuarios de usuarios atendidos dentro del mercado de la empresa. Se puede constatar que, para la vigencia de evaluación del presente documento, ESPDELCA SAS ESP no logró visitar a la totalidad de sus usuarios al menos una vez al año.

En relación con lo anterior, con el fin de verificar la realización de las actividades de mantenimiento en los diferentes municipios donde ESPDELCA SAS ESP realiza las actividades de AMGC, se solicitó la documentación que soporte la realización de las actividades de mantenimiento en algunos usuarios en diferentes municipios atendidos mediante SISFV. La SSPD seleccionó el Número de Identificación de Usuario – NIU para una muestra del 10% de los usuarios como se muestra a continuación:

Tabla 10 Cantidad soportes solicitados

MUNICIPIO	Requerimiento SSPD	Enviados por la ESP
CARTAGENA DEL CHAIRA	105	97
CONDOTO	76	55
HATO COROZAL	138	0
SAN VICENTE DEL CAGUÁN	9	9
SOLANO	29	29
	357	190

Fuente: ESPDELCA SAS ESP

El prestador remitió actas levantadas en visita a sus usuarios, en la cual consta la intervención ejecutada bajo todo lo descrito en la **Figura 11**, para la cantidad de usuarios descrita en la columna “Enviados por la ESP” de la **Tabla 10**. Esto pone en claro una falla importante de la empresa en cuanto a su gestión de actividades tan importantes como las visitas y el mantenimiento, al no lograrse cumplir con lo requerido por esta Superintendencia en visita, ni con un indicador básico como las visitas por año a cada usuario.

Figura 11 Visita y mantenimiento

ACTA DE VISITA PREVENTIVA

A. DATOS DEL USUARIO
 COD. USUARIO: 7537006
 DEPARTAMENTO: Caquetá
 MUNICIPIO: San Vicente del Caguán
 NOMBRE DEL USUARIO: William Parra Prieto
 DIRECCIÓN DEL SERVIDOR: Calle 100 No. 230 N
 LATITUD: 1° 46' 0.230" N
 LONGITUD: 77° 36' 0.605" W

B. DATOS DEL SISTEMA
 CONFIGURACIÓN DEL PANEL: SERIE Y MODO: 2
 ESTADO DEL PANEL: 80 D7
 COMENTE DEL PANEL: 1894
 COMENTE DE SALIDA: 12600
 COMENTE DEL SISTEMA: 1172

C. SERVICIO REALIZADO
 Observación: SPV totalmente operativo
 Descripción:

ITEM	EQUIPO EN RESERVA	MARCA	MODELO	N° SERIAL	ESTADO
1	Inversor	Intellig	5324000871	530046	Operativo
2	Controlador	Intellig	3CC4024450	3732665	Operativo
3	Batería	WELL	1LF3072	1P000167000376	Operativo
4	Batería	WELL	8716-1032-0616	667188675	Operativo
5	Batería	WELL	200-1031-3457	67278366	Operativo

HORA TERMINACIÓN: 11:27 AM
 FIRMA DEL TÉCNICO: Luz Aneth Parra
 FIRMA DE QUIEN RECIBE LA VISITA: Luz Aneth Parra

Visita preventiva: Usuario William Parra Prieto, visitado el 20/09/2023, en la vereda El Retiro de **San Vicente del Caguán – Caquetá**.

INVENTARIO Y DIAGNOSTICO DE SPV

A. DATOS DEL USUARIO
 COD. USUARIO: 7537229
 FECHA: 19-07-2023
 DEPARTAMENTO: Caquetá
 MUNICIPIO: Solano
 VEREDA: Ángeles
 NOMBRE DEL SUSCRIBIDO: Yerly Alvir Lozano

B. INVENTARIO

EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	ESTADO
Panel 1	Intellig	008-270-327	118800071000054	Operativo
Panel 2	Intellig	008-270-327	118800071000054	Operativo
Controlador	Intellig	1R4-10-224	1180101021006	Operativo
Controlador	Intellig	1R4-10-224	1180101021006	Operativo
Baterías	WELL	6-00-024	13700118019	Operativo

C. DIAGNOSTICO
 OBSERVACION:

FIRMA DEL TÉCNICO: Luz Aneth Parra
 FIRMA DE QUIEN RECIBE LA VISITA: Yerly Alvir Lozano

Visita Correctiva: Yerly Alvir Lozano, visitado el 19/07/2023, en la vereda Ángeles de **Solano – Caquetá**.

ACTA DE VISITA PREVENTIVA

A. DATOS DEL USUARIO
 COD. USUARIO: 7535024
 DEPARTAMENTO: Chocó
 MUNICIPIO: Condoto
 NOMBRE DEL USUARIO: Ramon Mosquera
 DIRECCIÓN DEL SERVIDOR: Calle 100 No. 230 N
 LATITUD: 5° 22' 2.923" N
 LONGITUD: 78° 52' 2.913" W

B. DATOS DEL SISTEMA
 CONFIGURACIÓN DEL PANEL: SERIE Y MODO: 2
 ESTADO DEL PANEL: 80 D7
 COMENTE DEL PANEL: 1894
 COMENTE DE SALIDA: 12600
 COMENTE DEL SISTEMA: 1172

C. SERVICIO REALIZADO
 Observación: VISITA PREVENTIVA
 Descripción: PUEDE EVIDENCIAR DADOS EN INVERSOR CONTROLADOR BATERIAS (1-2)

ITEM	EQUIPO EN RESERVA	MARCA	MODELO	N° SERIAL	ESTADO
1	Inversor	YANETZE	INVER-1	INV-A	Operativo
2	Controlador	YANETZE	CONTROL-1	CON-B	Operativo
3	Batería	YANETZE	BAT-1	BAT-C	Operativo
4	Batería	YANETZE	BAT-2	BAT-D	Operativo

HORA TERMINACIÓN: 11:30 AM
 FIRMA DEL TÉCNICO: Luz Aneth Parra
 FIRMA DE QUIEN RECIBE LA VISITA: Luz Aneth Parra

Visita preventiva: Usuario Ramon Mosquera, visitado el 21/07/2023, en la vereda Tocuma de **Condoto – Chocó**.

ACTA DE VISITA CORRECTIVA

A. DATOS DEL USUARIO
 COD. USUARIO: 7500502
 FECHA: 27-07-2023
 DEPARTAMENTO: Cauca
 MUNICIPIO: Cartagena del Chairá
 NOMBRE DEL USUARIO: Gerardo Traslaviña
 DIRECCIÓN DEL SERVIDOR: Calle 100 No. 230 N
 LATITUD: 3° 22' 2.923" N
 LONGITUD: 78° 52' 2.913" W

B. DATOS DEL SISTEMA
 CONFIGURACIÓN DEL PANEL: SERIE Y MODO: 2
 ESTADO DEL PANEL: 80 D7
 COMENTE DEL PANEL: 1894
 COMENTE DE SALIDA: 12600
 COMENTE DEL SISTEMA: 1172

C. SERVICIO REALIZADO
 Observación: VISITA CORRECTIVA
 Descripción: PUEDE EVIDENCIAR DADOS EN INVERSOR CONTROLADOR BATERIAS (1-2)

ITEM	EQUIPO EN RESERVA	MARCA	MODELO	N° SERIAL	ESTADO
1	Inversor	Intellig	5324000871	530046	Operativo
2	Controlador	Intellig	3CC4024450	3732665	Operativo
3	Batería	WELL	1LF3072	1P000167000376	Operativo
4	Batería	WELL	8716-1032-0616	667188675	Operativo
5	Batería	WELL	200-1031-3457	67278366	Operativo

HORA TERMINACIÓN: 11:30 AM
 FIRMA DEL TÉCNICO: Luz Aneth Parra
 FIRMA DE QUIEN RECIBE LA VISITA: Gerardo Traslaviña

Visita Correctiva: Usuario Gerardo Traslaviña, visitado el 27/07/2023, en la vereda Remansos de **Cartagena del Chairá – Cauca**.

Fuente: ESPDELCA SAS ESP

Si bien en el Manual de Procedimiento se recomienda la toma de registros fotográficos que soporten lo adelantado durante las visitas, para los 190 usuarios de los cuales se remitió documentación de visita, no se encontró la presentación de dicha evidencia.

En línea con lo que se mencionado anteriormente, la información enviada evidencia un insuficiente mantenimiento preventivo, ya que la cantidad de visitas realizadas por usuario no alcanza ni a una por año.

En cuanto a reposición de activos, ESPDELCA SAS ESP remitió relación de 608 equipos en esta condición durante 2023 junto con un documento que contiene 13 facturas de compra de activos como inversores, controladores, baterías, paneles y algunos dispositivos de protección.

Tabla 11 Cantidad reposiciones de Activos

Municipio	Batería	Inversor	Controlador
CARTAGENA DEL CHAIRA	448	61	47
CONDOTO	0	0	0
HATO COROZAL	40	0	0
SAN VICENTE DEL CAGUÁN	0	1	1
SOLANO	2	0	8
Total general	490	62	56

Facturas de Compra



The image shows two sample invoices. The left one is a purchase invoice from Industrias Cercos S.A.S. for a battery (BATERIA 200 AMP ENERGY TECH BATTERY GEL/AGM CICLO PROF.). The right one is a sale invoice from Tb Plus for a battery (BATERIA 200 AMP ENERGY TECH BATTERY GEL/AGM CICLO PROF.).

Fuente: ESPDELCA SAS ESP

Por último, la **Tabla 11** indican que el mercado de ESPDELCA SAS ESP está conformado por 5 municipios, sin embargo, lo reportado para el año 2023 en el formato IT2 Mantenimientos sólo versa del municipio de Cartagena del Chairá. No obstante, en la tabla se indica que se realizaron visitas de mantenimiento en al menos 4 de los 5 municipios. Razón por la cual el reporte de este formato no está contemplando la realidad de la prestación del servicio en el mercado de la empresa.

5.3.2.4. Interrupciones del servicio

Así mismo, a través del formato IT4, se reportó para el año 2023 las interrupciones del servicio solamente para el municipio de Cartagena del Chaira. Se presentaron 262 eventos en este municipio, en los cuales la causal de no prestación fue “Daño o falla en generación” (Ver **Tabla 12**)

Tabla 12 Interrupciones del servicio reportadas al SUI - 2023

MUNICIPIO	TIPO ELEMENTO AFECTADO	MESES 2023												Tiempo promedio de interrupción (h)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
CARTAGENA DEL CHAIRA	INVERSOR		4	5	1		1			1	2			3,7
	CONTROLADOR	1	7	4			4			5		2	1	2,8
	BATERÍAS	4	88	71	4	8	21	22	5	1				0,8
Total		5	99	80	5	8	26	22	5	7	2	2	1	

Fuente: SUI – Formato IT4 2023 – ESPDELCA SAS ESP



Se insta a ESPDELCA SAS ESP a reportar la información completa de las interrupciones del servicio toda vez que no se evidencian la totalidad de los municipios aun cuando en casi todos, de acuerdo con lo mostrado en la tabla 12, se presentan interrupciones o fallas en la prestación del servicio.

5.3.2.5. Visita de inspección y vigilancia (Hato Corozal - Casanare)

Entre el 26 y el 30 de agosto de 2024, se adelantó visita a las veredas de San Nicolás, La Chapa y Las Tapias ubicadas en el municipio de Hato Corozal – Casanare. La solución, en términos generales, está compuesta por 3 Paneles (255-280 Wp), 2 baterías de 250 Ah a 12V y un Inversor 1000 W. En las siguientes tablas (**Tabla 13**, **Tabla 14** y **Tabla 15**) se muestra el estado de prestación encontrado:







Tabla 13 *Usuarios visitados vereda San Nicolás*

Usuario	Estado Prestación	Infraestructura	
Lisandro Delgado	Operativa		
Edgar Leonel Delgado Fernández	Falla en Baterías	 <p data-bbox="746 1272 1093 1361">IPSE- Electrovichada Contrato 064- 2016</p>	
Daniel Delgado	Falla en Baterías	 <p data-bbox="746 1693 1093 1778">MinMinas – Furel Ingeniería – Dispac Contrato DG013-2017</p>	

Usuario	Estado Prestación	Infraestructura	
Sergio David Delgado	Falla en Baterías	 <p>IPSE-Electrovichada Contrato 064-2016</p>	
Damaris Martínez	Operativa	 <p>MinMinas – Furel Ingeniería – Dispac Contrato DG013-2017</p>	
Yolima Delgado	Falla en Baterías	 <p>MinMinas – Furel Ingeniería – Dispac Contrato DG013-2017</p>	

Fuente: Visita a ESPDELCA SAS ESP




Tabla 14 *Usuarios visitados vereda La Chapa*










Usuario	Estado Prestación	Infraestructura	
Henry Mora	Falla en Baterías	 MinMinas – Furel Ingeniería – Dispac Contrato DG013-2017	
Rafael Vicente Silva	Falla en Baterías	 IPSE-Electrovichada Contrato 064-2016	
Eneas Colmenares	Operativo	 MinMinas – Furel Ingeniería – Dispac Contrato DG013-2017	

Usuario	Estado Prestación	Infraestructura	
Ángel Mira Tarache	Falla en Baterías	 IPSE-Electrovichada Contrato 064-2016	

Fuente: Visita a ESPDELCA SAS ESP

Tabla 15 Usuarios visitados vereda Las Tapias

Usuario	Estado Prestación	Infraestructura		
María Bernard a García	Operativo	 MinMinas – Furel Ingeniería – Dispac Contrato DG013-2017		
María Estrella Tumay Girón	Operativo	 IPSE-Electrovichada Contrato 064-2016		

Usuario	Estado Prestación	Infraestructura		
Luis Fuentes	Falla en Baterías	 <p>MinMinas – Furel Ingeniería – Dispac Contrato DG013-2017</p>		
Jesús Jenaro Lizarazo Prieto	Falla en Baterías	 <p>IPSE-Electrovichada Contrato 064-2016</p>		
Linda Yurisma Girón Vela	Operativo	 <p>IPSE-Electrovichada Contrato 064-2016</p>		

Fuente: Visita a ESPDELCA SAS ESP

Se visitaron en la vereda San Nicolás 6 usuarios, en La Chapa 4 usuarios y en la vereda Las Tapias 5 usuarios, en los cuales se encontró como condición generalizada el daño en baterías y por lo tanto los sistemas solo dan suministro de energía durante las horas del día para carga de celulares según indican los usuarios. El detalle de las declaraciones dadas por el usuario

se encuentra en el adjunto “*ENTREVISTAS A USUARIOS EVALUACION INTEGRAL ESPDELCA SAS ESP .pdf*”.

De acuerdo con lo definido en la Resolución CREG 101 026 de 2022, el nivel de servicio:

“...

*será la combinación de las siguientes tres condiciones definidas en el Acuerdo Especial celebrado entre el usuario y el prestador del servicio: i) tipo de sistema, que podrá ser en corriente directa, DC, o en corriente alterna, AC; ii) almacenamiento, que podrá ofrecerse o no ofrecerse; iii) **cantidad mínima de energía, expresada en vatios hora, Wh, que podría consumir un usuario en un día.***

...” (resaltado fuera del texto)

Por tanto, bajo la premisa de validar cuánta energía entregada está reportando el prestador al mes se encuentra que para el año 2023 cada SISFV generó y se le facturó un total de 80 kWh/mes. Esta tendencia se mantiene para todos los meses del año, aun cuando, de acuerdo con lo descrito en la **Figura 12**, las SISFV operadas por ESPDELCA SAS ESP, cuentan con 6 potencias instaladas distintas (640 Wp, 690 Wp, 750 Wp, 810 Wp, 1110Wp).

Como se puede observar en la **Tabla 15**, los usuarios ubicados en la vereda Las Tapias presentan una conexión a dos prestadores del servicio de energía: por un lado, se evidencia la conexión de estos usuarios a través de red de distribución a ENERCA S.A. ESP. Por otro lado, todos los usuarios son beneficiarios del servicio a través de soluciones individuales solares fotovoltaicas (SISFV) por parte de ESPDELCA SAS ESP. Una vez indagado a los usuarios acerca de esta condición de prestación del servicio, estos indicaron que las SISFV originalmente fueron instaladas en predios y viviendas muy distantes de la red de distribución de ENERCA, pero que dada la deficiente prestación del servicio por parte de ENERCA (interrupciones del servicio toman tiempos del orden de meses, cada año), decidieron mover las soluciones individuales hacia sus viviendas.

La situación presentada en la vereda las Tapias, viola el principio de eficiencia, solidaridad y redistribución sobre los que está cimentado, entre otros, el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Esto implica, que es deber del usuario adelantar todas las gestiones necesarias para poner en conocimiento formal, de las entidades competentes, el estado de la prestación del servicio a través de la red de interconexión que opera ENERCA SA ESP a fin de encontrar una solución viable a la problemática. También amerita acciones contundentes por parte de ESPDELCA SAS ESP tendientes a normalizar la prestación del servicio de estos usuarios.

Lo anterior, toda vez que no es derecho del usuario ni está facultado para trasladar infraestructura para la prestación de un servicio que al ser domiciliario está asociado a un predio.

En todo caso, manifiestan los usuarios que, si se hace necesaria la renuncia a una de las dos formas de prestación del servicio, prefieren desconectarse de la red de ENERCA SA ESP, dado que a través de las SISFV tienen un servicio de mejor calidad y continuidad.

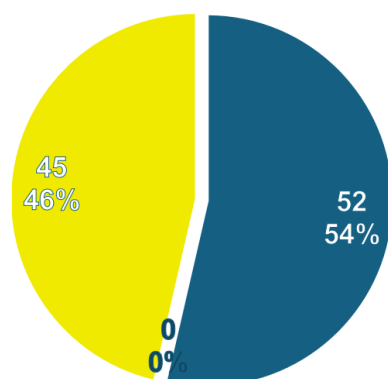
Para el municipio de Hato Corozal la información de los 138 usuarios seleccionados por la SSPD, no fue remitida debidamente y por tanto no se evidencia dentro del sistema oficial de gestión documental. Al respecto, se solicita a ESPDELCA SAS ESP mejorar las estrategias de atención de reportes de fallas por parte de los usuarios, así como la verificación de un óptimo ejercicio de visita y mantenimiento apoyándose con las comunidades a través de sus líderes y presidentes veredales con miras a soportar formalmente las visitas por parte de los técnicos de la empresa. Se recomienda mejorar este seguimiento, asegurándose que el usuario, en efecto, reciba un servicio de calidad y continuidad óptimas.

Por último, frente a la información suministrada por la empresa, acerca del estado de la prestación del servicio para la muestra 186 SISFV de los municipios atendidos, 113 soluciones fotovoltaicas individuales (61%, ver *Figura 12*) presentan intermitencia en la prestación del servicio. Así mismo, se encontró que para los municipios de Condoto, Solano y Hato Corozal el estado de prestación declarado por la ESP indica que al momento de la

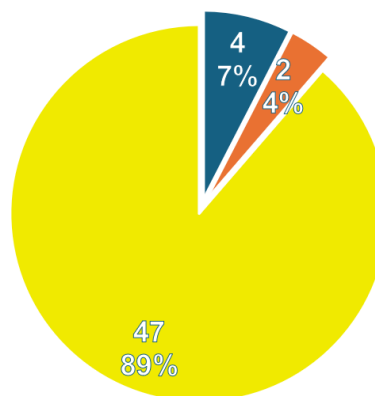
visita a la SISFV no se encuentra la infraestructura para la prestación del servicio (NO ESTÁ LA PLANTA). Razón por la cual, esta Superintendencia hace un llamado a ESPDELCA SA ESP a tomar todas las medidas necesarias para que, en virtud de sus obligaciones, emanadas del régimen de servicios públicos, como prestador del servicio de energía eléctrica preste a todos los usuarios de su mercado un servicio digno y con garantía de calidad y continuidad.

Figura 12 Estado prestación (muestra 10% de las SISFV)

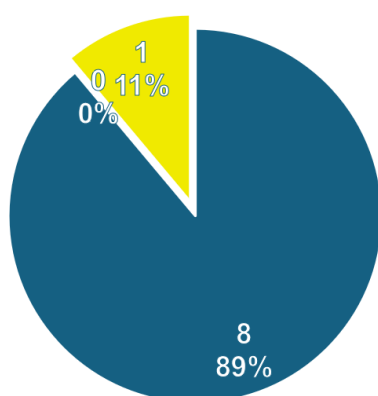
CARTAGENA DEL CHAIRÁ



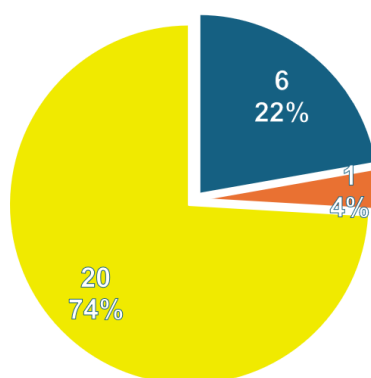
CONDOTO



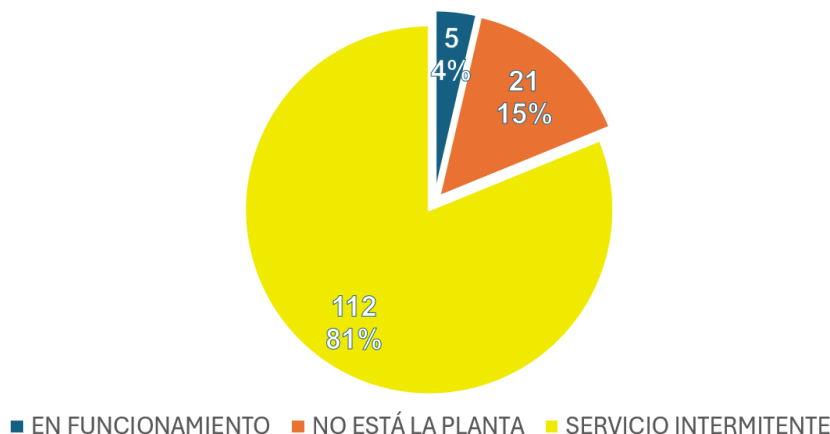
SAN VICENTE DEL CAGUAN



SOLANO



HATO COROZAL



Fuente: ESPDELCA SAS ESP

5.3.2.6. Gestión de Riesgos de Desastres

Se observa que la documentación del Procedimiento Identificación de Peligro Valoración de Riesgos y Determinación de Controles, así como el Plan de Gestión de Riesgo de Desastre, se encuentran desactualizados, por lo cual se recomienda la mejora y actualización de esta documentación importante dentro de la gestión integral de la empresa. Se evidencian soportes de la adopción del plan de gestión del riesgo a través de acta de 12 de enero de 2023.

5.4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

El presente ítem contempla el análisis de los aspectos comerciales, siendo estos afines con los suscriptores, como lo son el proceso de facturación, consumo, recaudo, costo de prestación del servicio, tarifas aplicadas, subsidios.

5.4.1. Número de Suscriptores

De acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) a diciembre de 2023, en el formato IUF1 "Comercial y Tarifarios", la Empresa de Servicios Públicos ESPDELCA SAS ESP atiende un total de 2.877 suscriptores mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV). Estos suscriptores están distribuidos en los siguientes municipios (Ver **Tabla 16** :

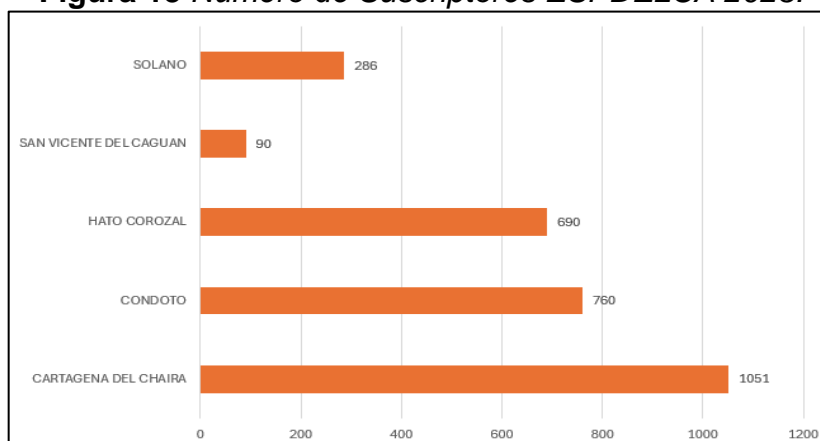
Tabla 16 Número de Suscriptores ESPEDELCA 2023.

Municipio	Número de suscriptores	Porcentaje del total
Solano	286	9,94%
San Vicente del Caguán	90	3,13%
Hato Corozal	680	23,98%
Condoto	760	26,42%
Cartagena del Chairá	1.051	36,53%
TOTAL	2.877	100%

Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2023.

En total, ESPDELCA SAS ESP presta el servicio a 2.877 suscriptores en estas localidades (Ver **Figura 13**, utilizando para ello SISFV. Siendo Cartagena del Chairá el que concentra el mayor porcentaje, con un 36,53%.

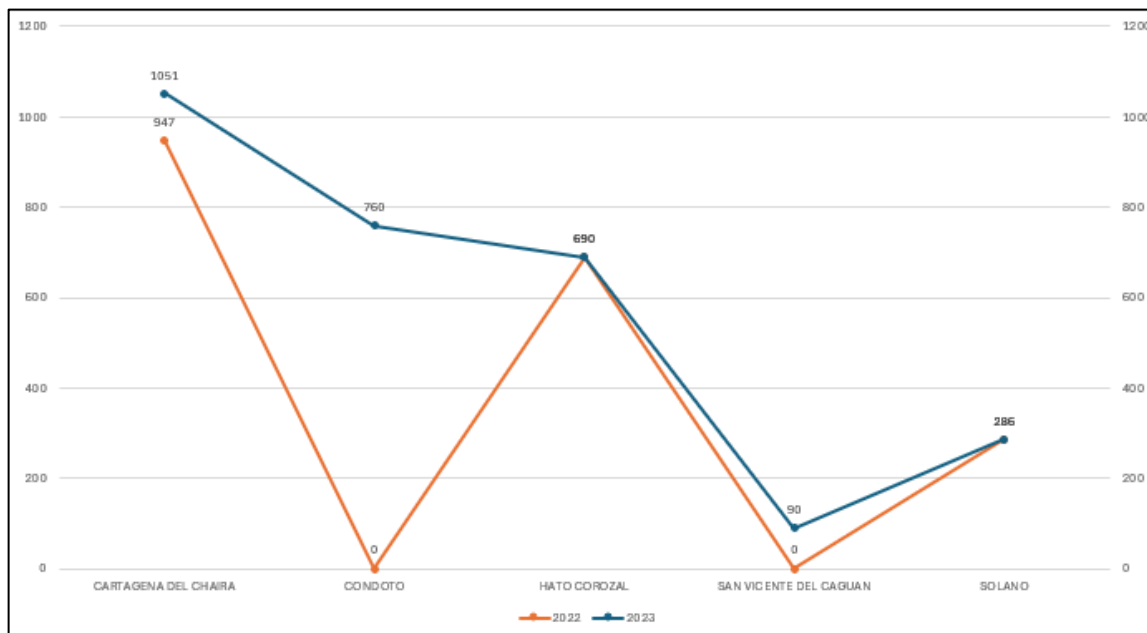
Figura 13 Número de Suscriptores ESPDELCA 2023.



Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2023.

De acuerdo con la información reportada en SUI, para la vigencia 2022, se puede observar que ESPDELCA SAS ESP, presenta un aumento de 48,74% de suscriptores, para la vigencia 2023, con respecto al 2022, como se identifica en la **Figura 14**.

Figura 14 Porcentaje de Suscriptores ESPDELCA SAS ESP 2022 - 2023

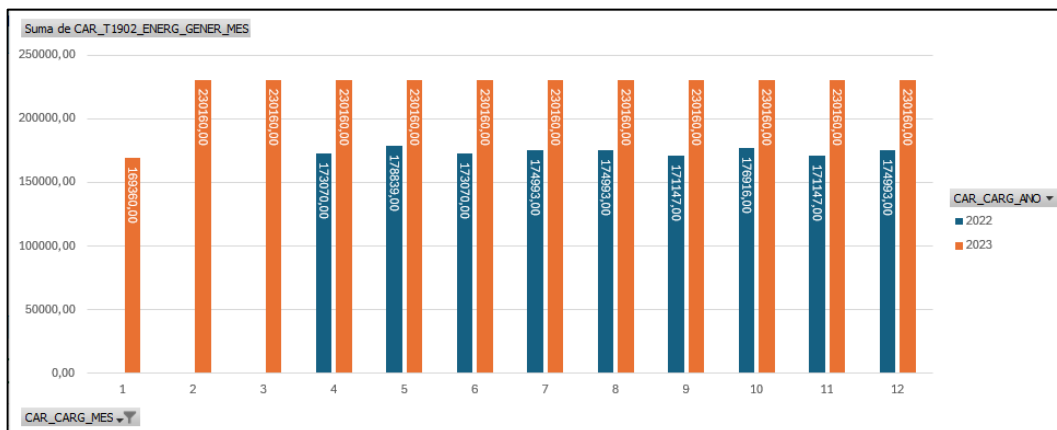


Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2022 - 2023.

5.4.2. Consumo de Energía

Mediante la información reportada a SUI por parte ESPDELCA SAS ESP, se puede observar que, a partir del mes 2 hasta el mes 12, el consumo presenta un valor constante (230.160 kW/h) lo que corresponde a un 24,80% más que el 2022; para el mes 1 se evidencia un consumo de 169.360 kW/h, esto debido a que durante el transcurso del mes de enero (1) y el mes de febrero (2), ESPDELCA SAS ESP aumentó el número de suscriptores (1044) en los municipios de Cartagena del Chaira, San Vicente del Caguán y Condoto, así mismo se pudo evidenciar que el consumo reportado para cada suscriptor corresponde a 80 kWh (Ver **Figura 15**)

Figura 15 Reporte ESPDELCA SAS ESP consumo de energía 2022 - 2023.



Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2022 - 2023.

Al momento de validar la información reportada en el formato IUF1. Comercial y Tarifario, en el campo 21. Tipo de Lectura, se evidencia que la información reportada del total de los usuarios corresponde a Estimada por Consumo.

El mayor reporte de consumo corresponde al municipio de Cartagena del Chaira, esto debido a que, es en este municipio es donde ESPDELCA SAS ESP cuenta con un 36,53%, correspondiente a la mayoría de los suscriptores atendidos, como se puede evidenciar en la **Tabla 17**.

Tabla 17 Consumo de Energía por municipio 2023

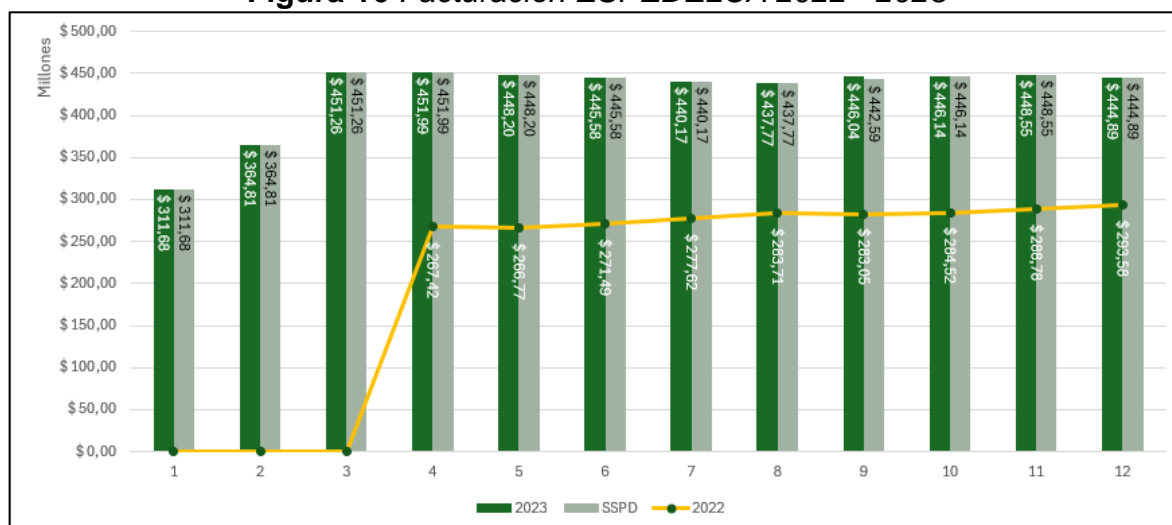
Municipio	Consumo kWh
Cartagena del Chaira	1.008.960
Condoto	668.800
Hato Corozal	662.400
San Vicente del Caguan	86.400
Solano	274.560
Total	2.701.120

Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2023.

5.4.3. Facturación

Los valores de facturación reportados por el prestador ESPDELCA SAS ESP , para el año 2023 corresponde a 5 137 082 145,60 COP. En donde la totalidad de sus suscriptores reportados corresponden a estrato 1.

Figura 16 Facturación ESPEDELCA 2022 - 2023



Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2023.

Con respecto a los valores reportador para la vigencia 2022, se pudo observar que ESPDELCA SAS ESP presenta un 50,85% más en promedio, debido a que, para la vigencia 2023 en su mercado ya cuenta con la atención de los municipios de Condoto y San Vicente del Caguán (Ver **Figura 16**)

Ahora con respecto a los valores calculados por esta Superintendencia de acuerdo a la Resolución CREG 166 de 2020, se identificaron las siguientes inconsistencias para el mes de septiembre (9) del 2023 (Ver **Figura 17**), con respecto a:

- El valor reportado por parte del prestador, en la columna “Facturación por consumo” se identificó una diferencia de 3 450 043,02 COP
- El valor reportado en la columna de “Valor total Facturado” se evidencio una diferencia de 9 129 930,45 COP

- Entre las columnas “Facturación por Consumo” y la columna “Valor total facturado” correspondientes al formato IF1. Comercial y tarifario existe una diferencia de 5 679 887,42 COP

Figura 17 Diferencia encontradas Facturación (Hato Corozal - Casanare)

Periodo	Disponibilidad*	Unidades	Total Calculado	SUI (IUF1)	Diferencias
				Facturación	Facturación
ene-23	31	690	\$ 105.000.036,91	\$ 105.000.036,88	-\$ 0,02
feb-23	28	690	\$ 106.602.708,18	\$ 106.602.708,16	-\$ 0,02
mar-23	31	690	\$ 108.227.578,72	\$ 108.227.578,68	-\$ 0,04
abr-23	30	690	\$ 108.402.243,07	\$ 108.402.243,07	\$ 0,00
may-23	31	690	\$ 107.492.643,73	\$ 107.492.643,67	-\$ 0,06
jun-23	30	690	\$ 106.865.120,68	\$ 106.865.120,68	\$ 0,01
jul-23	31	690	\$ 105.567.320,07	\$ 105.567.320,04	-\$ 0,03
ago-23	31	690	\$ 104.992.471,44	\$ 104.992.471,45	\$ 0,01
sep-23	30	690	\$ 106.148.680,32	\$ 109.598.680,30	\$ 3.449.999,98
oct-23	31	690	\$ 106.998.642,32	\$ 106.998.642,31	-\$ 0,01
nov-23	30	690	\$ 107.576.418,20	\$ 107.576.418,16	-\$ 0,05
dic-23	31	690	\$ 106.699.923,72	\$ 106.699.923,65	-\$ 0,07

Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare

La facturación del servicio se realiza de manera trimestral, en la sede principal ubicada en Cartagena del Chaira, allí se realizan el cálculo por medio del sistema de Gestión ISIS; el cual es el sistema adquirido por el prestador para la gestión administrativa; el documento de facturación es remitido vía correo electrónico a las oficinas principales del prestador, para que los mismos sean impresos y distribuidos por el personal administrativo y técnico del prestador ESPDELCA SAS ESP de cada seccional.

Durante el ejercicio de visita presencial al municipio de Hato Corozal – Casanare, se constató que varios suscriptores manifestaron no recibir el documento de facturación del servicio de manera formal. No obstante, indicaron estar informados de la obligación de pago por la prestación del servicio, gracias a socializaciones personales realizadas por funcionarios de ESPDELCA SAS ESP .

Es importante resaltar que, aunque los suscriptores han sido informados verbalmente, la empresa prestadora tiene la obligación de entregar la factura de manera física o digital, conforme a lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994. La entrega de la factura es un derecho fundamental del usuario, ya que este documento le permite conocer la medición de sus consumos reales y, por lo tanto, los cobros realizados, así como la posibilidad de interponer reclamaciones teniendo como base la facturación del servicio.

Del mismo modo, varios de los suscriptores informaron sobre las constantes fallas en la prestación del servicio, dado a que, los sistemas instalados ya cumplieron con la vida útil de varios sus componentes (Baterías en su mayoría e inversores), por lo que la calidad y horas de prestación del servicio han sido afectadas. Adicionalmente, varios de los suscriptores informaron sobre el inconformismo que presentan con respecto a los altos valores en mora que el prestador ESPDELCA SAS ESP les informa tener.

Al respecto, ESPDELCA SAS ESP indica que dichos valores en mora corresponden a periodos anteriores, acumulados desde el inicio de la prestación del servicio. Que conforme a las actas remitidas mediante radicado SSPD No. 20245293589852, es su numeral 6. 3.

Lo anteriormente expuesto se puede evidenciar en la **Figura 18**, la cual corresponde a la facturación realizada el señor Oswaldo Rodríguez Brito, en el mes de diciembre del 2022; quien es usuario en el municipio de Hato Corozal – Casanare.

Figura 18 *Facturación Usuario Oswaldo Rodríguez Brito (Hato Corozal - Casanare)*



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal - Casanare.

En las facturas remitidas, no se evidenciaron las siguientes componentes (Ver **Figura 19** y **Figura 20**):

- El valor de la Tarifa aplicada.
- La discriminación del CUPS.
- El valor GAMO (Componente de remuneración de gastos de administración y mantenimiento asociados a la actividad de generación en SISFV)
- El valor C0r (Componente que remunera los costos fijos la actividad de comercialización en SISFV).

Figura 19 Facturación Usuario Ana Dolores Alvarado (Hato Corozal - Casanare)



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA
ESPDELCA S.A.S E.S.P
NIT: 901.118.424-9



Superservicios
Especialización en Servicios
Públicos de Energía

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

DATOS DEL USUARIO

CÓDIGO: 1250583
 NOMBRE: ANA DOLORES ALVARADO MALAVER
 DIRECCIÓN: VEREDA TAPIAS PREDIO PALMAR
 BARRIO / VEREDA: TAPIAS
 ESTRATO / USO: Bajo - Bajo PREDIO:
 RUTA: 604 MATO COROZAL(308)
 COD. CATASTRAL: 8512907 MUNICIPIO: HATO COROZAL

DATOS DE FACTURA

NÚMERO DE FACTURA: 0000384546
 PERIODO FACTURADO: DEL 01/12/2023 AL 31/12/2023
 FECHA LÍMITE DE PAGO: INMEDIATO
 VR. ULT. PAGO: null FECHA ULT. PAGO:
 MESES ADEUDADOS: 27 % INTERÉS DE MORAL: 0.00
 FECHA DE SUSPENSIÓN: 31/12/2023
 FECHA DE EMISIÓN: 31/12/2023

ENERGÍA

ESTADO:	TIPO DE MEDICIÓN:	Nº. DE MEDIDOR
ACTIVO	MEDICIÓN Y CONSUMO	

FECHA DE LECTURA ANTERIOR	FECHA DE LECTURA ACTUAL	DÍAS FACTURADOS	TARIFA kWh COSTO UNITARIO	CONSUMO ACTUAL EN kWh
17/07/2024	08/08/2024	30		
LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO ACTUAL		
0	0			

RANGO DE CONSUMO	TARIFA	CANTIDAD	VALOR CONSUMO
Consumo Básico 0.00 a			167,433.77

VALOR TOTAL DEL CONSUMO MES

VALOR BASE DEL SUBSIDIO	PORCENTAJE DEL SUBSIDIO	VALOR DEL SUBSIDIO
167433,77	69,78	-150,307,05

VALOR BASE CONTRIBUCIÓN	PORCENTAJE CONTRIBUCIÓN	VALOR DE LA CONTRIBUCIÓN
0	0	0.00

LIQUIDACIÓN FACTURA		
CONCEPTO	VALOR	SALDO
Consumo Básico	167,433.77	0.00
Subsidio Consumo	-150,307.05	0.00
Interés por Mora	2,801.16	0.00
Aproximaciones	2.18	0.00
TOTAL SERVICIO:	19,730	

MENSAJE IMPORTANTE

A PARTIR DEL 30/01/2024 SE SUSPENDERAN LOS SERVICIOS A TODOS LOS USUARIOS QUE ESTEN CON 1 MES DE DEUDA.

Calle 3 No 8 - 44 Barrio Arboleda
Cartagena del Chairá - Caquetá
espdelcasas@gmail.com
CEL: 313 596 9039 - 314 966 9064 - 319 230 2624

TOTAL MES 19,730.00	FACTURA VENCIDA(S) 556,059.94	TOTAL A PAGAR 575,790.00
------------------------	----------------------------------	-----------------------------

CÓDIGO: 1250583 FACTURAL: 0000384546
 NOMBRE: ANA DOLORES ALVARADO MALAVER
 FECHA: DEL 01/12/2023 AL 31/12/2023




VALOR TOTAL MES: 19,730.06
 FACTURA VENCIDA(S): 556,059.94
TOTAL A PAGAR: 575,790.00

Fuente. Respuesta a compromisos acta de Visita


Figura 20 Facturación Usuario Pedro Nel Restrepo (Cartagena del Chaira)

VI-F-004 V.3

Página 42 de 88



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ
ESPDELCA S.A.S E.S.P
NIT. 901.118.424-6



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos de Cauca

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

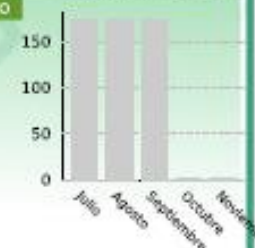
DATOS DEL USUARIO

CÓDIGO: 1500132
 NOMBRE: PEDRO NEL RESTREPO VELASQUEZ
 DIRECCIÓN: VEREDA ARRALLANES
 BARRIO / VEREDA: ARRALLANES
 ESTRATO / USO: Bajo - Bajo PREDIO: 133
 RUTA: 001 CARTAGENA DEL CHAIRA
 COD. CATASTRAL: 18150001 MUNICIPIO: CARTAGENA DEL CHAIRA

DATOS DE FACTURA

NÚMERO DE FACTURA: 0000310569
 PERIODO FACTURADO: DEL 01/12/2023 AL 31/12/2023
 FECHA LÍMITE DE PAGO: INMEDIATO
 VR. ULT. PAGO: 21660.00 FECHA ULT. PAGO: 12/12/2023
 MESES ADEUDADOS: 2 % INTERES DE MORA: 0.50
 FECHA DE SUSPENSIÓN: 31/12/2023
 FECHA DE EMISIÓN: 31/12/2023

ENERGÍA

ESTADO:		TIPO DE MEDICIÓN:		No. DE MEDIDOR	
ACTIVO		MEDICIÓN Y CONSUMO			
FECHA DE LECTURA ANTERIOR	FECHA DE LECTURA ACTUAL	DIAS FACTURADOS	TARIFA KWH	CONSUMO ULTIMOS SEIS MESES	
12/11/2023	12/12/2023	30	COSTO UNITARIO		
LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO ACTUAL			
0	0				
RANGO DE CONSUMO	TARIFA	CONSUMO	VALOR CONSUMO		
Consumo Básico 0.00 a			154,341.00		
VALOR TOTAL DEL CONSUMO MES					
VALOR BASE DEL SUBSIDIO	PORCENTAJE DEL SUBSIDIO	VALOR DEL SUBSIDIO			
154341.00	86.00	-132,733.27			
VALOR BASE CONTRIBUCIÓN	PORCENTAJE CONTRIBUCIÓN	VALOR DE LA CONTRIBUCIÓN			
0	0	0.00			

LIQUIDACIÓN FACTURA		
CONCEPTO	VALOR	SALDO
Consumo Básico	154,341.00	0.00
Subsidio Consumo	-132,733.27	0.00
Interés por Mora	108.90	0.00
Aproximaciones	3.37	0.00
TOTAL SERVICIO:	21,720	

MENSAJE IMPORTANTE

A PARTIR DEL 30/01/2024 SE SUSPENDERAN LOS SERVICIOS A TODOS LOS USUARIOS QUE ESTEN CON 1 MES DE DEUDA.


Calle 3 No 8 - 44 Barrio Antioquia
Cartagena del Chairá - Caquetá
espdelcasas@gmail.com
CEL: 313 596 9599 - 314 866 9064 - 310 230 2624

TOTAL MES	FACTURA VENCIDA(S)	TOTAL A PAGAR
21,720.00	21,780.00	43,500.00

CODIGO: 1500132 FACTURA: 0000310569

NOMBRE: PEDRO NEL RESTREPO VELASQUEZ

FECHA: DEL 01/12/2023 AL 31/12/2023



VALOR TOTAL MES: 21,720.00

FACTURA VENCIDA(S): 21,780.00

TOTAL A PAGAR: 43,500.00

Fuente. Respuesta Requerimiento de información.

Cabe resaltar que, a la fecha, que el prestador por medio de la respuesta a los requerimientos solicitados para la evaluación integral informa, que cuenta con medidores en 104 usuarios en el Municipio del Cartagena del Chaira, y en 90 en San Vicente del Caguán, para los demás usuarios no cuenta con un sistema de medición en los SISFV. De otro lado, los medios dispuestos para realizar los pagos de la prestación del servicio son:

- Pago por medio de Nequi (Ver a través de la línea 3202519794, la cual es administrada por la señora Mayerly Paez, quien se desempeña como tesorera de la empresa ESPDELCA SAS ESP, una vez se realiza el pago, el comprobante es enviado por línea de WhatsApp a la misma línea.

Figura 21 *Certificación de Cuenta Nequi.*



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal - Casanare.

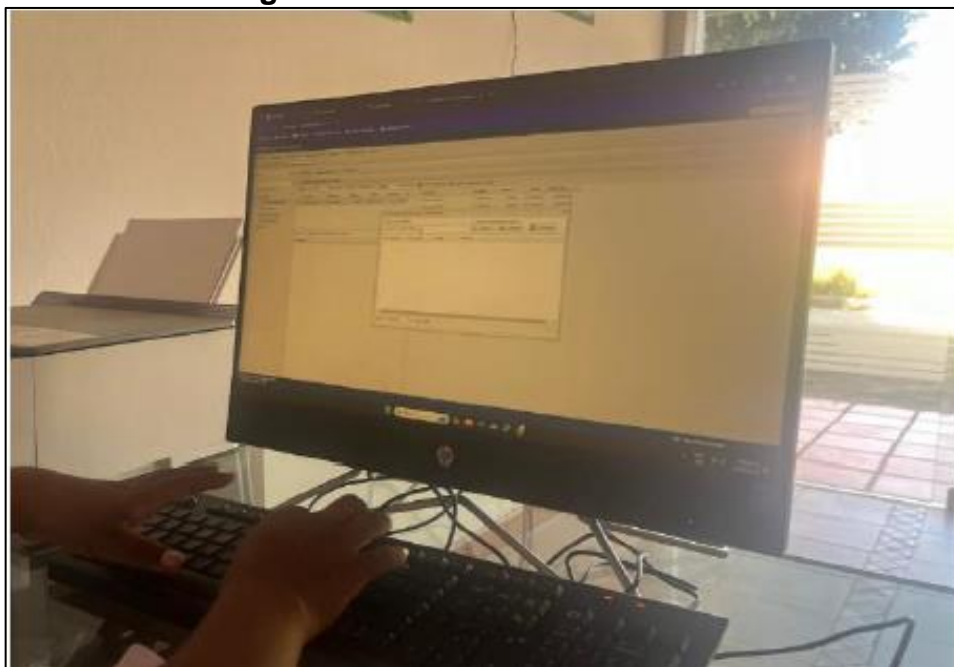
- Pago de manera presencial (Ver **Figura 22**) acercándose al Punto de atención dispuestos por ESPDELCA SAS ESP, donde la persona administrativa por medio del sistema de gestión ISIS (Ver **Figura 23**), realiza la validación y liquidación del valor facturado.

Figura 22 Oficina de atención al usuario ESPDELCA SAS ESP (Hato Corozal - Casanare)



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal - Casanare.

Figura 23 Sistema de Gestión ISIS.



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal - Casanare.

Asimismo, varios suscriptores expresaron su inconformidad con las constantes fallas en la prestación del servicio, atribuidas al desgaste de los componentes de los sistemas instalados, los cuales ya han superado su vida útil. Como consecuencia, la calidad del servicio y las horas de suministro han disminuido. Debido a esta situación, algunos suscriptores han manifestado su negativa a realizar el pago correspondiente por el servicio.

5.4.4. Costo Unitario de Prestación del Servicio (CUPS)

Con la expedición y la entrada de la nueva regulación CREG 101 026 del 2023, en la cual se determinan los parámetros de cálculo y se define la tasa de descuento para la remuneración de la prestación del servicio de energía eléctrica mediante SISFV, en las ZNI Zonas no interconectadas, el análisis de la información se realizará en dos partes; desde el mes 1 (enero) al mes 10 (octubre), conforme a la regulación CREG 166 de 2020, para los meses 11 (noviembre y 12 (Diciembre), conforme a la Resolución CREG 101 026 de 2023.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, y conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Resolución CREG 166 de 2020, el valor del Costo unitario de la Prestación del Servicio – CUPS, se encuentra definido de la siguiente manera:

$$CU_m = G_m + C_m$$

En donde:

CU_m : Costo de prestación del servicio de energía eléctrica para usuarios regulados, atendidos con sistemas solares fotovoltaicos individuales AC con potencia mayor a 0.5 kW, expresado en pesos por usuario al mes (\$/mes), en pesos del mes m.

G_m : Cargo máximo de generación del mes m, expresado en pesos por usuario al mes (%/mes)

C_m : Cargo máximo de comercialización del mes m, expresado en pesos por usuario al mes (\$/mes)

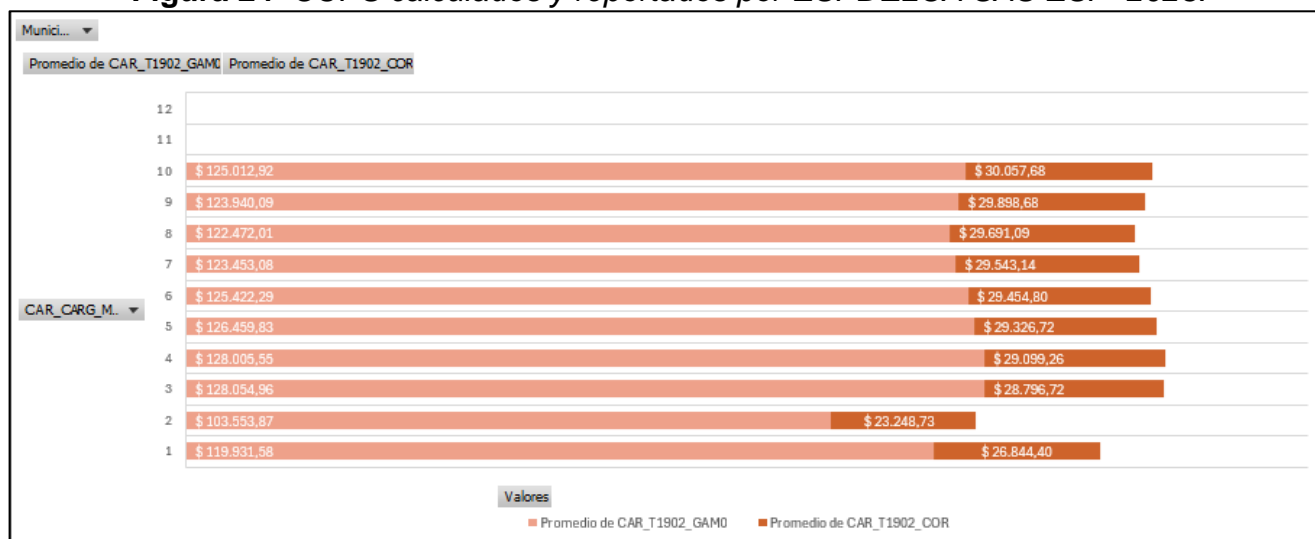
m : Mes de cálculo del costo de prestación del servicio.

Cabe resaltar, y como lo indica la resolución:

... >> El prestador del servicio solamente podrá trasladar el porcentaje del costo proporcional a la disponibilidad real del servicio en cada mes. Toda vez que el equipo de medición se encuentra remunerado en el componente de comercialización, el prestador del servicio deberá contar con los medios idóneos para demostrar dicha disponibilidad y reportar la información a la SSPD para lo de su competencia.>>...

Por lo anterior, la SSPD en el ejercicio del análisis de la información certificada en SUI, realiza la verificación de los valores CUPS reportados por el ESPDELCA SAS ESP, conforme a lo reportado en el campo de disponibilidad en el formato IUF2. Tarifas aplicadas, por parte del prestador, evidenciando que, los valores reportados se ajustan a los máximos establecidos por la regulación CREG 166 del 2020 como se indica en la **Figura 24**:

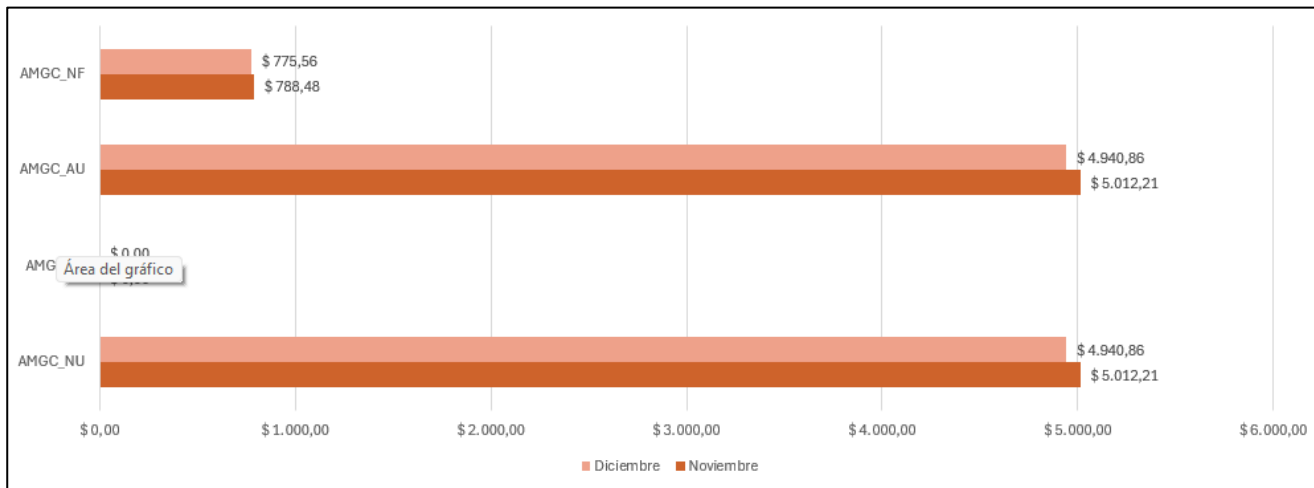
Figura 24 CUPS calculados y reportados por ESPDELCA SAS ESP 2023.



Fuente: Formato IUF2. Comercial y Tarifario 2023

Para los meses de noviembre (11) y diciembre (12) del 2023, de conformidad a la resolución CREG 101 026 de 2023, ESPDELCA SAS ESP realiza el siguiente reporte con respecto a los cargos de Administración, Mantenimiento y Gestión Comercial – AMGC (Ver **Figura 25**)

Figura 25 Cargos de Administración, Mantenimiento y Gestión Comercial



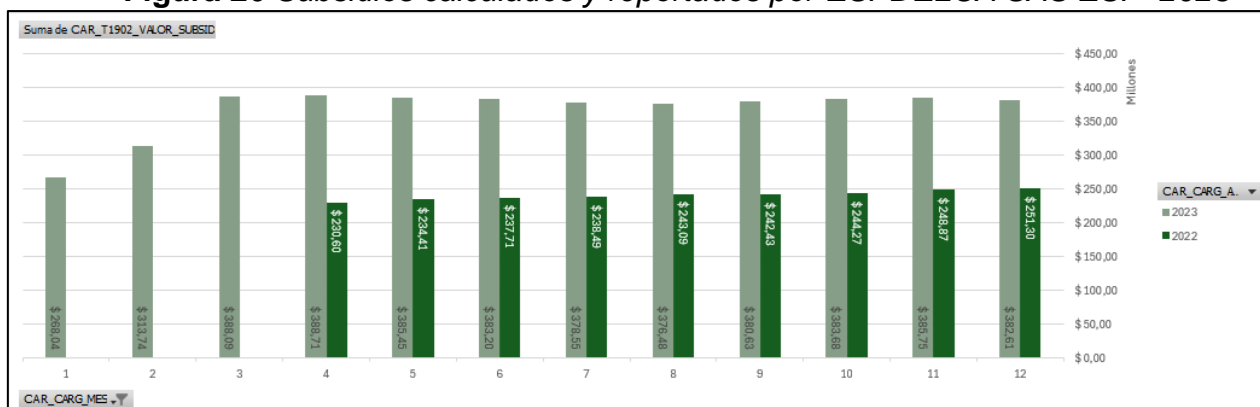
Fuente: Sistema Único de Información - SUI

5.4.5. Subsidios

De conformidad a lo establecido en la resolución MME 40292 del 5 de octubre del 2022, la cual deroga la resolución MME 40296 del 2020, se establecen los subsidios a la prestación del servicio de energía eléctrica mediante SISFV en Zonas no interconectadas.

La información analizada y proyectada en la **Figura 26** es tomada del formato IUF1. Comercial y Tarifario.

Figura 26 Subsidios calculados y reportados por ESPDELCA SAS ESP 2023



Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2022 – 2023

Para finales del 2023 ESPELCA SA ESP reporta un total 4 414 923 576,02 COP (Ver **Tabla 18**), lo que indica un 50,82% más con respecto a lo reportado en el 2022, esto debido por el ingreso de nuevos mercados durante el año 2023.

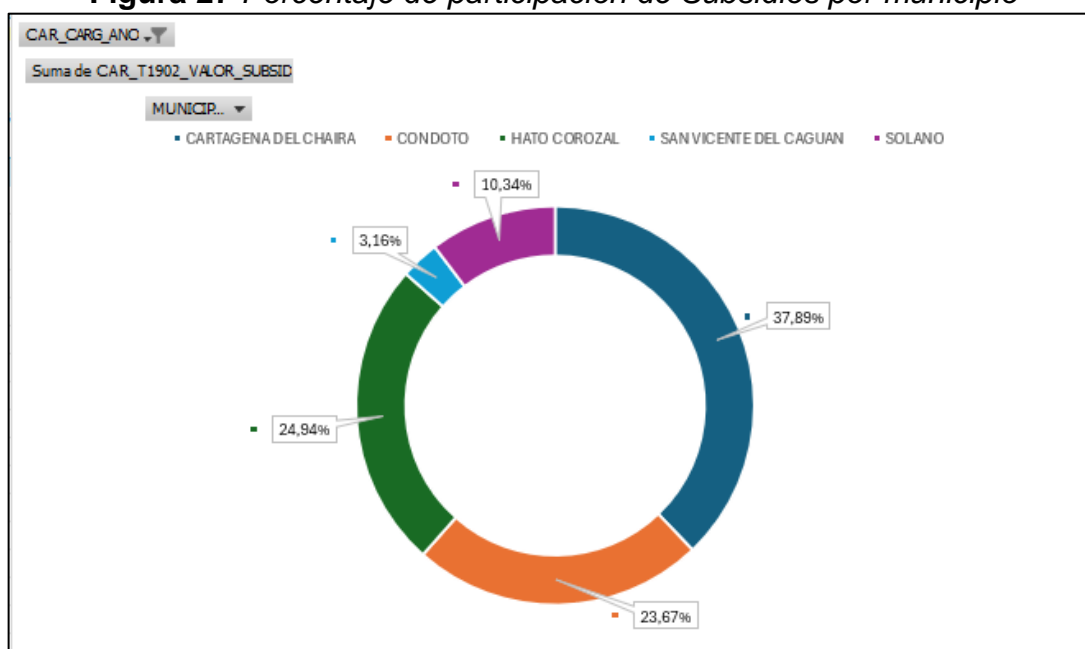
Tabla 18 Subsidios por municipio 2023

Municipio	Valor_Subsidio
Cartagena del Chaira	\$ 1.672.647.900,06
Condoto	\$ 1.045.036.487,60
Hato Corozal	\$ 1.101.293.447,40
San Vicente del Caguan	\$ 139.467.587,40
Solano	\$ 456.478.153,56
Total general	\$ 4.414.923.576,02

Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2023

La mayor participación corresponde a Cartagena del Chaira con un valor de 1 672 647 900,06 COP, lo que equivale al 37,89% del total del valor recaudado, mientras que el de menor participación corresponde a San Vicente del Caguán con 139467587,40 COP, proporcionando 3,16% (Ver **Figura 27**)

Figura 27 Porcentaje de participación de Subsidios por municipio



Fuente: Formato IUF1. Comercial y Tarifario 2022 – 2023

Los valores reportados en tema de Subsidios por la empresa prestadora del servicio ESPDELCA SAS ESP , no se evidencian diferencias significativas con respecto a las calculadas por esta superintendencia.

5.4.6. Puntos de Atención al Usuario

De acuerdo con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras de servicios públicos están obligadas a contar con puntos de atención al usuario. Esta obligación busca garantizar que los usuarios puedan presentar de peticiones, quejas y reclamos (PQR), la consulta y expedición de facturas, y cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio. En cumplimiento de esta disposición, ESPDELCA SAS ESP ha reportado la existencia de 15 puntos de atención al usuario, conforme a la información remitida mediante el radicado SSPD No. 20245293589852, en respuesta a los requerimientos formulados por esta Superintendencia en el radicado SSPD No. 20242202689431.

Durante la visita realizada al municipio de Hato Corozal, se verificó la ubicación de una de estas oficinas de atención al usuario en la Calle 6 No. 2-64, Barrio Centro, en Solano, Caquetá (Ver **Figura 28** y **Figura 29**)

Figura 28 Oficina de atención al Usuario (Hato Corozal - Casanare)



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare

Figura 29 Oficina de peticiones quejas y recursos de ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare (Art. 153 de la ley 142 de 1994)



Fuente: ESPDELCA SAS ESP

El prestador ha informado que el servicio de atención al usuario se ofrece de lunes a viernes, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., a través del número de contacto 3202461305, información que se encuentra disponible tanto en la ficha técnica como en la señalización de la puerta de la oficina. Cabe señalar que la oficina está habilitada para la expedición de facturas, la recepción de peticiones, quejas y reclamos (PQR) y demás trámites relacionados con la prestación del servicio. Asimismo, ESPDELCA SAS ESP dispone de otros canales de atención, tales como su página web y la línea telefónica de atención, se puede evidenciar durante la visita que el prestador brinda la información de dichos canales (Ver **Figura 30**)

Figura 30 Información de contacto dispuesto en la oficina de atención al cliente Hato -corozal - Casanare



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare

Igualmente conforme a lo reportado por el prestador, este cuenta con varios puntos de atención al ciudadano, siendo un total de dieciséis (16) oficinas de atención al usuario en los municipios Cartagena del Chaira, San Vicente del Caguán, Solano, Condoto, Puerto Rico, San José del Fragua, Tamara Pailitas, Trinidad, Paz de Ariporo, Maicao, Hato Nuevo, Santa Rosa del Sur, Macarena, Mesetas y Hato Corozal, distribuidas en ocho (8) departamentos: Caquetá, Casanare, Chocó, Bolívar, Cesar, Guajira, Meta y Nariño.

En estas oficinas la empresa ESPDELCA SAS ESP recibe, atiende, tramita, responde las peticiones, reclamos o recursos de los usuarios, los suscriptores, suscriptores potenciales en relación con los servicios prestados por la empresa; A continuación, se detallará ubicación de dichos puntos de atención, con su respectiva línea telefónica y correo electrónico (Ver **Tabla 19**):

Tabla 19 Canales de Contacto: Puntos físicos de PQRS, WhatsApp y Correos electrónicos de ESPDELCA SAS ESP en diferentes municipios del país

No	MUNICIPIO	DIRECCION FISICA	LINEA	CORREO ELECTRONICO PQRS
1	CARTAGENA DEL CHAIRA	CALLE 3 No 8-44 barrio Antioquia	3202529933	pqrsESPDELCA SAS ESP cartagena@gmail.com
2	HATO COROZAL - CASANARE	Carrera 11 # 11-61 barrio 20 de Julio.	3202461305	PQRESPDELCA SAS ESP HATOCOROZAL@gmail.com

3	SOLANO - CAQUETA	calle 6 N° 2-64 BARRIO EL JARDIN	3202498686	ESPDELCA SAS ESP solano.2021@gmail.com
4	SAN JOSE DEL FRAGUA	Calle 3 # 4-45-47-49	3202517002	pqrESPDELCA SAS ESP sanjosedelfragua@gmail.com
5	CONDOTO - CHOCO	Carrera 3 N 6-58 Barrio el Comercio.	3132305347	PQRESPDELCA SAS ESP CONDOTO@gmail.com
6	S/VICENTE DEL C/GAN	NO APLICA	3132305350	pqrsanvicenteESPDELCA SAS ESP@gmail.com
7	STA ROSA DEL SUR - BOLIVAR	lote N° 7 de la manzana	3132306581	pqrsantarosasurbESPDELCA SAS ESP@gmail.com
8	TRINIDAD - CASANARE	CALLE 7 6-38	3132306615	pqrESPDELCA SAS ESP trinidad@gmail.com
9	TAMARA - CASANARE	carrera 8# 7-434751	3132307831	pqrESPDELCA SAS ESP tamarac@gmail.com
10	MACARENA - META	CALLE 8 NUMERO 6-38 BARRIO CENTRO	3132307852	pqrESPDELCA SAS ESP lamacarena@gmail.com
11	MESETAS - MRTA	CALLE 7 6-87 BARRIO EL JARDIN	3132307878	mesetasmetaa@gmail.com
12	PAILITAS - CESAR	Casa lote carrera 7 5-05	3132307881	pqrESPDELCA SAS ESP pailitasc@gmail.com
13	PTO RICO - CAQUETA	calle 2 # 6-23 barrio Primavera	3132307882	pqrESPDELCA SAS ESP puertorico@gmail.com
14	MAICAO-LA GUAJIRA	Calle 14 # 28 - 27 barrio el Carmen, Maicao – La Guajira	3213520765	pqrESPDELCA SAS ESP maicao@gmail.com
15	IPIALES- NARIÑO	corregimiento el Empalme, calle principal	314 3488538	pqrESPDELCA SAS ESP ipiales@gmail.com
16	EL ROSARIO- NARIÑO	Diagonal a la casa cural	321 6585902	pqrESPDELCA SAS ESP elrosario@gmail.com

Fuente: Radicado: SSPD No. 20245293589852 del 15 de agosto de 2024 de ESPDELCA SAS ESP

5.4.7. Aspectos Jurídicos – trámite de PQRSD.

Respecto de este ítem, acorde a lo reportado por la empresa, y la información suministrada por los funcionarios en las oficinas de atención al usuario, la empresa ESPDELCA SAS ESP obtuvo 433 reclamaciones en la vigencia 2023 y 20 derechos de petición, 1 denuncia, 0 reclamaciones, donde se reportó que las causales más frecuentes eran la falla en las baterías de las SISFV y de acuerdo con el trabajo de campo se detectaron algunas inconformidades de los usuarios en cuanto a la falta de información sobre el valor de la facturación por la prestación del servicio.

Analizado y verificado las PQRS de manera física (Ver **Figura 31**), en la visita a Hato Corozal - Casanare se solicitó de manera aleatoria la información de cuarenta y nueve (49) PQRS, es decir una muestra del 10% de la totalidad de PQRS radicados durante la vigencia 2023 en ESPDELCA SAS ESP , en los cuales se revisó que los mismos se atendieran adecuadamente y dentro del marco legal.

Por tanto, se realizó revisión de la normativa aplicable, archivos, la existencia de manuales, procedimientos y políticas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los sistemas de gestión de información respectivos, bases de datos, canales de contacto y buzones de sugerencias en el punto físico, lo anterior analizado de conformidad con el marco legal señalado.

Figura 31 Archivo de PQRS, Oficina ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare



Fuente: Registro Fotográfico del Sistema - ISIS, tomada en visita de evaluación integral a ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare.

Al respecto, se comprobó en la visita del 26 al 30 de agosto de 2024, que la muestra de del 10% peticiones analizadas, se validó el cumplimiento de expedición de respuesta dentro de los términos legales en la Ley 142 de 1994, específicamente en los artículos 152 y s.s., y en concordancia con la Ley 1755 de 2015, la ley 1437 de 2011.

De conformidad con señalado en el párrafo anterior, se constató que ESPDELCA SAS ESP emplea un manual de procedimientos de PQRS para usuarios internos y externos, este documento se encuentra publicado en la cartelera informativa y de regulación de la oficina visitada en Hato Corozal, adicionalmente este manual se puede consultar en el siguiente link: <https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/08/07-MANUAL-DE-PQR.pdf>, se

evidenció que el manual de PQRS incluía objetivos, responsables, definiciones de las PQRS, lineamientos, canales, directrices, procedimientos, requisitos, términos, notificaciones y adicionalmente el manual de la empresa cuenta con un formato para diligenciamiento de usuarios o peticionarios, el cual es el formato “FO-SGI-01” para instaurar PQRS, el cual cumple con los estándares mínimos para hacer este tipo de solicitudes, este documento es público y se encuentra en el sitio web <https://ESPDELCA SAS ESP.com/normatividad/>, junto a otros manuales (Ver **Figura 32** y **Figura 33**) de la empresa para el conocimiento de todos los interesados.

Figura 32 Manual de procedimiento de PQRS de ESPDELCA SAS ESP



Fuente: Pagina Web de ESPDELCA SAS ESP / normatividad, Link: <https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/08/07-MANUAL-DE-PQR.pdf>

El manual contiene, los formatos de PQRS, en el procedimiento del mismo se encuentra descrito en el manual de atención al usuario de la Empresa ESPDELCA SAS ESP que se puede ubicar en su página Web.



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

Figura 33 Formato “F0-SG1-01” de PQRS para usuarios de la Empresa ESPDELCA SAS ESP

 Espdelca <small>S.A.S. E.S.P.</small> La Energía del Futuro	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 01
		FECHA 2023
PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		
SEÑOR CIUDADANO, EN ESTE FORMATO PUEDE REGISTRAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN		
FECHA: _____		
P.Q.R. No. _____		
Marque con una X el tipo de P.Q.R.	Queja	Sugerencia
		Reclamo
		Felicitación
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:		
Nombres y Apellidos:		C.C.
Dirección:		Localidad:
Teléfonos:		Correo Electrónico:
DESCRIPCIÓN DE LA P.Q.R. Relate los motivos de su queja, sugerencia, reclamo o felicitación:		
<hr/>		
FIRMA <small>conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud, igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión".</small>		
Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de política para el uso y tratamiento de datos personales. <input type="checkbox"/>		

Fuente: Manual de procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – ESPDELCA SAS ESP

Consecuentemente, la empresa ESPDELCA SAS ESP cuenta en el sitio web, la publicación de la ventana de contacto: <https://ESPDELCA SAS ESP .com/contactanos/>; como se puede evidenciar en la **Figura 34**:

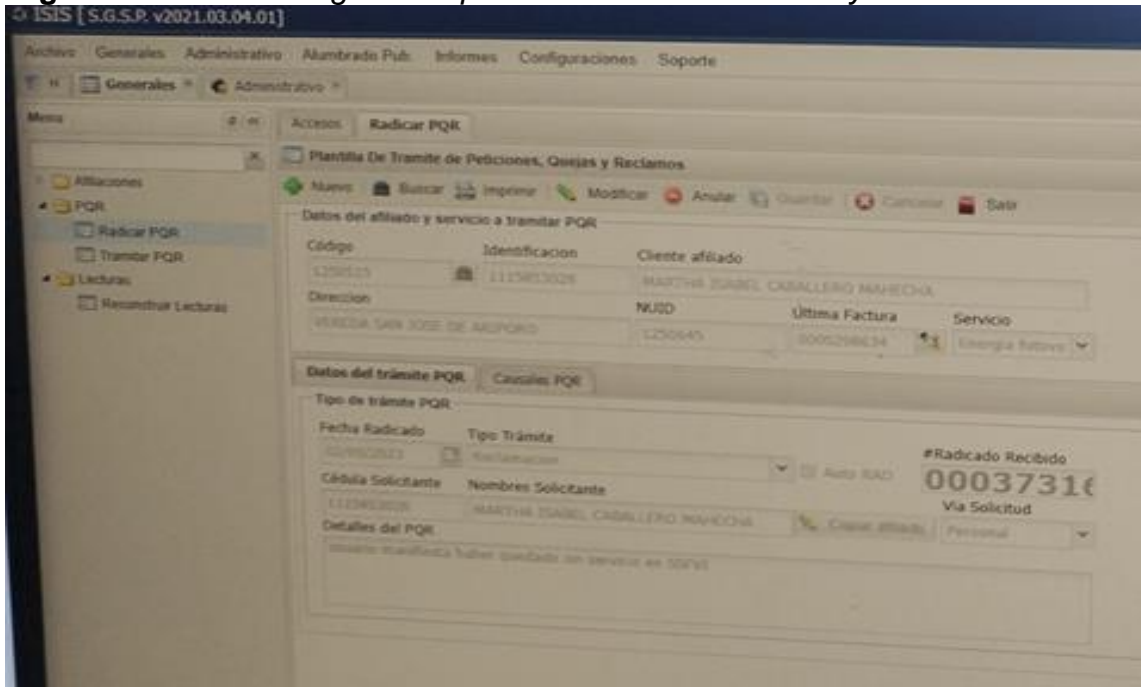
Figura 34 Canal de contacto - página web ESPDELCA SAS ESP S.A.S E.S.P



Fuente: Página Web de ESPDELCA SAS ESP / Contáctenos - Link: <https://ESPDELCA SAS ESP.com/contactanos/>

Validado el trámite de las PQR radicadas en sede de la empresa, se validó que inicial el proceso cuando el usuario diligencia el formulario del PQRS y/o reporta una petición por los canales y medios previstos, esta solicitud se registra en bases de datos y en el sistema de gestión de PQRS denominado ISIS de ESPDELCA SAS ESP, el cual es un sistema de gestión de soluciones a peticiones - S.G.S.P., cuya versión es a 2021.03.04.01, en donde se consignan los datos de los usuarios y de las solicitudes, adicionalmente el sistema ISIS permite radicar, hacer seguimiento y brindar soluciones y/o soportes de AMO, el sistema almacena información de los afiliados como su identificación, el nombre del usuario, la dirección, el código de usuario, el número único de identificación del usuario (NUID) y la información del servicio a gestionar.

Figura 35 Sistema de gestión aplicativo ISIS – Radicación y trámites de PQRS




Fuente: Registro Fotográfico del Sistema - ISIS, tomada en visita de evaluación integral a ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare.

El señalado aplicativo ISIS registra datos importantes del trámite (Ver **Figura 35**), como lo son su causal, la fecha, tipo de radicado, el número del radicado, el nombre y cédula del solicitante, la vía o el canal por la cual se instauró la solicitud, predio objeto de reclamo, dirección autorizada para notificaciones, adicionalmente se detalla la razón o motivo del PQRS y adicional se clasifica la causal de la petición, queja, reclamo, sugerencia o recurso. Este sistema de gestión ISIS permite realizar seguimiento a las respuestas, soluciones, soportes otorgado a razón de las reclamaciones presentadas por los usuarios.


De igual manera, almacena toda la información en lo relacionado con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de los usuarios; el sistema de recepción de peticiones ISIS contiene los informes de todas las PQRS radicadas en ESPDELCA SAS ESP, desde el año 2022 fecha en la cual se comenzó a implementar dicho sistema de recepción y trámite de PQRS. Adicionalmente, el sistema de gestión de PQRS - ISIS contiene todos los datos básicos de los usuarios a los que la empresa presta el servicio de los proyectos que tiene a su cargo.

Una vez recibida y radicada la solicitud por cualquiera de los canales mencionados, la empresa posteriormente procede a imprimir el desprendible de PQRS el cual se descarga del sistema ISIS, en donde queda el registro sistematizado de la solicitud, y el comprobante del radicado (Ver **Figura 36**), el cual es entregado al usuario, de igual manera las personas encargadas de PQRS, en las oficinas de atención anexa este documento radicado a la carpeta física del expediente de los derechos de petición de manera organizada.

Figura 36 Formato de radicación de PQRS descargado del Sistema de Gestión – ISIS de ESPDELCA SAS ESP

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO			

Formato De PQR



Empresa de Servicios Públicos del Caquetá
NIT. 901.118.424-4

Notificado




Fecha	08/02/2021	Radicado N°	00036835
Tipo	Reclamación	Periodo:	null
Nombre del	FLABIO JHOANY SOTELO ESPITIA PARRA	Última Factura:	null
Nombre del	FLAVIO JHOANY SOTELO ESPITIA	Identificación:	17709411
Dirección del	VEREDA REMANSOS	Código asociado:	1500532
		Barrio:	REMANSOS
Meses adeudados:	0	Valor	\$ 252.210.00
Detalles del PQR:	daño en el sistema solar fotovoltaico		
Tipo de		Cambio de equipos	Detalle
			daño en el controlador
Detalles de la Última Factura			
Hallazgos: se encuentra el controlador dañado			
Contusión: se restablece el servicio solar con la instalación de un nuevo controlador			
Fecha Respuesta:		08/02/2021	Fecha
ANDERSON LEMUS MURCIA		flabio sotelio	
Ejecutado por		Supervisado por (Persona presente del hogar)	

Fuente: Manual de Anticorrupción y atención al usuario de ESPDELCA SAS ESP, Link: <https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/08/05-MANUAL-DE-ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-USUARIO.pdf>

Actualmente la empresa ESPDELCA SAS ESP en el municipio de Hato Corozal- Casanare, de acuerdo con su procedimiento establecido, una vez identificada la PQRS, genera órdenes de visita al respectivo donde se encuentran las SISFV posterior a la radicación de una PQR inmueble (Ver **Figura 37**), a fin de enviar un técnico que brindan soporte y/o realizan el diagnóstico del estado de los equipos, en relación con la prestación del servicio; con este reconocimiento se verifica y/o determina la falla real presentada, de la cual se deriva una solución de manera inmediata o un seguimiento al caso en concreto por ser la PQR de mayor complejidad. Posteriormente se registra la visita en el software comercial, referenciando toda la información del acta.

Figura 37 Orden de desplazamiento del Técnico

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	01
		FECHA	2022
MANUAL DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO			

Formato Orden De Desplazamiento Del Técnico

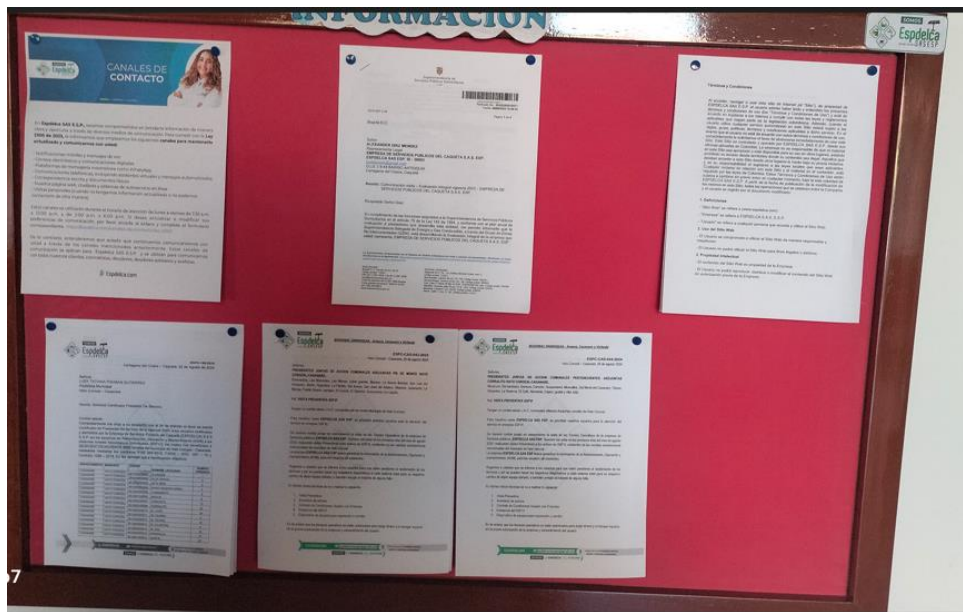
FECHA DE AUTORIZACIÓN		CONTRATO NÚM. Y AÑO	
TIPO DE CONTRATO	TRABAJO A TERMINO FIJO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	DE OTROS
CONTRATISTA Y/O TRABAJADOR		C.C.	
OBJETO DEL DESPLAZAMIENTO			
FECHA DE INICIO DEL DESPLAZAMIENTO		DURACIÓN	
DESTINO		RECORRIDO	
Se realizó la verificación de dotación e implementos de seguridad y da cumplimiento el trabajador para cumplir con la asignada, así mismo se evidencia que el trabajador se encuentra en condiciones optimas para realizar el trabajo.			
Autoriza desplazamiento	Enterado		
Coordinador técnico	Técnico		
Observación:			

Fuente: Manual de Anticorrupción y atención al usuario de ESPDELCA SAS ESP Link: <https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/08/05-MANUAL-DE-ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-USUARIO.pdf>

Una vez realizada esta visita técnica y realizado el diagnóstico, el técnico reporta en acta la situación evidenciada en visita e informa a la empresa sobre la problemática o la falla técnica real corroborada, esta nueva información detallada con criterio técnico se registra en el sistema ISIS y en las bases de datos de la empresa ESPDELCA SAS ESP, a fin de informar si se soluciona la problemática con la visita del técnico para proceder a cerrar la PQR o si requiere visita de seguimiento; Una vez finalizada la visita técnica, el personal administrativo de la oficina de peticiones y recursos, da respuesta a la petición o reclamo.

Finalmente, la empresa notifica al usuario reclamante, esto bajo el procedimiento establecido en el capítulo V de la ley 1437 de 2011, se evidencia publicaciones en el marco de las notificaciones de respuesta de las peticiones presentadas en sede de la empresa (Ver **Figura 38**)

Figura 38 Cartelera de la Oficina de ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare.



Fuente: Registro fotográfico, visita de Evaluación Integral a ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare

La empresa ESPDELCA SAS ESP, emplea políticas institucionales y de atención al ciudadano conforme los literales d, e y f del artículo 73 de la ley 1437 de 2011, por lo constatado durante la visita; adicionalmente la empresa cuenta con un manual de anticorrupción y atención al usuario, el cual se puede encontrar en el link: https://ESPDELCA_SAS_ESP.com/wp-

<content/uploads/2024/08/05-MANUAL-DE-ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-USUARIO.pdf>.

A continuación en la **Figura 39** y **Figura 40**, se presenta uno de los PQRSD analizados en visita, esto con sus soportes, donde se demuestra el manejo administrativo que el prestador ESPDELCA SAS ESP da a los PQR. En este caso en particular la empresa ESPDELCA SAS ESP recibió la petición el día 12 de octubre de 2023, de un usuario de Hato Corozal, - Casanare de la vereda la Capilla por denuncia de hurto de SISFV, la cual fue instalada el 17 de noviembre de 2018 No. Consecutivo 44CMP2023/18.

Figura 39 PQRSD radicado por un Usuario de Hato Corozal a ESPDELCA SAS ESP

Hato Corozal, Septiembre 4 de 2023

Señores:
ESPDELCA S.A.S. E-S-P-
OFICINA HATO COROZAL
Hato Corozal Casanare
E.S.D

Ref. Denuncia robo planta solar.

Yo CLIMACO DE JESUS ESTEPA con cedula de ciudadanía 4.133.781 de Hato Corozal (c), vecino y residente del Municipio de Hato Corozal, vereda la capilla, obrando en nombre propio y cumpliendo con el deber de avisar a ustedes el robo de la planta solar que fue instalada por ustedes como empresa ejecutante y responsables del desarrollo del contrato No. 0132017 firmado con el ministerio de minas, me permito hacer llegar fotos de lo que dejaron los ladrones en la finca Aguas Claras, vereda la capilla.

En estas fotos hay un registro de datos que dicen la fecha de construcción de la planta el 17 de noviembre de 2018 y un número 44 CMP230/18 de registro o consecutivo.



Con lo anterior hago constar la pérdida de este sistema de planta solar fotovoltaica y hasta la fecha no hay evidencias de que se tenga en algún predio de la vereda o cercano.

Agradezco la atención prestada y apporto dirección y correo para los fines pertinentes.
johtolo2000@yahoo.es cel 3203722087.


Atentamente,


CLIMACO DE JESUS ESTEPA
4.133.781 de Hato Corozal (c)

*Resivido
12/10/2023
5:00 P M*

Fuente: Registro fotográfico, visita de Evaluación Integral en oficina de PQRSD en ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare

Figura 40 Anexo de PQRSD – Denuncia Noticia Criminal No. 852506001180202310117 de la Fiscalía General de la Nación.

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN FORMATO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL CONOCIMIENTO INICIAL	
Fecha de Recepción:	12-10-2023
Hora:	16:47:02
Departamento:	Casanare
Municipio:	PAZ DE ARIPORO
NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL	
Caso Noticia:	852506001180202310117
Departamento:	85-Casanare
Municipio:	250-PAZ DE ARIPORO
Entidad Receptora:	60-Fiscalía General de la Nación
Unidad Receptora:	80-UNIDAD DE FISCALIA LOCAL - PAZ DE ARIPORO - CASANARE
Año:	2023
Consecutivo:	10117
TIPO DE NOTICIA	
Tipo de Noticia:	DENUNCIA
Delito Referente:	HURTO AGRAVADO ART. 239 C.P. MENOR CUANTIA - PA.
Modo de operación del delito:	-
Grado del delito:	NINGUNO
Ley de Aplicabilidad:	Ley 906
AUTORIDADES	
¿El usuario es remitido por una Entidad?:	NO
DATOS DEL DENUNCIANTE O QUERELLANTE	
Tipo de Documento:	CEDULA DE CIUDADANIA
Número de Documento:	4153158
Fecha de Expedición:	-
País de Expedición:	-
Departamento de Expedición:	-

Fuente: Registro fotográfico, visita de Evaluación Integral en oficina de PQRSD en ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare

Dicha petición se le generó número de radicado 00037350 en el sistema de gestión ISIS, cuyo comprobante contenía los datos del usuario, consecutivo del radicado, fecha, y detalle del PQR, conforme el manual de interno de PQRSD, se evidencia que el formato señalado en su procedimiento es el formato que utilizan para tramitar sus solicitudes de conformidad con sus

parámetros y lineamientos establecidos, se identifica el tipo de PQRSD- como reclamo así (Ver **Figura 41**):

Figura 41 Comprobante de radicación de PQRSD No. 00037350 del 12 de octubre de 2023- Sistema ISIS, empresa ESPDELCA SAS ESP .



		Personal 	
Empresa de Servicios Públicos del Caquetá Nit 901.780.424-6		Sin responder	
Fecha	12/10/2023	Radicado N°	00037350
Tipo	Reclamacion	Periodo:	Septiembre 2023
Última Factura:	0000302065		
Nombre del	CLIMACO JESUS ESTEPA MANRIQUE		Identificación:
Nombre del	CLIMACO JESUS ESTEPA MANRIQUE		Código asociado:
Dirección del	VEREDA LA CAPILLA		Vereda:
Vereda:	LA CAPILLA		
celular null	Mes adeu:	0 Vr.	\$ 810,840.00
Servicio:	Energía fotovoltaica		
Detalles del PQR:	RADICADO OFICIO-12-10-2023		
USUARIO HACE DENUNCIA DE ROBO DE SSFVI ANTE LA FISCALIA			
Tipo de	Otros	Detalle	RADICADO OFICIO-12-10-2023 USUARIO HACE DENUNCIA DE ROBO DE SSFVI ANTE LA FISCALIA

Fuente: Registro fotográfico, visita de Evaluación Integral en oficina de PQRSD en ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare

Para este caso en particular, no se generó orden de visita al inmueble por la situación informada, pero de igual manera la empresa en su obligación de responder la PQRSD, suministró respuesta al usuario a los trece (13) días hábiles siguientes del radicado, es decir el día 01 de noviembre de 2023, cumpliendo con los términos legales previstos, a continuación, se presenta la respuesta proferida (Ver **Figura 42**):

Figura 42 Respuesta al PQRSD No. 00037350 del 01 de noviembre de 2023- Sistema ISIS, empresa ESPDELCA SAS ESP .



Espdelca
S.A.S. E.S.P.
La Energía del Futuro

ESPC-0154-2023
Cartagena del Chaira, 1 de noviembre de 2023

Señor:
CLIMACO DE JESUS ESTEPA
Suscriptor
Código 1250195
Vereda La Capilla – Hato Corrosal (Casanare)

Asunto: Respuesta PQRS Radicado #00037350

Cordial saludo, en atención al radicado del asunto y estando dentro del término legal, según lo establecido por el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, damos respuesta a la petición formulada en aplicación al principio de colaboración armónica entre particulares y entidades, de la siguiente manera:


De acuerdo con su petición donde manifiesta : *“el robo de la planta solar que fue instalada por ustedes como empresa ejecutante y responsable del desarrollo del contrato N°0132017 firmado con el ministerio de minas, me permito hacer llegar fotos de lo que dejaron los ladrones en la finca Aguas Claras vereda la Capilla.”*

En respuesta a su denuncia del hurto del sistema solar instalado en su predio, me permito aclarar que ESPDELCA ESP SAS, no fue la empresa instaladora del SSFVI asignado a su predio, pero si la empresa operadora encargada de administrar y realizar los respectivos mantenimientos. Por lo anterior se realizará los respectivos procedimientos internos para gestionar la reposición de los equipos hurtados en su predio y de propiedad del Ministerio de Minas y Energía así mismo se procederá a realizar el respectivo ajuste de los valores facturados a su cargo, hasta tanto se instale y este operativo el SSFVI.

Espero con esta información, dar una respuesta clara, sencilla y de fondo a su solicitud.

Estaremos atentos a cualquier información adicional que en torno al tema del asunto requiera, para lo cual podrá comunicarse y/o remitir correspondencia a las instalaciones administrativas ubicadas en la calle 3 No 8-44 Barrio Antioquia, en Cartagena del Chairá.

Cordialmente,


ALEXANDER DÍAZ MÉNDEZ
GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL
ESPDELCA S.A.S.E.S.P.

Elaboró:	Maricela Quintero Campos	Cargo:	Subgerente Administrativo y Financiero	y	Firma
Revisó:	Jalber Galindo	Cargo:	Subgerente Comercial		Firma

Fuente: Registro fotográfico, visita de Evaluación Integral en oficina de PQRSD en ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal – Casanare

En conclusión, se ha verificado que, en los casos analizados, la empresa ha garantizado el debido proceso establecido en el artículo 29 de la Constitución Política, así como en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, si bien se verificó el cumplimiento en los casos revisados, esto no implica, por sí mismo, el cumplimiento del procedimiento en el total de las peticiones recibidas por la empresa. Por tanto, el análisis realizado en esta evaluación no excluye al prestador del deber de cumplir con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, o de ser sujeto de una acción de inspección por el no cumplimiento de la regulación en esta materia.

5.4.7.1. Verificación de la existencia de acuerdos especiales y que su contenido esté acorde al contenido de la Resolución CREG 101 026 2022.

La Resolución CREG 101 026 de 2022 *“Por la cual se define la fórmula tarifaria general para establecer la remuneración de la prestación del servicio de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas en Zonas No Interconectadas”* estableció un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de este acto administrativo para que prestadores como ESPDELCA SAS ESP celebren acuerdos especiales de servicio con los usuarios previamente atendidos con soluciones individuales.

La aplicación de la citada resolución se encontraba sujeta a la aprobación de la tasa de descuento correspondiente, la cual fue autorizada en la Resolución CREG 101 026 del 3 de octubre de 2023. Esta última fue publicada en el Diario Oficial No. 52.565 el 31 de octubre de 2023 y acorde al artículo 20 de la Resolución 101 026 de 2022, su entrada en vigor sería el primer día del mes siguiente a la publicación de la aprobación de la tasa de descuento, por lo que se debe entender que la Resolución CREG 101 026 de 2022, comenzó a regir el 1 de noviembre de 2023.

Durante dicho plazo de seis (6) meses, el prestador tenía previsto realizar las dos visitas de mantenimiento preventivo y se programó la celebración de los respectivos Acuerdos Especiales, los cuales se retrasaron en vista de la situación de la pandemia del Covid19, sin embargo, ESPDELCA SAS ESP comenzó a realizar estos acuerdos a partir del año 2024, posterior a la realización de las dos visitas preventivas programadas y dentro del plazo de seis (6) meses.

En la visita realizada en el marco de la evaluación integral a la empresa de servicios públicos del Casanare ESPDELCA SAS ESP para la vigencia 2023, se validaron que la empresa cuenta en

la actualidad con tres modelos de acuerdos especiales para la prestación del servicio de energía eléctrica con sistemas individuales solares fotovoltaicos en Hato Corozal – Casanare.

Es importante recordar, que los acuerdos especiales son un anexo al contrato de servicios públicos, celebrado entre el prestador del servicio y el usuario, en el que se establece el nivel de servicio, se relacionan las unidades constructivas que componen la solución individual solar fotovoltaica, se indica la periodicidad del ciclo de facturación, y se señalan las demás estipulaciones aplicables a la relación contractual.

Por consiguiente, en la visita realizada en las instalaciones de ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal - Casanare, se analizaron estos aspectos jurídicos - administrativos y se verificó una muestra del 30% de la totalidad de acuerdos especiales, teniendo en cuenta que la empresa le presta el servicio a 694 usuarios en los 3 proyectos que usan este tipo de tecnologías de generación energética con SISFV.

Verificado los acuerdos especiales vigentes, vale aclarar que corresponden a la vigencia del año 2024 teniendo en cuenta que la Resolución CREG 101 026 de 2022 empezó a regir a partir del 1 de noviembre de 2023 y se evidenció en las proformas de estos acuerdos que carecían el contenido mínimo del literal c del artículo 15 de la Resolución CREG No. 101 026 de 29 de julio de 2022, que trata sobre la periodicidad del ciclo de facturación, por consiguiente, se requirió de manera inmediata al prestador en las oficinas de Hato Corozal, por la carencia de este contenido en los formatos de los acuerdos especiales, quienes realizaron el ajuste respectivamente y procedieron a modificar la minuta incluyendo esta exigencia, mediante el radicado No. 20245294120762 del 19 de septiembre de 2024, la empresa ESPDELCA SAS ESP atiende al requerimiento pese que la evaluación está dirigida a la vigencia 2023.

La empresa actualizo sus acuerdos especiales, con el lleno de requisitos, para los municipios de Condoto- Choco, Solano –Caquetá, Pailitas, Cartagena del Chaira, Hato Corozal, Mesetas, la Macarena entre otros.

Por consiguiente, se muestran a continuación la existencia de los acuerdos especiales, los formatos ajustados con los contenidos mínimos establecidos en el artículo 15 de la Resolución

CREG101 026 de 2022, con diferentes potencias instaladas en Hato Corozal como se observa en la **Figura 43, Figura 44 y Figura 45**):

Figura 43 Acuerdo Especial con una potencia nominal instalada de 1.110wp



Espdelca
S.A.S. E.S.P.
La Energía del Futuro

ACUERDO ESPECIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CON SISTEMAS SOLAR FOTOFOLTAICO (SISFV).

Entre los suscritos a saber, por una parte, el señor **ALEXANDER DÍAZ MÉNDEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 17.783.299. Expedida en Doncello Caquetá, en calidad de Gerente y Representante Legal de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A.S. E.S.P.**, con NIT 901.118.424-6, quien en adelante se denominara La empresa prestadora del servicio energía eléctrica mediante sistemas de generación de energía solar fotovoltaica (SISFV), y por la otra, y el señor _____, identificado con la cedula de ciudadanía No _____ expedida en _____, quien en adelante se denomina el usuario ubicado sobre las coordenadas: Istitud _____ y longitud _____ en el predio denominado _____ de la localidad _____ con código _____, del municipio de HATO COROZAL departamento de CASANARE, suscribimos el siguiente **ACUERDO ESPECIAL**, En cumplimiento del artículo 15 y siguientes, de la resolución CREG No. 101026 del 29 de julio de 2022 , lo cual se registrá de acuerdo a las siguientes especificaciones:

- NIVEL DE SERVICIO ACORDADO:** El nivel de servicio acordado es:
 - El generador de energía es mediante sistema individual solar fotovoltaico (SISFV).
 - Cuatro (4) Batería GEL MCA de 200Ah/ 12V. como almacenamiento de energía.
 - Consumo Pactado: el consumo pactado en cantidad mínima de energía disponible que la empresa generadora le garantiza al usuario es de 1.333 W/d y 41.323 ~~Kwh~~ /mes
 - Valor apagar: la tarifa a pagar por parte del usuario será el resultado del modelo de cálculo publicado por la CREG. (DOCUMENTO CREG 901 036 03 DE OCTUBRE DE 2023)
- RELACION O INVENTARIO DE LA UNIDAD CONSTRUCTIVA:** la unidad constructiva del SISFV que genera la energía eléctrica a suministrar se compone de:
 - Seis (6) Módulos BLUSUN de 185WP. Para una potencia nominal instalada de 1.110WP.
 - Cuatro (4) Batería GEL MCA de 200Ah/ 12V.
 - Un (1) Controlador IPANDA - de 40 A - 12V/24V/48V.
 - Un Inversor Onda PURA 1000W 120VAC - 24VDC 60 Hz.
 - Un (1) Gabinete de protección, una base de penales, cuatro (4) puntos de iluminación y cuatro puntos (4) toma corriente.
 - Medidor monofásico (no aplica)

Parágrafo: La Unidad constructiva referida es subsidiada, Conforme el artículo 9 de la resolución CREG No 101026 de 2022 y artículo 87.9 de la ley 142 de 1.994.

PERIODICIDAD DEL CICLO DE FACTURACIÓN: la periodicidad del ciclo de facturación es trimestral, la cual se notificará por correo electrónico y/o física.

Para constancia de lo anterior se firma por las partes el día _____, del mes _____, del año _____; en el municipio de _____, del departamento _____.

USUARIO: Firma _____
Nombre completo: _____
CC No: _____
Celular: _____
Correo electrónico: _____

EMPRESA E.S.P: Firma _____
ALEXANDER DIAZ MENDEZ
Gerente y Representante Legal
ESPDELCA S.A.S E.S.P

#LaEnergíaDelFuturo

PORS: 320 252 9933
SECRETARIA: 320 251 7002
3026209988

esdelcasas@gmail.com Calle 3 No 8-44 Barrio Antioquia - Cartagena del Chairá

Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare

Figura 44 Acuerdo Especial con una potencia nominal instalada de 840wp



Espdelca
S.A.S. E.S.P.
La Energía del Futuro

ACUERDO ESPECIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CON SISTEMAS SOLAR FOTOFOLTAICO (SISFV).

Entre los suscritos a saber, por una parte, el señor **ALEXANDER DÍAZ MÉNDEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 17.783.299. Expedida en Doncello Caquetá, en calidad de Gerente y Representante Legal de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S. E.S.P.**, con NIT 901.118.424-6, quien en adelante se denominará La empresa prestadora del servicio energía eléctrica mediante sistemas de generación de energía solar fotovoltaica (SISFV), y por la otra, y el señor _____, identificado con la cedula de ciudadanía No _____ expedida en _____, quien en adelante se denomina el usuario ubicado sobre las coordenadas: latitud _____ y longitud _____ en el predio denominado _____ de la localidad _____ con código _____, del municipio de HATO COROZAL departamento de CASANARE, suscribimos el siguiente **ACUERDO ESPECIAL**, En cumplimiento del artículo 15 y siguientes, de la resolución CREG No. 101026 del 29 de julio de 2022, lo cual se registró de acuerdo a las siguientes especificaciones:

3- NIVEL DE SERVICIO ACORDADO: El nivel de servicio acordado es:

- e- El generador de energía es mediante sistema individual solar fotovoltaico (SISFV).
- f- Dos (2) Batería GEL HUAFU de 250Ah/ 12V. como almacenamiento de energía.
- g- Consumo Pactado: el consumo pactado en cantidad mínima de energía disponible que la empresa generadora le garantiza al usuario es de 1.333 Wh/d y 41,323 kWh/mes
- h- Valor a pagar: la tarifa a pagar por parte del usuario será el resultado del modelo de cálculo publicado por la CREG. (DOCUMENTO CREG 901 036 03 DE OCTUBRE DE 2023)

4- RELACION O INVENTARIO DE LA UNIDAD CONSTRUCTIVA: la unidad constructiva del SISFV que genera la energía eléctrica a suministrar se compone de:

- g- Tres (3) Módulos RISEN de 280WP. Para una potencia nominal instalada de 840WP.
- h- Dos (2) Batería GEL HUAFU de 250Ah/ 12V.
- i- Un (1) Controlador IPANDA EPEVER - de 40 A - 12V/24V/48V.
- j- Un (1) Inversor EPEVER de 1000W 120VAC - 24VDC 60 Hz.
- k- Un (1) Gabinete de protección, una base de penales, cuatro (4) puntos de iluminación y cuatro puntos (4) toma corriente.
- l- Medidor monofásico (no aplica)

Parágrafo: La Unidad constructiva referida es subsidiada, Conforme el artículo 9 de la resolución CREG No 101026 de 2022 y artículo 87.9 de la ley 142 de 1.994.

PERIODICIDAD DEL CICLO DE FACTURACIÓN: la periodicidad del ciclo de facturación es trimestral, la cual se notificará por correo electrónico y/o física.

Para constancia de lo anterior se firma por las partes el día _____, del mes _____, del año _____; en el municipio de HATO COROZAL departamento de CASANARE.

USUARIO:	EMPRESA E.S.P.:
Firma _____	Firma _____
Nombre completo: _____	ALEXANDER DIAZ MENDEZ
CC No: _____	Gerente y Representante Legal
Celular: _____	ESPDELCA S.A.S E.S.P
correo electrónico _____	

#LaEnergiaDelFuturo

esdelcasas@gmail.com


PORS: 320 252 8933
SECRETARIA: 320 251 7002
3026203988

Calle 3 No 8-44 Barrio Antioquia - Cartagena del Chairá



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare

Figura 45 Acuerdo Especial con una potencia nominal instalada de 750wp



Espdelca
S.A.S. E.S.P.
La Energía del Futuro

ACUERDO ESPECIAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA CON SISTEMAS SOLAR FOTOFOLTAICO (SISFV).

Entre los suscritos a saber, por una parte, el señor **ALEXANDER DÍAZ MÉNDEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 17.783.299. Expedida en Doncello Caquetá, en calidad de Gerente y Representante Legal de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A.S. E.S.P.** con NIT 901.118.424-6, quien en adelante se denominará La empresa prestadora del servicio energía eléctrica mediante sistemas de generación de energía solar fotovoltaica (SISFV), y por la otra, y el señor _____, identificado con la cedula de ciudadanía No _____ expedida en _____, quien en adelante se denomina el usuario ubicado sobre las coordenadas: latitud _____ y longitud _____ en el predio denominado _____ de la localidad _____ con código _____ del municipio de _____ y departamento de _____ suscribimos el siguiente **ACUERDO ESPECIAL**. En cumplimiento del artículo 15 y siguientes, de la resolución CREG No. 101026 del 29 de julio de 2022, lo cual se registrá de acuerdo a las siguientes especificaciones:

5- NIVEL DE SERVICIO ACORDADO: El nivel de servicio acordado es:

- i- El generador de energía es mediante sistema individual solar fotovoltaico (SISFV).
- j- Dos (2) Batería GEL SHENZHEN RITAR POWER de 200 Ah/ 12V. como almacenamiento de energía.
- k- Consumo Pactado: el consumo pactado en cantidad mínima de energía disponible que la empresa generadora le garantiza al usuario es de 1.276 W/d y el consumo pactado es de 42,120 Kwh/mes
- l- Valor apagar: la tarifa a pagar por parte del usuario será el resultado del modelo de cálculo publicado por la CREG. (DOCUMENTO CREG 901 036 03 DE OCTUBRE DE 2023)

6- RELACION O INVENTARIO DE LA UNIDAD CONSTRUCTIVA: la unidad constructiva del SISFV que genera la energía eléctrica a suministrar se compone de:

- m- Tres (3) Módulos BLUSAN SOLAR ENERGY de 200WP. Para una potencia nominal instalada de 750WP.
- n- Dos (2) Batería GEL SHENZHEN RITAR POWER de 200 Ah/ 12V.
- o- Un (1) Controlador MAST POWER - de 40 A - 12V/24V/48V.
- p- Un (1) Inversor MAST EPEWER de 1000W 120VAC - 24VDC 60 Hz.
- q- Un (1) Gabinete de protección, una base de penales, cuatro (4) puntos de iluminación y cuatro puntos (4) toma corriente.
- r- Medidor monofásico (no aplica)

Parágrafo: La Unidad constructiva referida es subsidiada, Conforme el artículo 9 de la resolución CREG No 101026 de 2022 y artículo 87.9 de la ley 142 de 1.994.

PERIODICIDAD DEL CICLO DE FACTURACIÓN: la periodicidad del ciclo de facturación es trimestral, la cual se notificará por correo electrónico y/o física.

Para constancia de lo anterior se firma por las partes el día _____, del mes _____, del año _____; en el municipio de _____, del departamento _____.

<p>USUARIO:</p> <p>Firma _____</p> <p>Nombre completo: _____</p> <p>CC No: _____</p> <p>Celular: _____</p> <p>Correo _____</p>	<p>EMPRESA E.S.P.:</p> <p>Firma _____</p> <p>ALEXANDER DIAZ MENDEZ Gerente y Representante Legal ESPDELCA S.A.S E.S.P</p>
---	---

LaEnergiaDelFuturo

esdelcasas@gmail.com

PORS: 320 252 9933
SECRETARIA: 320 251 7002
3026203988

Calle 3 No 8-44 Barrio Antioquia - Cartagena del Chairá

Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare.

5.4.7.2. Contratos de administración, mantenimiento, y gestión comercial (AMGC) de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA SAS ESP

ESPDELCA SAS ESP en el municipio de Hato Corozal – Casanare, es quien se encuentra participando en tres (03) proyectos en materia de energía eléctrica, en los cuales desarrolla actividades de administración, operación, y mantenimiento de la infraestructura eléctrica para satisfacer la demanda energética con SISFV en las zonas no interconectadas de este territorio, a continuación, se presentan los proyectos en este municipio, así en la **Tabla 20**:

Tabla 20 *Proyectos de AOM recibidos por ESPDELCA SAS ESP en Hato Corozal -Casanare*

ENTIDAD	CONTRATO	No. SISTEMAS
GOBERNACIÓN DE CASANARE	1280/2015	206
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	GGC-397-2016 – CTO 013/2017	396
IPSE	064/2016	101

Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare.

Los cuales cuentan con las siguientes problemáticas identificadas en visita de evaluación integral:


- **Contrato No. 1280/2015:**

Por medio del citado contrato, el prestador obtuvo la tenencia de 206 SISFV por la Gobernación de Casanare a finales del año 2021 y comienzos del año 2022, como se demuestra mediante acta de estudio de viabilidad y de entrega de activos quienes desde esa fecha comenzaron a asumir la administración, operación y mantenimiento de dichos sistemas.

La problemática actual identificada en la visita de evaluación integral relacionada con la prestación del servicio son las fallas técnicas en los equipos de los usuarios puesto que varios de estos sistemas requieren cambio de baterías por su antigüedad, ya que su ciclo de vida está muy avanzado y su capacidad de rendimiento a disminuido en gran medida o en otros casos de mayor gravedad estas baterías se encuentran dañadas y requieren cambio inmediato.

Teniendo en cuenta esta situación, se le expresa a la empresa su deber de garantizar la reposición y mantenimiento de estos bienes que fueron objeto de aporte por parte de entidades públicas de conformidad con los mecanismos previstos por la CREG, a fin de mantener la prestación del servicio de manera eficiente y con calidad (Ver **Figura 46**)

Figura 46 Acta de Reunión: Mesa Técnica Estudio de Viabilidad Contrato No.1280-2015 entrega AOM de los SISFV en área rural de Hato Corozal - de la Gobernación de Casanare a ESPDELCA SAS ESP, Con fecha 19 de octubre 2021.

		ACTA RESUMEN FO-GD-11 2015-12-10 V. 04	
TEMA:	Mesa técnica estudio de viabilidad para entrega para Administración, Operación y Mantenimiento de los sistemas solares fotovoltaicos instalados en el área rural del municipio de Hato corozal-Casanare, en el marco del contrato 1280-2015.		
LUGAR:	Sala de juntas Secretaria de Infraestructura 5 Piso		FECHA: 19 - 10 - 2021
OBJETIVO:	Presentar estado actual de la Administración, Operación y Mantenimiento de los sistemas solares fotovoltaicos instalados en el área rural del municipio de Hato corozal-Casanare , en el marco del contrato 1280-2015.		
AGENDA/ACTIVIDADES			
1. Presentación			
2. Información del proceso de mantenimiento			
3. Requerimientos para la entrega de los SFV			
DESARROLLO: La gerente de la empresa de Energía de Casanare ENERCA S.A E.S.P, la ingeniera Erica Catalina Neita Pinto, informa que hasta el momento la operación y mantenimiento a los sistemas Solares Fotovoltaicos, construidos mediante el contrato 1280 de 2015, ejecutado por la Gobernación de Casanare, no se ha realizado teniendo en cuenta que ENERCA S.A E.S.P, no cuenta con personal, que pueda elaborar dichas actividades, toda vez que el costo que en estos momentos sería muy alto y la empresa no cuenta con recursos para el AOM de esta infraestructura. Sin embargo, mediante oficio ESPQ-070-2021 del 27 de septiembre de 2021 la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA E.S.P S.A.S, presenta carta de intención para realizar la Administración, Operación y Mantenimiento de los sistemas solares fotovoltaicos instalados en el área rural del municipio de Hato corozal-Casanare, en el marco del contrato 1280-2015 de 206 usuarios beneficiados y demás SSFV que considere pertinente. En atención al interés presentado por la empresa ESPDELCA E.S.P S.A.S, y en la necesidad que existe por parte de la Gobernación de Casanare, para iniciar el proceso de AOM de la infraestructura construida, se solicita al señor JAIBER GALINDO MUÑOZ SUBGERENTE COMERCIAL ESPDELCA E.S.P S.A.S, se envíen los diferentes documentos legales de conformación de la empresa así como - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos y demás documentos y además se inicien las visitas de reconocimiento y diagnóstico del estado actual de la infraestructura y se presente un informe de las mismas, por otra parte la Gobernación de Casanare y ENERCA S.A E.S.P, realizarán la revisión de esta documentos legales que envíe la empresa ESPDELCA E.S.P S.A.S, con el fin de formalizar la entrega con esta empresa. Una vez terminadas las visitas ESPDELCA E.S.P S.A.S, procederá a enviar informe a Gobernación de Casanare y ENERCA S.A E.S.P, cuales buscarán recursos para entregar los sistemas en óptimas condiciones de operatividad.			
Compromisos:			
1. Entrega de informe diagnóstico por parte de ESPDELCA E.S.P S.A.S.			
2. Verificación de documentos legales por parte de Gobernación de Casanare y ENERCA S.A E.S.P			
ASISTENTES			
Nombre Completo	Cargo/Dependencia	Correo Electrónico	Firma
JAIBER GALINDO MUÑOZ	SUBGERENTE COMERCIAL ESPDELCA E.S.P S.A.S.	esdelcasas@gmail.com	
ERICCA CATALINA NEITA PINTO	GERENTE ENERCA S.A E.S.P	contactenos@enerca.com.co	
CRISTHIAN RAUL DUARTE APARICIO	PROF. APOYO SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	crstthian.d.a@hotmail.com	
LUZ AMANDA SIERRA ROJAS	PROF UNIVERSITARIO INFRAESTRUCTURA	Luz.sierra@casanare.gov.co	
Carrera 20 No.8-02, Cód. Postal 850001, Tel. 6336339, Ext.1564 Yopal, Casanare www.casanare.gov.co , mecialidad@casanare.gov.co			
			1 de 1

Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare

• **Contrato Interadministrativo GGC-397-2016 / Contrato 013/2017**


De otro lado, el día 08 de octubre de 2022 se suscribió el acta de recibo de infraestructura energética del contrato FAZNI GGC-397-2016 entre el MME a la Alcaldía de Hato Corozal Casanare y la empresa ESPDELCA SAS ESP (Ver **Figura 47**), en la cual se realizó la entrega

formal de SISFV, los cuales cumplían con las normas técnicas de calidad conforme a verificación directa del DISPAC para la AOM del proyecto la cual beneficia a 396 usuarios del municipio, documento en el cual se consagró que ESPDELCA SAS ESP a partir de esa fecha sería el responsable de los daños de los activos.

Es de anotar que se identificó como problemática en la prestación del servicio en Hato Corozal, que varios de los sistemas están para realizarle cambio de baterías, lo que está afectando directamente a los usuarios, puesto que si el contrato data del año 2016 varios de estas baterías tienen un uso de más de 6 años y requieren cambio.

De conformidad con la visita realizada se verificó que, en algunos casos, los usuarios han realizado el cambio de sus baterías, y en otros, se verificó que la empresa ha estado realizando las gestiones respectivas para proceder a solucionar estas problemáticas que se han venido presentando en los diferentes contratos recibidos, con los propietarios de los activos para su reposición.

Figura 47 Acta de recibo proyecto de Infraestructura Energética del Contrato FAZNI GGC-397-2016, Entrega de Activos del MME a la Alcaldía de Hato Corozal – Casanare y a ESPDELCA SAS ESP



El futuro es de todos

Minenergía

**ACTA DE RECIBO DE INFRAESTRUCTURA ENERGÉTICA DEL CONTRATO FAZNI
GGC-397-2016**

A los **08 días** del mes de **octubre del 2022** con el fin de suscribir el acta de entrega de la infraestructura eléctrica construida en ejecución del Contrato FAZNI GGC 397-2016, se reunieron en calidad de Supervisor **CRISTIAN ANDRES DIAZ DURÁN**, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 91.528.928; y en calidad de apoyo a la supervisión **JAIRO DE JESUS CADAVID CASTRILLÓN**, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 8.401.214 de Bello (Antioquia), designados por parte del **MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA**, para adelantar las actividades concernientes a la entrega de la infraestructura eléctrica producto del mencionado contrato y por otra parte **ALEXANDER DIAZ MENDEZ** identificado con cédula de ciudadanía N°17.783.299 del Doncello (Cauquetá) - **Subgerente representante de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA SAS-ESP**, designada por la **alcaldía de Hato Corozal**, representada por el señor **alcalde DARIO YESID GARCÍA BARRAY** identificado con cédula de ciudadanía N° 79.242.140 de Suba (Cundinamarca), [según acta de Posesión No. 01/2019 de fecha 26 de diciembre de 2019, quienes asumirán las actividades de Administración, Operación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica instalada.

ANTECEDENTES:


Mediante el contrato interadministrativo **FAZNI GGC 397-2016**, se acordó que DISPAC SA. ESP. efectuaría la Administración General, Asistencia Técnica y Ejecución de Recursos, que tiene por objeto: Ampliar la cobertura y procurar la satisfacción de la demanda de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas - ZNI, mediante la ejecución de proyectos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de Zonas No interconectadas - FAZNI, cuyo alcance comprende el siguiente proyecto:

"Ampliar la cobertura y procurar la satisfacción de la demanda de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas - ZNI, mediante la ejecución de proyectos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de Zonas No Interconectadas - FAZNI".

La Alcaldía Municipal de Hato Corozal Casanare estructuró el proyecto que dio lugar al mencionado contrato, por lo que en virtud del artículo 288 de la Ley 1955 de 2019 debe garantizar su sostenibilidad directa o indirectamente. En consecuencia, el Ente Territorial se hará cargo de la infraestructura construida y de los recursos requeridos para la administración, operación y mantenimiento (AOM) de la misma.

En virtud de lo anterior, **el MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA** hace entrega a la **ALCALDÍA DE HATO COROZAL** y esta a la empresa **ESPDELCA SAS-ESP**, designada para ejecutar el AOM en desarrollo del esquema de sostenibilidad definido, de los activos eléctricos instalados, sin perjuicio del contrato especial que deberá

Calle 43 No 57-31 CAN Bogotá, Colombia
 Conmutador (57 1) 2200 300
 Código postal 111321





El futuro
es de todos

Minenergía

celebrarse, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA: DISPAC SA. ESP. ha realizado las verificaciones directas para establecer que los sistemas de energía solar fotovoltaica cumplen con las normas técnicas de calidad para este tipo de proyectos por cada uno de los trescientos noventa y seis (396) usuarios beneficiados.

SEGUNDA: ESPDELCA SAS - ESP. adelantará las labores de Administración, Operación y Mantenimiento de la infraestructura construida a partir de la firma de la presente acta, haciéndose responsable de los daños que los activos puedan sufrir u ocasionar. A su vez el Ente Territorial se compromete a suscribir el respectivo contrato especial con los propietarios de los activos en el que se establecerán la titularidad de las obligaciones y riesgos de cada una de las partes.

TERCERO: EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA entrega a la **ALCALDÍA DE HATO COROZAL** y a la empresa **ESPDELCA SAS - ESP** los equipos solares fotovoltaicos relacionados en el inventario detallado de activos construidos, cantidades y costos debidamente identificados con el número del contrato, los cuales declara recibidos en funcionamiento y a entera satisfacción.

CUARTO: DISPAC SA. ESP ha entregado al **MME** y este a su vez entrega a la **ALCALDÍA DE HATO COROZAL** y esta última a la empresa **ESPDELCA SAS - ESP** quienes reciben, los protocolos de pruebas y certificados de garantías de los equipos instalados, a que se hace referencia en el **Anexo No. 1**.


QUINTO: ESPDELCA SAS - ESP. ha verificado la operatividad de todos los sistemas fotovoltaicos que por esta Acta recibe y efectuará a partir de este momento las actividades de **Administración, Operación y Mantenimiento (AOM)**.

SEXTO: DISPAC S.A. E.S.P ha entregado al **MME** quién a su vez entrega a la **ALCALDÍA DE HATO COROZAL** y esta última la empresa **ESPDELCA SAS - ESP.** quienes reciben, la relación de usuarios con copia de las actas de entrega y recibo de cada una de las unidades Fotovoltaicas entregadas para su uso y goce, relación que contiene nombres, cédulas, localización georreferenciada y vereda.

SEPTIMO: DISPAC S.A. E.S.P ha entregado al **MME** quién a su vez entrega a la **ALCALDÍA DE HATO COROZAL** y la **alcaldía** a la empresa **ESPDELCA SAS-ESP.** quienes reciben el "Esquema de Sostenibilidad" que incluye entre otros el monitoreo, la reparación y la reposición de los equipos suministrados e instalados. (**Anexo No. 3**)


OCTAVO: Este documento forma parte integral del contrato especial que en su momento suscriba la **ALCALDIA DE HATO COROZAL** y la empresa **ESPDELCA SAS-ESP.** con el **Ministerio de Minas y Energía.**



 El futuro es de todos Minenergía

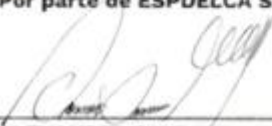
De conformidad con lo anterior, se firma la presente acta por quienes en ella intervinieron en tres ejemplares del mismo tenor a los **08 días** del mes de octubre de 2022.

Por parte de ALCALDIA HATO COROZAL (CASANARE)




DARIO YESID GARCIA BARRY

Por parte de ESPDELCA S.A. ESP




ALEXANDER DIAZ MENDEZ

Por parte del MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA




CRISTIAN ANDRÉS DIAZ DURÁN
Director Energía – MME





JAIRO DE JESÚS CADAVID CASTRILLÓN
Ingeniero de Apoyo a la Supervisión

Proyecto y verificación en campo:
Jairo de Jesús Cadavid Castrillón (Apoyo Supervisión MME)

Calle 43 No 57-31 CAN Bogotá, Colombia
Commutador (57 1) 2200 300
Codigo postal 111321
www.minenergia.gov.co



Fuente: Visita de Evaluación Integral Hato Corozal – Casanare

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

• **Contrato No. 064/2016:**

Este contrato inicialmente fue suscrito con Electrovichada S.A. E.S.P y el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no interconectadas (IPSE), el cual contó con fecha de inicio del 08 de noviembre de 2016 hasta el 30 de agosto de 2017, cuyo objeto fue la Implementación de proyectos energéticos con fuentes convencionales y no convencionales de energía para localidades del departamento de Guaviare y Casanare, por un valor total 11 615 713 000 COP

En lo que respecta al tipo de solución FNCE-Solar en Casanare, está dirigido a 101 usuarios ubicados en varias veredas del municipio de Hato Corozal cuya inversión fue de 2 879 386 945 COP del valor total del contrato.

La empresa ESPDELCA SAS ESP desde el año 2022 asumió las actividades de AOM, anualidad en la cual suscribió el acta de entrega de estos activos; En el primer trimestre 2023, estuvo realizando cambios de baterías, teniendo en cuenta las fallas que se estaban presentando conforme a las visitas efectuadas. El IPSE le indicó a la empresa ESPDELCA SAS ESP mediante intercambio de comunicaciones oficiales, que ese no era el procedimiento para realizar dichos cambios, que el deber ser era realizar un diagnóstico general de todos los equipos para proceder a realizar solicitud de cambio de baterías y su respectiva, reposición por consiguiente la empresa está realizando dicho diagnostico a fin de continuar cambiando las baterías que están presentando fallas.

5.5. ASPECTOS CALIDAD DEL REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

5.5.1. Información de inscripción

La empresa ESPDELCA SAS ESP - 38893 realizó actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS bajo imprimible No. 2024838893436322 el 14 de agosto de 2024, donde realizó el registro de los siguientes datos:

- Fecha de constitución: 19 de septiembre de 2017
- Fecha de inicio de operación: 02 de octubre de 2017

- NIT: 901118424 – 6
- Servicios registrados: Energía eléctrica

A continuación, en la **Tabla 21** se presentan las actividades desarrolladas por la empresa conforme a la última actualización de RUPS:

Tabla 21 *Actividades registradas en RUPS*

Servicio	Actividad	Fecha de inicio	Fecha final
Energía -ZNI	Comercialización	05/06/2019	-
	Generación	05/06/2019	-
	Distribución	05/06/2019	-

Fuente: Registro Único de Prestadores - RUPS

5.5.2. Cargue de información

En la **Tabla 22** se presenta el estado general de cargue el Sistema Único de Información – SUI para la vigencia de 2023:

Tabla 22. *Estado de cargue de la empresa ESPDELCA SAS ESP*

Tópico	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Total general
Administrativo y Financiero	25			25
Comercial y de Gestión	36	1	1	38
NSC			1	1
Nuevos Marcos Normativos	3		2	5
Técnico operativo	25			25
Total general	89	1	4	94

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

Durante el 2023 el prestador certificó 89 formatos, uno de estos lo certificó como no aplica y 4 permanecen en estado pendiente, consolidado así un 95% de los formatos certificados, de los 89 formatos certificados, 86 pertenecen a la Resolución No. SSPD 20211000859995, resolución de cargue ZNI.

Es importante mencionar que el formato certificado como “no aplica” corresponde al formato ICL1, este formato debe ser certificado por la empresa, de manera que se cargue el archivo csv y el archivo PDF que agrupo los Certificados de existencia y prestación del servicio de los municipios cuyas localidades son atendidas por la empresa.

En el mismo sentido, se identificó que la empresa no certificó el formato de **“Reclamaciones del servicio de energía eléctrica”** de los periodos de enero a noviembre, durante la evaluación integral se requirió a la empresa para que vía mesa de ayuda solicitara la habilitación del cargue de esos formatos, sin embargo, al finalizar la evaluación el prestador no adelanto las gestiones solicitadas.

Respecto a la información relacionada con la Auditoria de Gestión Externa, el prestador informó que contrataron con auditoría desde el 5 de agosto de 2024, por lo cual se solicitó a la empresa iniciar el trámite de habilitación de los formatos relacionados con la Resolución No. SSPD 20211000555175.

Ahora bien, frente a la información que deben reportar el prestador de la implementación de la metodología tarifaria definida por la Resolución CREG 101 026 de 2022, cuyo reporte se hace mediante la herramienta Promail para los periodos de noviembre y diciembre de 2023; durante la evaluación se encontró el estado pendiente del reporte por parte de la empresa, sin embargo, al finalizar la evaluación integral el prestador reportó información dando como resultado el estado de reporte que se presenta en la **Tabla 23**

Tabla 23. Estado del reporte herramienta Promail.

ESTADO	IDEMPRESA	FORMATO	AÑO	PERIODO
Terminado	38893	52	2023	11
Terminado	38893	53	2023	11
Terminado	38893	54	2023	11

ESTADO	IDEMPRESA	FORMATO	AÑO	PERIODO
Terminado	38893	54	2023	12
Terminado	38893	55	2023	11
Terminado	38893	55	2023	12

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

Si bien se realizó el cargue de información solicitado en el documento “LINEAMIENTO DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECIAL PARA SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS”, este cargue no se realizó dentro de los términos solicitados por la SSPD, toda vez que para ello el prestador tenía como fecha límite el 20 de agosto de 2024.

5.5.3. Calidad de la información

A continuación, en la **Tabla 24** se presenta la oportunidad de cargue en SUI de los formatos de la resolución de cargue de ZNI No. SSPD 20211000859995 durante el año 2023.

Tabla 24. Oportunidad del cargue prestador

Cargues		
	Fuera de término	Con Oportunidad
Cantidad	50	36
Porcentaje	58%	42%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

Se evidenció que el 58% de la información reportada en SUI fue cargada de manera posterior a las fechas límite establecidas en la Resolución de cargue ZNI.

Por otra parte, en lo referente a reversiones de información, se evidenció que durante el 2023 ESPDELCA SAS ESP solicitó la reversión de 113 formatos y/o formularios, los cuales se presentan en la **Tabla 25**

Tabla 25. Formatos solicitados para su reversión por parte del prestador

AÑO DEL FORMATO REVERSADO	NOMBRE FORMATO O FORMULARIO REVERSADO	Total
2021	C2. Registro Municipios con Estructura Tarifaria	2
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_18150CARTAGENA DEL CHAIRA	1
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_18753SAN VICENTE DEL CAGUAN	2
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_85125HATO COROZAL	1
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	6
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_18150CARTAGENA DEL CHAIRA	2
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_18753SAN VICENTE DEL CAGUAN	2
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_85125HATO COROZAL	1
2021	Registro de Operación Diario - Otro Tipo de Generación - T03	2
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	6
2022	C2. Registro Municipios con Estructura Tarifaria	1
2022	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_18150CARTAGENA DEL CHAIRA	1
2022	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_85125HATO COROZAL	1
2022	Certificación de Existencia y Prestación de Servicio de Energía de las Localidades ZNI-PDF	1
2022	IC5. Subsidios	9
2022	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	3
2022	Información Tarifas Aplicadas C3_18150CARTAGENA DEL CHAIRA	1
2022	Información Tarifas Aplicadas C3_85125HATO COROZAL	1
2022	IT2 Mantenimientos	8
2022	IT4. Interrupciones del servicio	7
2022	IUF1. Comercial y Tarifario	9
2022	IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	9
2022	Registro de Operación Diario - Otro Tipo de Generación - T03	1
2022	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	3

AÑO DEL FORMATO REVERSADO	NOMBRE FORMATO O FORMULARIO REVERSADO	Total
2023	IC5. Subsidios	6
2023	ICL1. Certificación de Existencia y Prestación del Servicio de Localidades en la ZNI	2
2023	IT1. Inventario de Equipos - ZNI	1
2023	IT2 Mantenimientos	6
2023	IT4. Interrupciones del servicio	6
2023	IUF1. Comercial y Tarifario	6
2023	IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	6
Total general	-	113

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

Se evidencia que los motivantes de las reversiones de los formatos se centran principalmente en la agregación de información en SUI dada la codificación de localidades.

5.6. REGLAS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

Para la Evaluación integral respecto de las reglas generales de comportamiento se procedió inicialmente con la revisión y visualización de cada uno de los procedimientos que están relacionados con el cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019. Estos se visualizan en la página web de la empresa <https://ESPDELCA SAS ESP.com/informacion/>, los cuales se muestran en la **Figura 48** Visualización normas de comportamiento página web de ESPDELCA SAS ESP

Figura 48 Visualización normas de comportamiento página web de ESPDELCA SAS ESP



Fuente: imagen tomada página web de la empresa

Al respecto la empresa publicó en su página web: <https://ESPDELCA SAS ESP .com/>, la información pertinente a los procedimientos citados en la norma, de tal manera que se informa a los usuarios los distintos aspectos y procedimientos que considera la empresa los usuarios deben conocer con el fin de obtener respuesta clara a las solicitudes que realicen, estos procedimientos se relacionan en la **Tabla 26** con su respectivo enlace:

Tabla 26 Procedimientos publicados ESPDELCA SAS ESP, Resolución CREG 080

Procedimiento publicado	Ubicación o enlace
Carta Declaración Adhesión	https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/02/Carta-Declaracion-adhesion.pdf
Cambio De Comercializador	https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/02/cambio-de-comercializacion.pdf
Ampliación De Conexiones	https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/02/Ampliacion-de-conexiones.pdf
Procedimiento para el Acceso a Bienes Esenciales	https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/02/PROCEDIMIENTO-PARA-EL-ACCESO-A-BIENES-ESENCIALES.pdf
Peticiones Quejas y Recursos	https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/02/Peticiones-quejas-y-recursos.pdf
Nuevas Conexiones	https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/02/Conexiones-Nuevas.pdf
Contrato de Condiciones Uniformes	https://ESPDELCA SAS ESP .com/wp-content/uploads/2024/08/anexo.09.Contrato-de-condiciones-uniformes.pdf

Fuente: información de la empresa - construida DTGE

De la revisión general de los procedimientos, se observó que la empresa tiene establecido y publicados los procedimientos que determinó eran necesarios para dar cumplimiento a la normativa citada, al realizar la revisión de los citados procedimientos y documentos se encontró que de manera general dan cumplimiento a la premisa establecida por la CREG en cuanto a la información que los agentes deben suministrar a sus usuarios sea clara y sencilla, adicional de estar disponible.

De acuerdo con lo anterior, se encontró que a nivel general los procedimientos y la información suministrada por la empresa ESPDELCA SAS ESP a los usuarios de su mercado, están diseñados en función de la comprensión clara, didáctica e instructiva que debieran aportar, en cumplimiento de la regulación citada.

6. HALLAZGOS

En la **Tabla 27**, se relacionan los hallazgos identificados en desarrollo de la evaluación integral:

Tabla 27. Hallazgos

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Oportunidad en el cargue	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	Calidad de la información reportada en SUI	Proceso de cargue de información al SUI, para así garantizar la calidad de la información.	En el estado de cargue se evidencian la certificación de uno solo formato de reclamación de la vigencia 2023.	NO CUMPLE
3	Oportunidad en el cargue	Calendario de cargue establecido en el lineamiento Promail	La empresa remite la información de manera extemporánea.	NO CUMPLE
4	Calidad de información reportada en SUI	Proceso de cargue de información al SUI, para así garantizar la calidad de la información.	Se evidenciaron inconsistencias en el valor de la facturación del municipio de Hato Corozal para el mes de septiembre del 2023	NO CUMPLE
5	Obligaciones del prestador	Conforme a lo establecido en el Artículo 147 de la Ley	Publicación de manera detallada los valores de las componentes del CUPS	NO CUMPLE

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		142 de 1994		
6	Obligaciones del prestador	Conforme a lo establecido en el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994	Publicación de la Tarifa aplicada en la facturación remitida.	NO CUMPLE
7	Obligaciones del prestador	Conforme a lo establecido en el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994	Realizar la facturación del servicio, haciendo llegar la documentación correspondiente a los suscriptores	NO CUMPLE
8	Calidad de información reportada	Relación entre formatos reportados e información levantada en visita	Actas de visitas o mantenimiento y reportes SUI (IUF1 – IT1, IT2, IT4)	NO CUMPLE
9	Prestación del servicio: calidad y continuidad: Falla en la prestación	61% de las SISFV se encuentran con servicio intermitente (baterías fuera de operación)	Reporte SUI – Visita a Campo	NO CUMPLE
10	Mantenimiento SISFV	Remisión de soportes de mantenimiento a los usuarios con SISFV, de la muestra de NIUs solicitada.	Información de mantenimiento remitida por la ESP corresponde sólo a 53% de la muestra solicitada.	NO CUMPLE
11	SISFV Sistema no encontrado en terreno	El prestador continuo el reporte de información comercial (Formato IUF1) de usuarios aun cuando la SISFV no fue encontrada en visita de mantenimiento	Información ESP - Formato IUF1 - SUI	NO CUMPLE
12	Número de visitas por usuario al año	En ninguno de los municipios se alcanzó a realizar mantenimientos a las SISFV, al menos una vez al año de la totalidad de usuarios.	Reporte de mantenimientos IT2	NO CUMPLE
13	Calidad de información reportada en SUI	Proceso de cargue de información al SUI, para así garantizar la calidad de la información.	Entre las columnas del formato IUF1.Comercial y tarifarios, "Facturación por Consumo" y la columna "Valor total facturado" correspondientes al formato IF1. Comercial y tarifario existe una diferencia de \$ 5.679.887,42	NO CUMPLE

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

No se definen acciones correctivas

8. CONCLUSIONES

- ESPDELCA SAS ESP presenta un 61% de SISFV en estado de prestación intermitente del servicio. Esta situación se debe, en gran medida, a que las baterías instaladas han alcanzado su vida útil, afectando la continuidad del servicio en los usuarios atendidos bajo este esquema, a pesar de ser responsabilidad del prestador garantizar la continuidad del servicio.
- A pesar de que ESPDELCA SAS ESP realiza visitas de mantenimiento en la mayoría de los municipios bajo su área de operación, no se logra cubrir la totalidad de los usuarios al menos una vez al año, lo que puede generar deficiencias en el monitoreo adecuado de la infraestructura y afectar la calidad del servicio prestado.
- Si bien ESPDELCA SAS ESP implementa de manera adecuada los cálculos tarifarios establecidos en la regulación CREG 166 de 2020, durante la visita de inspección se evidenció que los valores que componen el Código Único de Prestador de Servicios (CUPS), estos no se encuentran debidamente relacionados en la facturación, tal como lo exige la normativa vigente.
- ESPDELCA SAS ESP debe tener en cuenta y de forma clara que los cobros realizados por el préstamo de servicio de energía deben ser acordes a las actas de entrega de la infraestructura en su totalidad, esto con el fin de evitar reprocesos que afecten los estados comerciales, financieros de la entidad.
- ESPDELCA SAS ESP deberá realizar diferentes socializaciones a los suscriptores, sobre los costos y gastos que serán trasladados en la facturación, por la prestación del servicio de energía, con el fin de que los mismos tengan conocimiento de las obligaciones y derechos, que tiene como usuarios del servicio.
- De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece que tanto la empresa como el usuario tienen derecho a que el consumo de energía sea medido, y que este

consumo sea el elemento central del cobro, se recomienda la implementación de un plan integral de instalación de medidores, que garantice la toma de los consumos reales, el cargue oportuno al SUI y que dicho consumo sea parte integral de las facturas.

- Se recomienda al prestador realizar la revisión de la información cargada en el formato IT1, en lo que respecta al estado de operación de las baterías instaladas en las en las SISFV operadas por la empresa.
- Durante la visita de inspección, no se evidenciaron irregularidades significativas en la gestión de PQRS por parte de ESPDELCA SAS ESP, cumpliendo así con los principios de eficiencia, calidad y oportunidad establecidos en la normativa vigente, sin embargo, estos aspectos seguirán sujetos a los procesos de inspección y control que se realicen de manera posterior por la SSPD, para asegurar su correcta aplicación.
- Si bien ESPDELCA SAS ESP finalmente cumplió con la inclusión del literal c de la Resolución 101 026 de 2022 respecto de los acuerdos especiales, este cumplimiento se dio únicamente tras el requerimiento específico efectuado durante la visita de inspección. Antes de dicho requerimiento, la empresa no había adoptado esta medida, lo cual será considerado en los procesos de seguimiento y control.
- Una vez verificada el cumplimiento a las normas de comportamiento, Resolución CREG 080 de 2019, en especial lo referente a los artículo 9 y 25, se informó al prestador que los procedimientos diseñados de manera general son adecuados y están diseñados en función de la comprensión clara, didáctica e instructiva que deben aportar, dando cumplimiento a la norma citada.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

- Realizar el ajuste de la información de facturación reportada en SUI para el municipio de Hato Corozal, para el mes de septiembre, ya que como se indicó anteriormente, los valores reportados superan los cálculos realizados por la SSPD, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

- Todos los acuerdos especiales de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA SAS ESP suscritos con los usuarios deben contener todos los requisitos mínimos establecidos en el Artículo 15 de la Resolución 101 026 del 29 de julio de 2022.

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

- **Responsable General**

Omar Camilo López López – Director General

- **Equipo de Evaluación**

Luis Fabián Sanabria - Aspectos financieros

Yesid Fabián Castro Aperador - Aspectos comerciales y tarifarios

Wilfre Cubides - Aspectos Técnico Operativos

Sergio Vladimir – Aspectos Jurídicos y Administrativos

Ángel Ricardo Becerra Muñoz – Aspectos calidad y reporte de la información al SUI

Luis Carlos Rodríguez Bello – Aspectos Normas Generales de Comportamiento

Soraida Serrano Díaz – Coordinadora Grupo ZNI

Revisó:

Omar Camilo López López – Director Dirección Técnica de Gestión de Energía – DTGE

Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor DTGE

11. ANEXOS

N/A