

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

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1. Nombre o razón social: EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A.

E.S.P. - EMELCE S.A. E.S.P.

1.2. Nit: 843000057-8

1.3. ID (SUI - RUPS): 2331

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

Energía Eléctrica

1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:

1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 1998-10-16

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

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

2.2. Clase acción: Vigilancia _X_ 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: Inírida – Guainía.

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1. Criterios evaluados: Comercial y Tarifario

3.2. Marco temporal de evaluación: 2024

**4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO**

4.1. Información fuente usada: Reporte al Sistema Único de Información (SUI) del año 2024. Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 19 al 22 de noviembre 2025.

4.2. Requerimientos realizados:

4.3. Estado de respuesta de requerimientos:

5. EVALUACIONES REALIZADAS

5.1. Aspectos Administrativos

5.1.1. Aspectos Administrativos

5.2. Aspectos Financieros

5.2.1. Aspectos Financieros

5.3. Aspectos Técnicos

5.3.1. Aspectos Técnicos

5.4. Aspectos comerciales

5.4.1. Descripción general del punto de atención comercial

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

- Sede Principal: Ubicada en el Municipio de Inírida, del Departamento del Guainía, en la Dirección Calle 29 # 7-94 Barrio Primavera II, Horario de Atención de Lunes a viernes 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm- 4:00 pm; Teléfono 3108519064.



Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Imagen 1. Punto de atención al cliente en el municipio de Inírida, Guainía



Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

- Sede Barrancominas: Ubicada en el Municipio de Barrancominas, Horario de Atención Lunes- miércoles – viernes de 8:00 am a 12:00 pm. Desde este año se cuenta con oficina de atención al usuario.

La instalación ubicada en la cabecera municipal de Inírida cuenta con una sala de espera para el usuario y/o suscriptor, con un total de 4 asesores para la atención PQR, pero en fechas de facturación, estos se dedican a adelantar las rutas de entrega de factura en el municipio al igual que rutas de toma de lectura por lo que una persona queda a cargo de la atención en determinadas fechas.

No se cuenta con dispositivos para la generación de los turnos, por lo que los usuarios son atendidos de acuerdo con su llegada. En las fechas mencionadas, queda disponible 1 asesor con el fin de atención a PQR en la sede.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 2. Instalaciones en Punto de atención al cliente en el municipio de Inírida, Guainía



Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Respecto al tema de recaudo se cuenta con convenios con Supergiros y corresponsales Bancolombia. A su vez el pago se puede realizar por PSE en la página web de la empresa. Frente a los medios para interponer una PQR, el prestador informa que se pueden adelantar por medio de Whatsapp, Página web o Ventanilla Única.

5.4.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

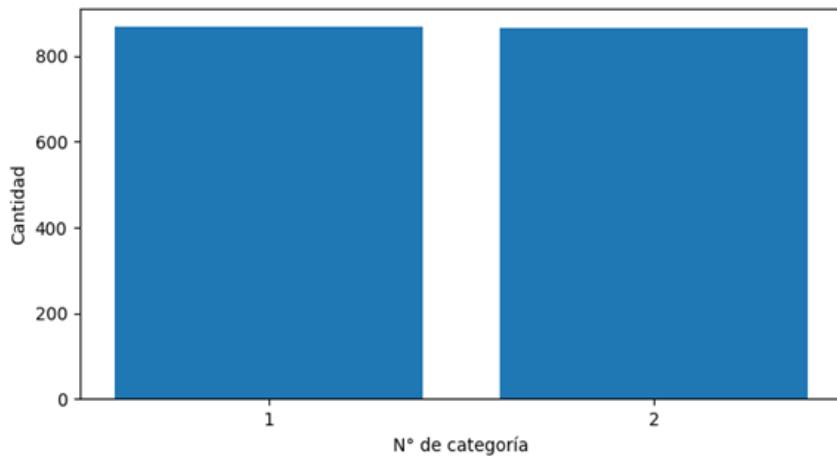
Una vez revisada la información de PQR en el Sistema único de información SUI, se evidenció que el prestador no ha cargado la información correspondiente según lo dispuesto en la resolución SSPD-20151300054575 DE 2015 “Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores



o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)", específicamente en su artículo 10. modificado por el artículo 1 de la Resolución 11295 de 2016. El nuevo texto es el siguiente: Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP), deberán preparar y enviar a través del SUI, en los plazos y condiciones señalados en la presente resolución y sus anexos, la información referente a los derechos de petición que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como las pendientes de resolver, correspondientes a períodos anteriores. La información señalada en el artículo anterior, deberá ser reportada mensualmente, a más tardar el día quince (15) del mes siguiente. En caso de que la fecha máxima de reporte no corresponda a un día hábil, el plazo se extenderá hasta el primer día hábil inmediatamente siguiente.

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

Imagen 3. PQR por tipo de trámite EMELCE 2024



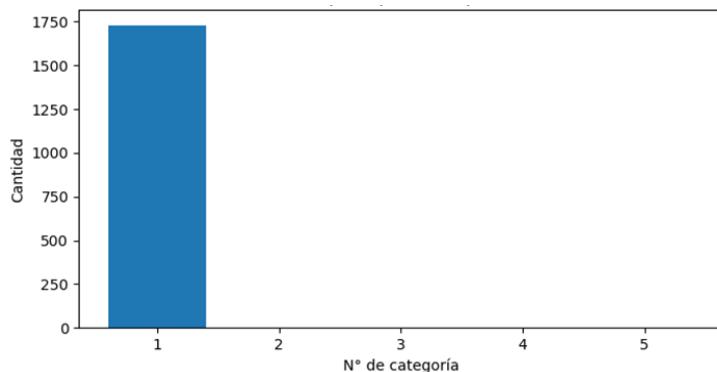
TRAMITE_DESC	CANTIDAD
Reclamación	868
Queja	867

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

La estructura de PQR evidencia un patrón claro, las principales solicitudes entre los usuarios y EMELCE S.A E.S.P. se originan en los procesos comerciales, no en la calidad técnica del



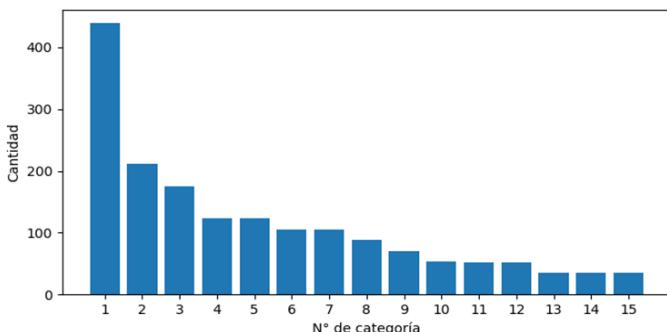
servicio. Más del 80% de las reclamaciones se concentran en temas de facturación, medición del consumo y cobros asociados, lo que revela fallas en la cadena de lectura, procesamiento y emisión de factura.

Imagen 4. PQR por tipo de respuesta EMELCE 2024

RESPUESTA_DESC	CANTIDAD
Accede	1730
Confirma	2
Accede parcialmente	1
No Accede	1
Traslada por competencia	1

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

El hecho de que casi la totalidad de las PQR terminen en decisión “Accede” indica que la empresa reconoce errores en la mayoría de los casos. Al respecto el prestador informa que revisará la forma en que se diligencia este formato, manifestando que esto puede ser por una mala interpretación de este.

Imagen 5. Detalles de causal con más PQR EMELCE 2024

DETALLE_DESC	CANTIDAD
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	439
Suspensión/corte sin causal o procedimiento	211
Inconformidad con el cambio o cobro del medidor	175
Inconsistencias que afectan el pago pero no la factura	123
Cobro por conexión/reconexión/reinstalación	123
Cobro por promedio	105
Interrupciones en la prestación del servicio	105
Suspensión/corte sin previo aviso	88
Inconformidad por normalización del servicio	70
Variaciones en las características del suministro	53
Cobro por servicios no prestados	52
Fallas en la conexión del servicio	52
Tarifa incorrecta	35
Estrato incorrecto	35
No conexión del servicio	35

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.



El patrón de PQR muestra que las principales solicitudes realizadas por los usuarios se concentran en la gestión comercial del servicio, especialmente en todo lo relacionado con medición, facturación y procesos de suspensión/conexión. La causal más recurrente, inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (439 casos), duplica ampliamente al segundo motivo, lo que evidencia problemas en la captura, validación y transparencia del dato de medición, núcleo del proceso de facturación.

Las reclamaciones por suspensiones sin causal o sin aviso, así como por cobros por reconexión/reinstalación, revelan posibles fallas en el cumplimiento de los protocolos regulatorios de corte y reconexión, generando percepciones de arbitrariedad y afectando la confianza del usuario. Asimismo, la presencia reiterada de PQR por cobro por promedio, servicios no prestados, estrato y tarifa incorrectos demuestra falencias en la consistencia interna de la facturación, lo que obliga a los usuarios a recurrir al mecanismo de PQR como vía de corrección.

5.4.3. Sistema de Información Comercial – SIC

El prestador utiliza como Sistema de Información Comercial el software Fórmula4GL, el cual concentra los procesos operativos asociados al ciclo comercial. A partir de las revisiones efectuadas se evidencia que el sistema integra módulos de suscriptores, facturación, recaudo, cartera, PQR, suspensión y reconexión, financiamiento y notas automáticas, entre otros, permitiendo la administración completa de la información comercial.

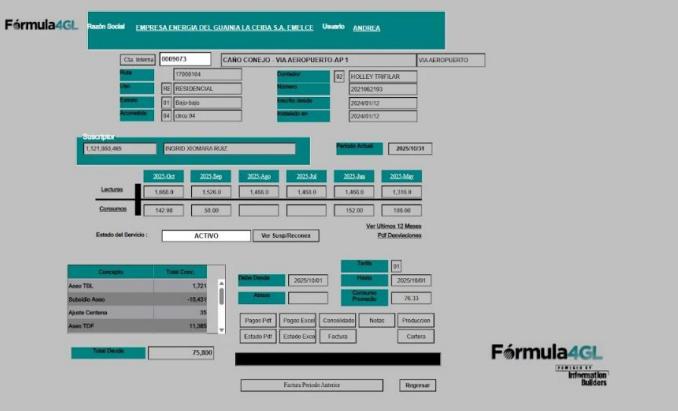


Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Imagen 6. Sistema de información comercial EMELCE S.A E.S.P.









Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

El sistema cuenta con una interfaz modular que agrupa las funciones según el proceso del negocio, facilitando el acceso a consultas y la ejecución de operaciones. Desde la pantalla general se observa que Fórmula4GL ofrece herramientas para generar facturación, registrar lecturas, aplicar novedades, consultar estados de cuenta, gestionar acuerdos de pago y



ejecutar órdenes operativas, además de permitir la generación de informes, útiles para labores de seguimiento y auditoría.

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

5.4.4. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, vigente, pero en el documento como tal no se evidencia la fecha en la cual este fue firmado o actualizado. De igual manera, no se evidencia un capítulo claro en el cual se estipulen algunos niveles de calidad del servicio de energía eléctrica por parte del comercializador. De igual manera en el contrato no se evidencian temas relacionados con facturación, tarifas, PQR, derechos del usuario, subsidios, entre otros.

En visita se observó que cuenta con un ejemplar publicado en la cartelera informativa de la empresa, pero no se evidenciaron documentos disponibles para repartir en sus oficinas de atención comercial a los usuarios, frente a esto, el prestador menciona que los usuarios en caso de requerir pueden acceder por la página web de la empresa.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 7. Cartelera informativa EMELCE S.A E.S.P.



Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Por lo anterior, el prestador cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

“(...) Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

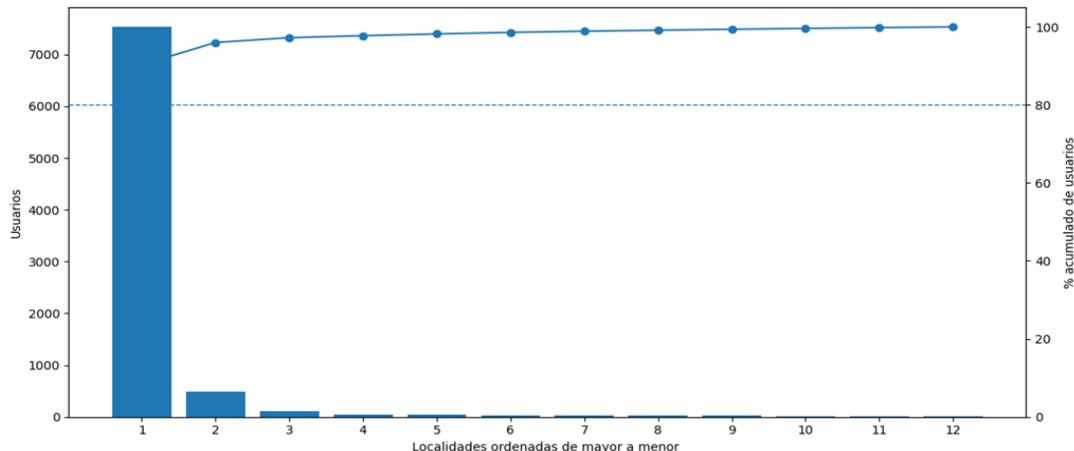
Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite. (...)” (Cursiva y negrilla fuera del texto original)

**Superservicios****INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA****5.4.5. Suscriptores del servicio**

La empresa presentó información de suscriptores con corte al 31 de diciembre de los años 2023 y 2024, de la siguiente manera:

Imagen 8. Usuarios EMELCE S.A E.S.P.

AÑO	EMPRESA	LOCALIDADES	USUARIOS
2023	EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P.	53	9682
2024	EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P.	12	8346



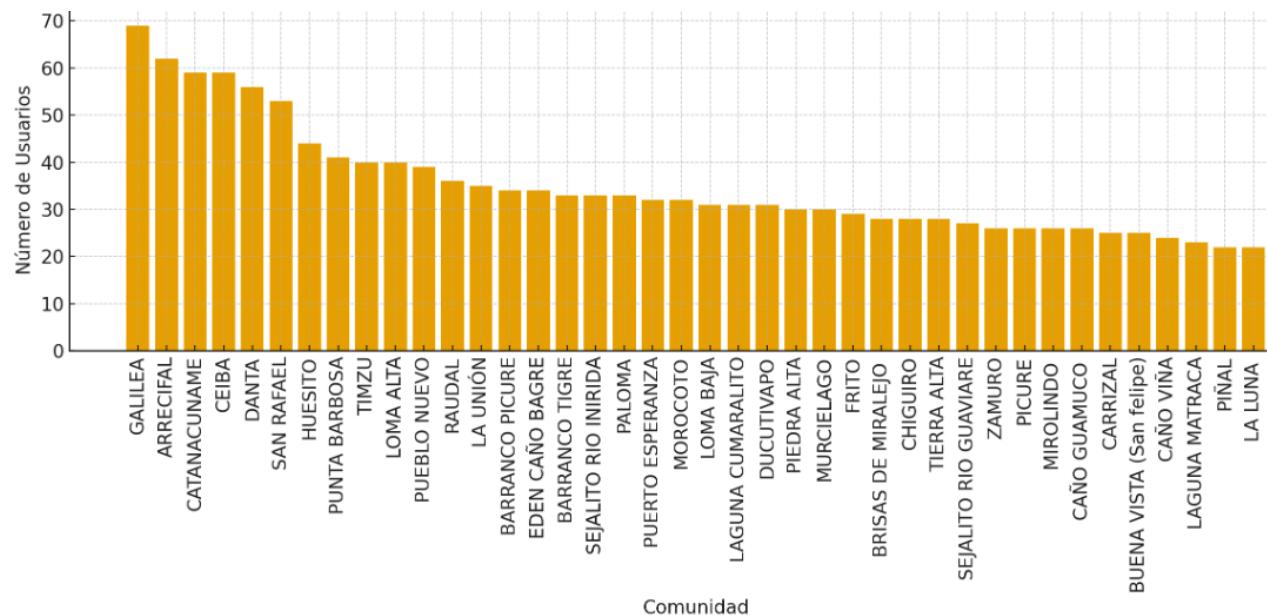
ID	LOCALIDAD	USUARIOS	% LOCALIDAD	% ACUMULADO
1	INIRIDA-CABECERA MUNICIPAL	7533	90,26	90,26
2	BARRANCOMINAS	480	5,75	96,01
3	SANFELIPE	102	1,22	97,23
4	CHAQUITA	43	0,52	97,75
5	CACAHUAL	37	0,44	98,19
6	PUERTOCOLOMBIA	34	0,41	98,60
7	MEREY	25	0,30	98,90
8	PATOCORONA	21	0,25	99,15
9	LAGUNACUMARAL	21	0,25	99,40
10	CAÑORAYA	18	0,22	99,62
11	PLAYABLANCA	17	0,20	99,82
12	GUAYABAL	15	0,18	100,00



Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Ahora bien, en el marco de la visita, y ante la reducción considerable en localidades reportadas por el prestador durante la vigencia 2023 – 2024, el prestador informa que no ha reportado información relacionada a soluciones solares fotovoltaicas, por lo cual, remite información adicional sobre los usuarios del prestador en otras comunidades adicionales a lo largo del departamento de Guainía respecto a Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas dispersas y concentradas.

Imagen 9. Usuarios SISFV





Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**

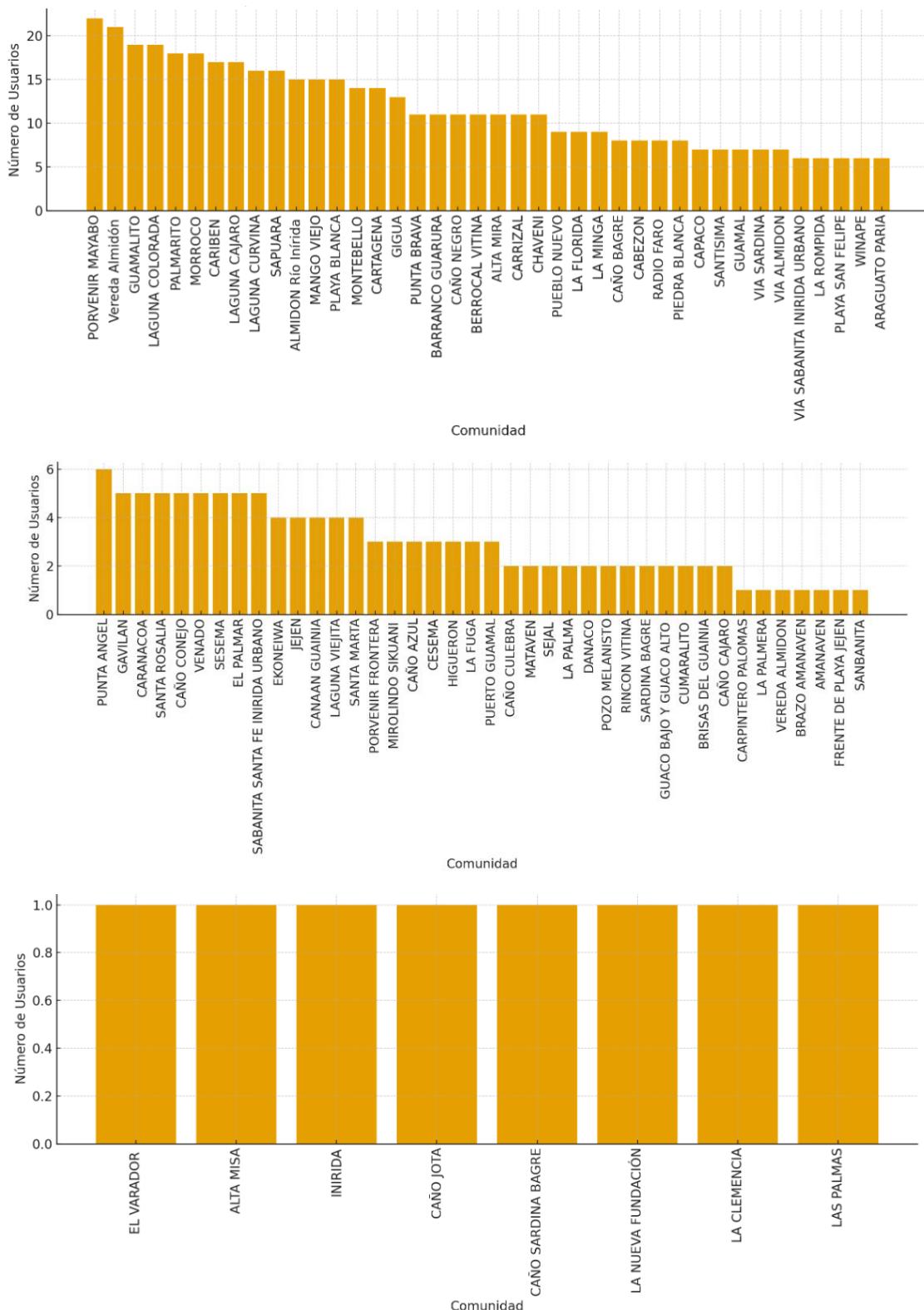
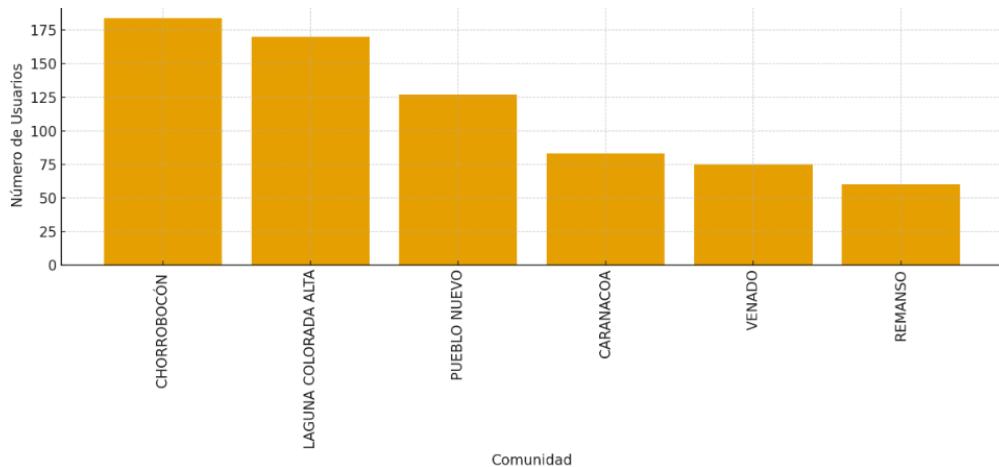


Imagen 10. Usuarios SISFV Concentradas



Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Así las cosas, respecto a Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas en el departamento del Guainía, el prestador reporta 128 localidades con un total de 1998 usuarios. Por otro lado, respecto a Soluciones Solares Fotovoltaicas Concentradas, reporta 6 localidades con un total de 699 usuarios, sumado a las localidades carpintero y chatare las cuales son clasificadas como híbridas y reportan 168 usuarios.

Cabe resaltar que localidades como Barrancominas, el catastro de usuarios difiere entre lo informado en visita y la información remitida en respuesta al requerimiento realizado, en una diferencia de aproximadamente 50 usuarios (431 usuarios informado en visita y 480 usuarios reportados en requerimiento) por lo cual se evidencia falta de calidad en la información remitida.

5.4.6. Estratificación:

La empresa informó que actualmente se aplica un decreto que data del año 1999, y actualmente la alcaldía está haciendo el trámite de actualización de la estratificación en el municipio.

**5.4.7. Micro medición y calibración de medidores:**

Actualmente, la región no cuenta con un laboratorio propio para la calibración de medidores.

En cuanto al procedimiento de cambio de medidor, el prestador tiene suscrito un convenio con el contratista Ingelec, mediante el cual, una vez identificado el requerimiento conforme al procedimiento establecido, se realiza el reemplazo del equipo, ya sea con medidores suministrados por la empresa o por iniciativa del usuario, siempre que se aporte el respectivo certificado de calibración. El prestador informa que en la totalidad de las localidades se dispone de micromedición efectiva del servicio, incluyendo el uso de medidores comunitarios en algunos centros poblados.

Por otro lado, en la visita se evidenció que, en localidades en las cuales se presta el servicio mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas (SISFV), como la ceiba, donde actualmente se factura mediante consumo estimado. Así mismo se observó que, en un caso en especial, ante fallas en baterías, controladores o paneles, la empresa prestadora ha realizado conexiones a SISFV vecinas. Esta práctica implica una alteración de los puntos de entrega, dificulta la asignación individualizada del servicio, distorsiona la identificación del usuario responsable del equipo, y afecta la correcta aplicación de tarifas y subsidios, pues el consumo y la disponibilidad dejan de corresponder a la unidad de servicio originalmente asignada, comprometiendo la gestión comercial del prestador ante la SSPD y el SUI.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece:

“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)

(...) En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micro medición a un 95% del total



de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.” (Cursiva y negrilla fuera del texto original)

Ahora bien, el prestador remitió datos donde se relaciona un inventario de 11377 medidores en su área de prestación del servicio de energía eléctrica, pero con la información remitida no es posible conocer el porcentaje de micro medición con el que presta el servicio en cada una de las localidades donde hace presencia.

5.4.8. Facturación y Recaudo

5.4.8.1. Factura

El análisis de los componentes de la factura del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas (ZNI) constituye un elemento fundamental para evaluar la adecuada aplicación del marco regulatorio y la correcta gestión comercial por parte de los prestadores vigilados. Desde la perspectiva de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), la verificación de la correspondencia entre consumos registrados y valores facturados, así como la trazabilidad de los procesos de medición, facturación, cartera y recaudo, resulta indispensable para garantizar que los usuarios reciban un servicio transparente, eficiente y conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y de las resoluciones expedidas por la CREG aplicables al régimen especial de ZNI.

En las ZNI, la factura no solo refleja el consumo energético asociado a tecnologías heterogéneas, como sistemas solares individuales, sistemas híbridos o generación diésel, sino que incorpora costos de inversión, operación y mantenimiento propios de cada esquema, los cuales deben ser transferidos al usuario de manera proporcional y verificable. Por ello, el análisis comercial permite identificar posibles desviaciones en los componentes tarifarios, inconsistencias en los procesos de lectura, errores en la asignación de subsidios y



Superservicios

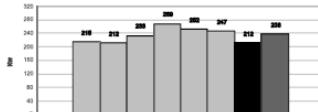
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



contribuciones, así como la adecuada liquidación del Costo Unitario y la correcta aplicación de las fórmulas tarifarias vigentes.

Ahora bien, se adjunta muestra de factura remitida por el prestador para la vigencia 2024, en la cual se evidencian datos del cliente, datos del consumo, consumos históricos, costo unitario de prestación del servicio, tarifa aplicada, periodo de facturación, fecha de expedición de la factura, fechas de pago y suspensión y detalles de la cuenta.

Imagen 11. Factura EMELCE E.S.P.

		ENERGIA PARA EL PROGRESO Calle 29 con Carrera 7-94 Barrio La Primavera 2da etapa Inírida - GUAINIA Número de contacto: 310 851 9064		El documento expedido para los servicios públicos domiciliarios No 01685078 NUMERO DE CLIENTE 0003558 Para cualquier consulta, cite este numero REFERENCIA	
CLIENTE Usuario: JOSE LUIS MELO LOPEZ Código: 0003558 Ciudad: Inírida Ruta: 017-006180-000 Dirección: CANO CONEJO Celular: 3.090 Barrio: VIA AEROPUERTO Estrato: 02 Servicio: RESIDENCIAL Contador: 22101011 Periodo facturado desde: 2024/12/01 hasta: 2024/12/31 PAGUE SOLO EN CAJAS Y PUNTOS AUTORIZADOS		FACUTRA DEL SERVICIO DE ASEO TRT Recolección y Transporte 9.240 TFR Comercialización y Manejo del Recaudo de Aseo 3.090 TBL Barido y Limpieza 1.636 TDF Dispensión Final 10.823 Subsidio Aseo -9.916 Valor Total Aseo \$14.873			
COSTO UNITARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO \$ 3.000 Costo de Generación - GM \$1.372,45 Costo de Distribución - DM \$138,13 Costo de Comercialización - CM \$43,98 Costo Unitario Prestador del Servicio - CU \$1.707,08		ESTRUCTURA TARIFARIA Rango de Consumo Consumo Kw/Ms Valor Kw/Ms Valor Parcial \$ 0 - 173 173 \$429,00 74,148 173 - 800 39 \$861,21 33,431 > - 800 0 \$1.707,08 0		EVOLUCION DE SU CONSUMO 	
FACUTRA DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA 0003558 Rango de Consumo Consumo Kw/Ms Costo CPS SubContrib. Valor Total 0 - 173 173 \$295,325 \$221,177 \$74,148 173 - 800 39 \$66,576 \$33,145 \$33,431 > - 800 0 \$0 \$0 \$0 TOTAL ENERGIA SIN SUBSIDIO: \$361,501 TOTAL SUBSIDIO DE ENERGIA: \$254,322 VALOR A PAGAR POR ENERGIA: \$107,579		LECTURA LECTURA DIFERENCIA FACTOR PROMEDIO ENERGIA ACTUAL ANTERIOR DIFERENCIA FACTOR PROMEDIO ENERGIA 4652 4440 212 1 236,0 212 MESES EN MORA: 1 - TOTAL CONSUMO (Kw) 212		VALOR (Kwh): 1.707,08 Fecha de Expedición: 2025-01-20 Saldo Anterior: \$149,400,00 Total Energia: \$107,579,00 Total Aseo: \$14,873,00 Recargo por Mora: \$761,00 Total Alumbrado Público: \$5,176,00 Ajuste a la Centena: \$11,00	
PAGUESE HASTA: ENERO-31/2025 FECHA DE CORTE: FEBRERO-01/2025 TOTAL A PAGAR: \$277,800,00		VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS NUR 2-94001000-5   Total a Pagar: \$277,800,00		El documento expedido para los servicios públicos domiciliarios No 01685078 CLIENTE No.0003558 JOSE LUIS MELO LOPEZ	

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Como parte del proceso de inspección y vigilancia adelantado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), se realizó un ejercicio de revisión del contenido



mínimo de la factura del servicio de energía eléctrica, de acuerdo con las exigencias establecidas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación aplicable al régimen tarifario especial de las Zonas No Interconectadas (ZNI). El propósito de esta verificación es evaluar si la factura entregada a los usuarios contiene la información esencial que garantiza transparencia, claridad en la relación comercial y adecuada liquidación de los cobros asociados al servicio.

Tabla 1. Contenido mínimo de las facturas

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

Fuente: SSPD 2025

El ejercicio de revisión del contenido mínimo de la factura evidencia que, si bien el prestador cumple con la mayoría de los requisitos establecidos por la regulación, persisten algunos aspectos críticos que deben ser fortalecidos para garantizar la transparencia y exhaustividad



de la información entregada al usuario. Entre los elementos que no se evidencian o presentan debilidades se encuentra la ausencia del NIT del prestador, lo cual constituye un dato obligatorio que debe estar claramente visible en la factura.

El ejercicio de revisión del contenido mínimo de la factura evidencia que, si bien el prestador cumple con la mayoría de los requisitos establecidos por la regulación, persisten algunos aspectos críticos que deben ser fortalecidos para garantizar la transparencia y exhaustividad de la información entregada al usuario. Entre los elementos que no se evidencian o presentan debilidades se encuentra la ausencia del NIT del prestador, lo cual constituye un dato obligatorio que debe estar claramente visible en la factura. Asimismo, se identifican oportunidades de mejora en la presentación de los canales de atención y de los mecanismos para la radicación de PQR y la claridad sobre el tipo de lectura utilizada para la facturación, información que resulta esencial para que el usuario comprenda plenamente la estructura de cobro y pueda ejercer sus derechos en materia de reclamaciones y verificación de la facturación.

5.4.8.2. Facturación y Recaudo

Se visitó el área de facturación, el cual se encuentra ubicado en la sede administrativa en el municipio de Inírida, Guainía, donde se tuvo una explicación del proceso y los procedimientos de facturación. Los ciclos de facturación por parte del prestador son manejados de la siguiente forma:

Cabecera municipal: Ciclo de facturación mensual, Entrega de facturas en 3 días, Generalmente el vencimiento ocurre 10 a 15 días después de la emisión de la factura, se tiene estipulado en calendario los primeros 3 días del mes.



Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Localidades menores: Ciclo de facturación mensual, Entrega de facturas en 10 días, Generalmente el vencimiento ocurre 20 días después de la emisión de la factura, se tiene estipulado en calendario después del 8 o 10 de cada mes

Con relación al recaudo, el prestador remitió la siguiente relación de manera discriminada por estrato y uso para los años 2023 – 2024:

Tabla 2. Contenido mínimo de las facturas

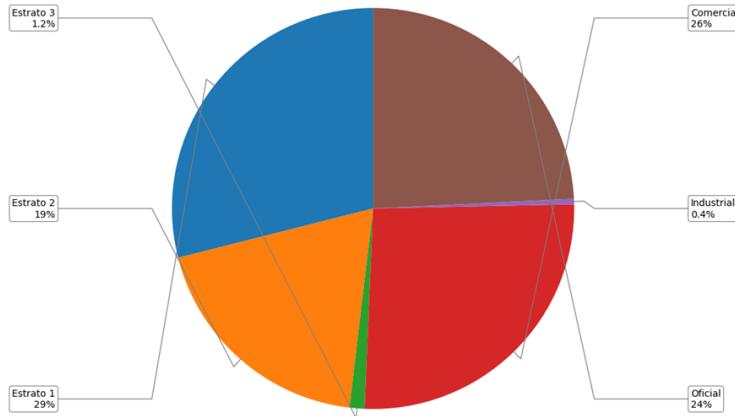
RECAUDO	AÑO 2023	AÑO 2024
ESTRATO 1	\$2.567.729.334	\$3.424.213.901
ESTRATO 2	\$2.081.489.600	\$2.751.311.711
ESTRATO 3	\$200.187.978	\$224.253.154
OFICIAL	\$2.914.856.968	\$4.128.763.275
COMERCIAL	\$4.509.579.619	\$6.307.559.906
INDUSTRIAL	\$73.964.027	\$118.905.412
TOTAL	\$12.347.807.526	\$16.955.007.359

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Ahora bien, con relación a la energía facturada por el prestador según la información reportada al Sistema Único de Información (SUI), se evidencia lo siguiente:

Imagen 12. Energía Facturada

EMPRESA	Energía Facturada 2023	Energía Facturada 2024	Diferencia	VAR %
EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P.	24326967	26800056	2473089	10,2

Distribución de Energía Facturada por Sector
EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P. — Año 2024

Segmento	Energía	% del total
Estrato 1	7.759.802	28.95%
Estrato 2	5.138.780	19.17%
Estrato 3	322.592	1.20%
Comercial	6.969.066	26.00%
Industrial	117.767	0.44%
Oficial	6.492.049	24.22%

Segmento	Valor	% del total
Estrato 1	\$12.928.221.691	29.29%
Estrato 2	\$8.533.865.205	19.34%
Estrato 3	\$535.936.921	1.21%
Comercial	\$11.442.447.859	25.93%
Industrial	\$195.591.509	0.44%
Oficial	\$10.495.484.340	23.78%

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Si bien, el prestador menciona que el recaudo en la cabecera municipal presenta valores superiores al 80%, se evidenció que en localidades con SISFV, no se adelanta pago del servicio de energía eléctrica.

5.4.9. Cartera

Respecto a la cartera, se informa que no es posible enviar la información en el formato solicitado, debido a que el sistema se actualiza automáticamente en cada período de liquidación, lo cual impide la generación del reporte en la estructura requerida en este momento. Sin embargo, informa que ya ha contactado al proveedor del software comercial, quien se comprometió a realizar los ajustes necesarios para permitir la entrega de la información solicitada a más tardar el día 30 de noviembre del presente año. Una vez vencido este término, a la fecha de elaboración de este informe, el prestador no ha remitido la información relacionada con cartera del servicio de energía eléctrica en el departamento de Guainía.



Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



5.4.10. Subsidios y Contribuciones

En atención al requerimiento relacionado con las estadísticas de subsidios liquidados por parte del Ministerio de Minas y Energía (MME) para la vigencia 2024, el prestador informa que la empresa ha recibido las respectivas liquidaciones de subsidios conforme a las resoluciones emitidas por el MME, las cuales establecen los valores reconocidos y pagados durante dicho periodo.

Tabla 3. Subsidios EMELCE 2024

No. DE CONTRATO	Resolución MME	Fecha de Expedición	Centro Poblado	Período Liquidado		Valor Reconocido (\$)
				año	Trimestre	
009 DE 2015	00040 de 2024	19/01/2024	Inírida Cabeecera Municipal	2023	4	4.050.113.331,00
009 DE 2015	00073 de 2024	1/02/2024	Inírida Cabeecera Municipal	2023	3	2.430.067.998,00
009 DE 2015	00313 de 2024	8/04/2024	Inírida Cabeecera Municipal	2023	4	3.713.263.688,00
009 DE 2015	00313 de 2024	8/04/2024	Inírida Cabeecera Municipal	2024	1	6.196.722.508,00
009 DE 2015	00416 de 2024	10/05/2024	Inírida Cabeecera Municipal	2023	4	1.239.344.501,00
				TOTAL 2024		17.629.512.026,00

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Ahora bien, con relación a la información cargada por el prestador al Sistema único de información (SUI), respecto a los valores de subsidios facturados durante la vigencia 2023 – 2024 se tiene lo siguiente:

EMPRESA	VRSUB_FACT_2023	DELTA_ABS
EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA LA CEIBA S.A. E.S.P.	\$ 25.639.579.197	\$ 506.197.522



Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



DEPARTAMENTO	VRSUB_FACT_2024	DELTA %
GUAINÍA	\$ 26.145.776.719	2%

El prestador informa que respecto al municipio de Barrancominas, actualmente se encuentran en conversaciones con el MME, con el fin de iniciar la liquidación de subsidios para los años 2023 a la fecha.

5.4.11. Contratos y Cupos de combustible

Con relación a contratos de combustible adelantados durante el año 2024, el prestador remite la siguiente información:

Tabla 4. Contratos de combustible 2024

NO. CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR INICIAL DEL CONTRATO.	ADICION.
VEINTE (20).	SUMINISTRO DE 28000 GALONES DE COMBUSTIBLE (ACPM) PARA LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS PLANTAS GENERADORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BARRANCOMINAS.	\$ 352.800.000,00	\$ 176.400.000,00
TREINTA Y CINCO (35).	SUMINISTRO DE 5658 GALONES DE COMBUSTIBLE (ACPM) PARA LAS MÚLTIPLES PLANTAS DE GENERACIÓN DE ENERGÍA EN EL DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA.	\$ 68.433.510,00	\$ 606.500,00
SETENTA (70).	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE PARA MÚLTIPLES PLANTAS DE GENERACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DEL GUIARÍA.	\$ 55.133.220,00	N/A
SETENTA Y UNO (71)	SUMINISTRO DE 28.000 GALONES DE COMBUSTIBLE (ACPM) PARA LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS PLANTAS GENERADORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BARRANCOMINAS.	\$ 361.200.000,00	\$ 180.600.000,00
CIENTO VEINTIOCHO	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE ACPM PARA LA PLANTA DE GENERACIÓN DIESEL DEL PARQUE SOLAR HIBRIDO DE EMELECE.	\$ 87.995.270,00	N/A

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

Frente a lo anterior, es importante resaltar que, en el caso de la cabecera municipal de Inírida, la actividad de generación de energía está a cargo de la empresa GESTIÓN ENERGÉTICA

**Superservicios****INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**

S.A. E.S.P. – GENSA. Por tal motivo, actualmente el prestador EMELCE S.A E.S.P. no cuenta con cupo de combustible aprobado por el MME en su área de prestación.

5.4.12. CUPS

En el marco de la revisión de la información tarifaria provista por la Empresa de Energía del Guainía La Ceiba S.A. E.S.P., se muestran los Costos Unitarios (CU) aplicados durante el año 2024 para las localidades de Inírida y Barrancominas. Es importante señalar que, en el departamento del Guainía, coexisten esquemas de prestación con generación térmica y soluciones solares fotovoltaicas individuales o híbridas, lo cual puede generar diferencias significativas en los costos de prestación entre municipios, localidades e incluso entre usuarios dentro de una misma localidad.

Tabla 5. CUPS reportados por el prestador 2024.

AÑO	MES	CODIGO MUNICIPIO	EMPRESA	G	D	C	p	CU
2024	1	94343 Barrancominas	EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A. E.S.P.	1329,17	185,75	60,36	0,1	\$ 1.723,0
		94001 Inírida		1340,45	113,07	44,03		\$ 1.646,5
	2	94001		1363,77	113,99	42,39		\$ 1.671,7
		94343		1333,74	187,26	60,17		\$ 1.729,4
	3	94343		1340,93	188,95	60,82		\$ 1.739,7
		94001		1370,04	115,02	42,85		\$ 1.680,1
	4	94343		1307,41	189,12	61,25		\$ 1.703,0
		94001		1305,78	115,12	43,15		\$ 1.609,1
	5	94001		1313,07	115,48	43,4		\$ 1.617,8
		94343		1309,18	189,71	61,61		\$ 1.706,0
	6	94001		1324,1	114,95	43,59		\$ 1.629,8
		94343		1340,23	188,85	61,87		\$ 1.739,9
	7	94343		1332,99	190,52	62,07		\$ 1.733,7
		94001		1328,55	115,97	43,73		\$ 1.635,9
	8	94001		1338,58	116,2	43,82		\$ 1.647,3
		94343		1342,37	190,9	62,2		\$ 1.744,6
	9	94343		1337,64	189,34	62,2		\$ 1.737,8
		94001		1367,76	115,25	43,82		\$ 1.678,8



Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



AÑO	MES	CODIGO MUNICIPIO	EMPRESA	G	D	C	p	CU
	10	94001		1354,76	135,53	43,92		\$ 1.684,7
		94343		1301,67	191,09	62,35		\$ 1.699,7
	11	94001		1352,35	136,3	43,87		\$ 1.682,8
		94343		1309,78	192,17	62,27		\$ 1.709,8
	12	94343		1346,25	194,79	62,43		\$ 1.753,1
		94001		1372,59	138,13	43,98		\$ 1.707,2

Fuente: Visita SSPD Inírida, 2025.

5.4.13. Tarifa

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

5.5. Aspectos del reporte de información al SUI

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

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



5.5.1. Cargue de información.

Según la revisión realizada en el Sistema Único de Información – SUI al estado general de cargue de la empresa **EMELCE S.A E.S.P.** se encuentra el siguiente estado de cargue para la vigencia de 2024:

Tabla 6 Estado de cargue de la empresa EMELCE S.A E.S.P.

Etiquetas de fila	Certificado	Certificado no Aplica	Pendiente	Total general
Administrativo y Financiero	25		1	26
Comercial y de Gestión	60		12	72
Técnico operativo	25	3	9	37
Total general	110	3	22	135

Fuente: SUI

En el estado general de cargue se identificaron en estado pendiente 22 formatos y 3 formatos certificados como no aplica. Dentro de los formatos en estado pendiente, se identificó que la empresa no certificó el formato de “**Reclamaciones del servicio de energía eléctrica**” de todo el 2024.

Dado lo anterior, se recordó a la empresa que es responsabilidad de esta el reporte de información dentro de los tiempos límites definidos por el calendario de reporte. Así mismo se recuerda el mecanismo definido por la SSPD para la solicitud del retiro de los formatos, en caso de que la empresa identifique en estado pendiente algún formato que no es responsabilidad de su reporte.

Tabla 7 Porcentaje de cargue vigencia 2024

ID	Empresa	Año	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Porcentaje de cargue
2331	EMELCE S.A E.S.P.	2024	110	3	22	81 %

Fuente: Sistema Único de Información - SUI



Durante el 2024 el prestador certificó 110 formatos, consolidado así un 81% de los formatos certificados, se solicitó a la empresa el reporte de los formatos pendientes de manera inmediata.

Es importante mencionar que, de los 110 formatos certificados, la totalidad pertenecen a la Resolución No. SSPD 20211000859995, Resolución de cargue ZNI.

5.5.2. Modificación y ajustes de la información.

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

Tabla 8 Oportunidad del cargue 2024

Cargues		
	Fuera de término	Con Oportunidad
Cantidad	110	0
Porcentaje	100%	0%

Se evidenció que la totalidad de los reportes en SUI fue cargado de manera posterior a las fechas límite establecidas en la resolución de cargue ZNI, se solicitó al prestador que en lo sucesivo cumpla estrictamente con el calendario de reporte.

Por otra parte, en lo referente a reversiones de información, se evidencio que durante el 2024, EMELCE S.A E.S.P. solicitó la reversión de 31 formatos y formularios como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 9 Reversiones de información durante el 2024

AÑO DEL FORMATO REVERSADO	NOMBRE FORMATO O FORMULARIO REVERSADO	CANTIDAD
2022	IC1. Información Comercial Residencial y No Residencial - ZNI	3
2022	IC2. Costo Unitario Libre Competencia	9
2022	IC4. Tarifas Aplicadas	9
2023	IC5. Subsidios	3
2023	IC6. Reporte Comercial Generadores Diésel	3
2024	ICL1. Certificación de Existencia y Prestación del Servicio de Localidades en la ZNI	1
2023	IT3. Registro Generación Diaria - ZNI	3
Total		31

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

Fuente: SUI

La empresa informó que ha venido atendiendo usuarios a través de Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV), motivo por el cual se procedió a la reversión del formato ICL1. En este contexto, se solicitó información sobre el estado de los trámites para habilitar el cargue de los formatos de reporte, mecanismo mediante el cual se presenta a la SSPD la información detallada de la prestación iniciada, incluyendo datos como la fecha de inicio de operación y las características de los activos destinados a la prestación del servicio.

La empresa manifestó que remitirá las solicitudes correspondientes para que sea reconocida la prestación a través de SISFV y generación distribuida con tecnología solar. Asimismo, se compartió la guía para la presentación de dicha solicitud.

6. HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1.	Cargue de información comercial para la vigencia para SISFV y PQR 2023 – 2024.	Resolución SSPD-20151300054575 de 2015 y 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021 - Resolución CREG 101 026 DE 2022	El prestador no ha realizado cargue de información comercial relacionado con SISFV al igual que información relacionada con PQR para la vigencia 2024.	No cumple
2	Informar oportunamente los nuevos mercados atendidos por la empresa.	Disposiciones definidas en el Artículo 11.8 de la Ley 142 de 1994.	La empresa no ha completado el trámite de solicitud de reconocimiento de los nuevos mercados atendidos a través de SISFV y generación Solar distribuida.	No cumple
3	Oportunidad en el cargue resolución No. SSPD 20211000859995 de 2021.	Calendario de cargue establecido en la resolución No. SSPD 20211000859995 de 2021.	Evidencia recopilada durante la evaluación integral que reposa en el SUI.	No cumple



Superservicios

**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



4	Oportunidad en el cargue resolución No. SSPD 20188000076635, de 2018.	Calendario de cargue establecido en la resolución No. SSPD 20188000076635, de 2018.	Evidencia recopilada durante la evaluación integral que reposa en el SUI.	No cumple
---	---	---	---	------------------

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

8. CONCLUSIONES

Aspectos Comerciales

- El CCU del servicio de energía eléctrica cuenta con las evidencias de la divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador a la fecha no ha realizado reportes al Sistema único de Información (SUI) relacionados con aspectos comerciales en las zonas Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas ni información relacionada con Peticiones, quejas y reclamos a lo largo de su área de prestación del servicio de energía eléctrica en el departamento de Guainía para el año 2024.
- Se observan inconsistencias en el catastro de usuarios remitido por el prestador y lo evidenciado en visita de inspección del mes de noviembre de 2025.
- Una vez cumplida la fecha de compromiso del 30 de noviembre de 2025, se evidencia que el prestador no remitió información relacionada con cartera para la vigencia 2024.
- Se resalta que no es posible establecer un porcentaje de medición real implementado por el prestador en las distintas localidades donde presta el servicio debido a inconsistencias en la información suministrada.

**Aspectos de reporte al SUI**

- En cumplimiento de los compromisos adquiridos durante la evaluación integral, la empresa realizó el reporte de los formatos y formularios que se encontraban pendientes. Si bien esta situación no implicó una ampliación del plazo establecido en el calendario de reporte, sí permitió completar el esquema de reporte en su totalidad.
- La empresa deberá completar los trámites orientados a la habilitación del cargue de la prestación en los nuevos mercados atendidos por la empresa, para ello deberá seguir lo definido en la cartilla paso a paso de trámite de localidades.

**9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE
APLICAR**

Se reitera la importancia de contar con un reporte de información que cumpla con criterios de calidad y oportunidad, en concordancia con las fechas establecidas en los calendarios de reporte definidos por los lineamientos de cargue. Asimismo, es fundamental que la información reportada atienda las reglas de consistencia, lo cual garantiza la calidad y confiabilidad del reporte de información.

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN (Menciona nombres y apellidos completos)**10.1.** Responsable General**10.2.** Equipo de Evaluación

Mario Botto - Aspectos comerciales y tarifarios

Ángel Ricardo Becerra Muñoz – Aspectos de reporte al SUI

11. ANEXOS

N/A