

## **1 Identificador del prestador**

**1.1 Nombre o razón social:** ELECTRO LITORAL FJM SAS ESP

**1.2 NIT:** 901346575 - 7

**1.3 ID (SUI - RUPS):** 38134

**1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:**

Energía eléctrica

**1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:** Generación, distribución y comercialización de energía eléctrica

**1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:** 01 de enero de 2020.

## **2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:**

**2.1 Año del programa al que pertenece la acción:** 2021

**2.2 Clase acción:** Vigilancia  Inspección

**2.3 Motivo de la acción:** Especial  Detallada  Concreta

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

**2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** Google Meet

## **3 Delimitación del marco de evaluación**

**3.1 Criterios evaluados:** Aspectos administrativos, financieros, técnicos, comerciales, normas de comportamiento y reporte de información al SUI.

### **3.2 Marco temporal de evaluación: 2021**

## **4 Descripción de lo desarrollado:**

Se realiza la Evaluación Integral a ELECTRO LITORAL FJM SAS ESP (en adelante «Electro Litoral»), 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:**

información remitida por Electro Litoral, a través de los radicados SSPD No. 20225294344102, SSPD No. 20225294328422, SSPD No. 20225294328422, SSPD No. 20225294404942, SSPD No. 20225294391652 y SSPD No. 20225294534932, la cual fue requerida en virtud de la evaluación integral. La información fue complementada a través de reuniones virtuales que se llevaron a cabo los días 24, 26 y 28 de octubre de 2022, registradas en actas.

### **4.2 Requerimientos realizados:**

Mediante radicado SSPD No. 20222203785491 del 28 de agosto de 2022, se requirió a Electro Litoral, la información que fue tomada como insumo para la realización del presente informe.

### **4.3 Estado de respuesta de requerimientos:**

El día 15 de septiembre se reiteró al prestador el requerimiento de información, realizado en el mes de agosto de 2022 mediante radicado SSPD No. 20222203785491, sin recibir respuesta por parte del prestador. El día 06 de octubre de 2022 el prestador solicita mediante correo electrónico prórroga para él envió de la información, argumentando dificultades para el acceso a las zonas para la correspondiente recolección de la información.

De esta forma, solo hasta el 26 de octubre de 2022 esta Superintendencia recibió por parte del prestador respuesta parcial al requerimiento realizado, los cuales fueron complementando a través de alcances, así mismo a través de las reuniones virtuales se manifestó la necesidad de complementar la información faltante e incompleta, observaciones que fueron registradas en el

acta de reunión de cierre como compromisos; dicha información fue entregada en su mayoría a través de correos electrónicos enviados hasta el día 04 de noviembre de 2022.

Sin embargo, a la fecha de elaboración de este informe, una parte de la información requerida, no fue entregada por parte de Electro Litoral.

#### **4.4 Evaluaciones realizadas:**

En el marco de la evaluación se tienen en cuenta aspectos administrativos, financieros, técnicos, comerciales, reporte de información al SUI y normas de comportamiento. Iniciando por una breve descripción general de la empresa Electro Litoral.

##### **4.4.1 Descripción general de la empresa**

La empresa Electro Litoral, para el desarrollo de sus actividades cuenta con una planta de personal de 7 empleados directos, y 4 personas en prestación de servicios como se observa en la siguiente Tabla:

**Tabla 1. Datos generales de la empresa.**

Tipo de Sociedad:	Sociedad Por Acciones Simplificada
Razón social:	ELECTRO LITORAL FJM SAS ESP
Sigla:	ELECTRO LITORAL
NIT:	901346575-7
ID RUPS:	48383
Representante legal:	YENIA CRISTINA LOZANO IBARGUEN
Actividad desarrollada:	Distribución, Generación y Comercialización
Año de entrada en operación:	2020
Auditor – AEGR:	N/A
Clasificación:	Zona No Interconectada
Fecha última actualización RUPS:	03/02/2022

Fuente: Sistema Único de Información (SUI).

Electro Litoral, es una sociedad anónima simplificada constituida en el año 2019, como ESP desarrollando actividades de generación, comercialización y distribución de energía, en las

Zonas no Interconectadas (ZNI), ubicada en Municipio del Litoral del San Juan, como dirección principal registrada en RUPS la ciudad de Cali.

La empresa Electro Litoral cubre los mercados de los municipios Litoral del San Juan y el Cantón del San Pablo situados en el departamento del Chocó. En el municipio del Litoral del San Juan su participación es equivalente al 56%, en el municipio de Cantón de San Pablo la participación de Electro Litoral es correspondiente a un 27%, debido a que poseen plantas menores y comercializadores de energía en el Mercado Mayorista.

Dentro del mercado del Litoral del San Juan se tiene un competidor directo que es Enerlitoral S.A.S E.S.P y en el municipio del Cantón de San Pablo existe un competidor que es la empresa Distribuidora del Pacífico SA ESP (DISPAC).

#### **4.4.2 Aspectos administrativos y financieros**

A continuación, se realiza una descripción de los principales componentes de carácter administrativo y financiero que competen al prestador en el año de evaluación.

##### **4.4.2.1 Clasificación del riesgo**

Conforme al artículo 15 del Decreto 1369 de 2020, son funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión de las Superintendencias Delegadas.

*«(...) Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios Públicos domiciliarios sujetos a la inspección, vigilancia y control de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación y el ordenamiento jurídico vigente».*

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible en el 2021 realizó el cálculo del riesgo financiero con la última información disponible con aquellos prestadores que certificaron la información financiera cargada por los prestadores del año 2021 en el Sistema Único de Información (SUI). Una vez verificada la base de datos del SUI, el prestador no ha realizado cargues de información financiera por lo que al prestador no se le pudo evaluar su riesgo financiero tal como lo determina la CREG en sus Resoluciones 072 de 2002, 034 de 2004.

#### 4.4.2.2 Estado de Situación Financiera

Electro Litoral presta el servicio de energía eléctrica en las Zonas no Interconectadas (ZNI). Esta evaluación se concentra en los resultados de la vigencia 2021, comparada con el año 2020, del servicio público de energía para las actividades de generación, distribución y comercialización en (ZNI). Se analiza la información suministrada por el prestador para la evaluación integral, así como los estados financieros firmados por el contador y la representante legal. El prestador, a fecha de elaboración del informe de Evaluación Integral, no había realizado cargue de la información financiera en SUI.

Los activos ascienden a 3347 millones COP presentando un aumento de 86,59% con relación a la vigencia 2020, sus recursos controlados a corto plazo equivalen al 89,28% dejando el 10,72% a largo plazo, los rubros más destacados para el activo son: cuentas comerciales por cobrar de la prestación del servicio público 89,26% y propiedad planta y equipo 10,72%.

**Tabla 2. Estado de Situación Financiera.**

CONCEPTO FINANCIERO	2021 (COP)	2020 (COP)	Análisis horizontal (%)	Análisis vertical (%)
<b>Activos</b>				
Efectivo y Equivalentes	692.766	0	-	0,02
Deudores Comerciales	2.987.928.972	1.692.314.000	76,56	89,26
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>2.988.621.738</b>	<b>1.692.314.000</b>	<b>76,60</b>	<b>89,28</b>
Propiedad, Planta y Equipo	358.888.654	101.753.000	252,71	10,72
<b>Total No Activos Corrientes</b>	<b>358.888.654</b>	<b>101.753.000</b>	<b>252,71</b>	<b>10,72</b>
<b>Total Activos</b>	<b>3.347.510.392</b>	<b>1.794.067.000</b>	<b>86,59</b>	<b>100,00</b>
<b>Pasivos</b>				
Acreedores comerciales	2.868.352.630	1.701.321.000	68,60	85,69
Otros acreedores	447.166.978	87.784.280	409,39	13,36
Obligaciones laborales	25.369.045	0		0,76
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>3.340.888.653</b>	<b>1.789.105.280</b>	<b>86,74</b>	<b>99,80</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>3.340.888.653</b>	<b>1.789.105.280</b>	<b>86,74</b>	<b>99,80</b>
<b>Patrimonio</b>				
Capital	25.000.000	25.000.000	0,00	0,75
Resultado del Periodo	1.660.019	-20.038.280	-108,28	0,05
Resultados de Periodos Anteriores	-20.038.280	0	-	-0,60
<b>Total Patrimonio</b>	<b>6.621.739</b>	<b>4.961.720</b>	<b>33,46</b>	<b>0,20</b>

Fuente SUI – Elaboración DTGE.

#### **4.4.2.2.1 Cartera del servicio público de energía**

Asciende a 2988 millones COP. Esta cartera está definida por el dinero adeudado de los subsidios por el Ministerio de Minas y Energía en un 93%, mientras que el 7% son las cuentas por cobrar a usuarios de comunidades y cabecera municipal, de la vigencia en curso y de vigencias anteriores.

#### **4.4.2.2.2 Propiedad Planta y Equipo**

Este rubro en el activo asciende a 359 millones COP con un incremento de 253% con relación a la vigencia 2020; las plantas registran un valor de 307 millones COP, seguida de las redes líneas y ductos las que ocupan 50 millones COP.

#### **4.4.2.2.3 Obligaciones Financieras**

Sus acreedores comerciales corresponden a personas naturales y jurídicas con los que el prestador realizó procesos de negociación de combustible antes de contar con la asignación de cupo de su combustible. Las cuentas por pagar desde el 01 de enero de 2020 a 30 de junio de 2021, corresponden a un valor de 2868 millones COP.

#### **4.4.2.2.4 Patrimonio**

Lo relacionado con el patrimonio individual de la empresa, se posiciona en 6 millones COP. Está conformado por los siguientes conceptos: a) Capital emitido por socios, el cual mantiene la mayor porción del apalancamiento con socios por 25 millones COP b) Resultado del periodo, por 2 millones COP. y c) Resultado de periodos anteriores, por un valor de -20 millones COP; para finalizar el 2021 con un patrimonio que concentra un 0,20% del total del activo.

### **4.4.2.3 Estado de resultados integrales**

**Tabla 3. Estado de Resultados Integrales 2021 – 2020.**

<b>CONCEPTO FINANCIERO</b>	<b>2021 (millones COP)</b>	<b>2020 (millones COP)</b>	<b>Análisis horizontal (%)</b>	<b>Análisis vertical (%)</b>
<b>Ingresos</b>	<b>1.705.460.332</b>	<b>2.103.489.000</b>	<b>-18,92</b>	<b>100,00</b>
Costo de Ventas	1.266.848.000	2.039.016.000	-37,87	74,28

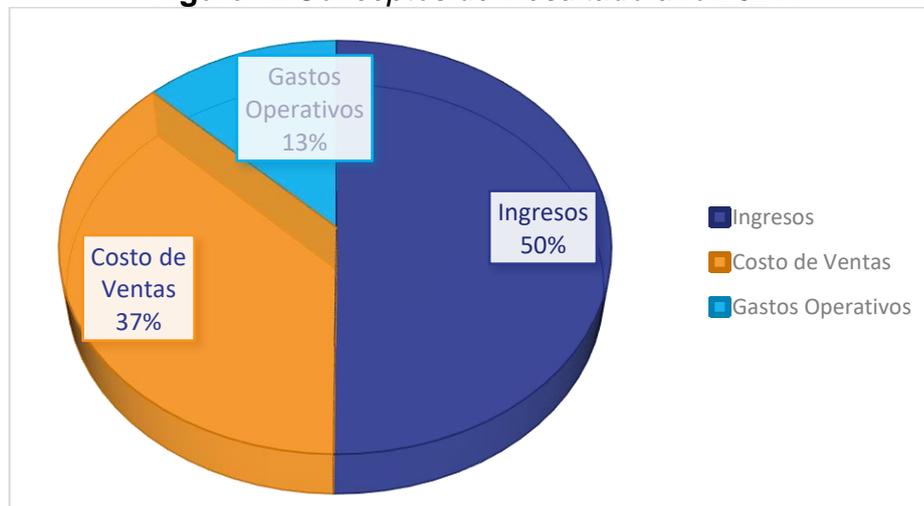
CONCEPTO FINANCIERO	2021 (millones COP)	2020 (millones COP)	Análisis horizontal (%)	Análisis vertical (%)
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>438.612.332</b>	<b>64.473.000</b>	<b>580,30</b>	<b>25,72</b>
Gastos Operativos	427.562.000	48.719.000	777,61	25,07
<b>Total Gastos Operativos</b>	<b>427.562.000</b>	<b>48.719.000</b>	<b>777,61</b>	<b>25,07</b>
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>11.050.332</b>	<b>15.754.000</b>	<b>-29,86</b>	<b>0,65</b>
Gastos no deducibles	9.427.223	45.222.059	-79,15	0,55
Intereses Ingreso	36.910	0	100,00	0,00
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>1.660.019</b>	<b>-29.468.059</b>	<b>-105,63</b>	<b>0,10</b>
Renta	0	-9.429.779	-100,00	0,00
<b>Utilidad Neta</b>	<b>1.660.019</b>	<b>-20.038.280</b>	<b>-108,28</b>	<b>0,10</b>

Fuente SUI – elaboración DTGE.

#### 4.4.2.3.1 Ingresos de actividades ordinarias

El total de los ingresos ordinarios por sus actividades de generación, distribución y comercialización en las Zonas no interconectadas (ZNI), para la vigencia 2021 sumaron 1705 millones COP. De estos ingresos, el 23,09% es cobrado a los usuarios a través de la facturación bajo la metodología de facturación por sistema de aforo; los ciclos de facturación del servicio prestado a las comunidades son del día 1 al 30 de cada mes, las facturaciones son realizadas y enviadas una vez al mes, con un periodo de tiempo de quince (15) días. Este proceso de recaudo lo realizan las comunidades y está a cargo de los representantes de los consejos comunitarios.

**Figura 1. Conceptos de Resultado año 2021.**



Fuente SUI Cálculos SSPD

El 76,91% del ingreso de sus actividades, es suministrado por el Ministerio de Minas y Energía, para la energía subsidiada en el Municipio de Litoral del San Juan, tanto en la cabecera municipal como en la zona rural.

#### **4.4.2.3.2 Costos y gastos**

Las erogaciones de costos y gastos para la prestación del servicio de energía ascienden a 1267 millones COP. Estas erogaciones son determinadas en el recaudo que hace la comunidad, recaudo que es destinado para el pago del operario de la planta eléctrica y demás conceptos que requiera el operario de la planta para su funcionamiento en el mes; los demás costos están determinados en el pago o transferencias realizados a terceros que suministran el combustible y al convenio que se tiene con Ecopetrol desde mitad de año del 2021; y los otros costos se determinan por el personal administrativo y técnico especializado de Electro Litoral. Es importante mencionar que este prestador incurre en gastos adicionales por conceptos de transporte, bonificaciones y demás que debe cancelar en su proceso de recepción y puesta en campo del combustible para su respectiva utilización.

El prestador, para el año 2021, superó la pérdida del 2020, reflejando una utilidad para el año 2021 de 1,6 millones COP.

#### **4.4.3 Aspectos técnicos**

Antes de revisar a profundidad los aspectos relacionados a este capítulo, se inicia con una descripción de la empresa en lo relacionado a los aspectos técnicos.

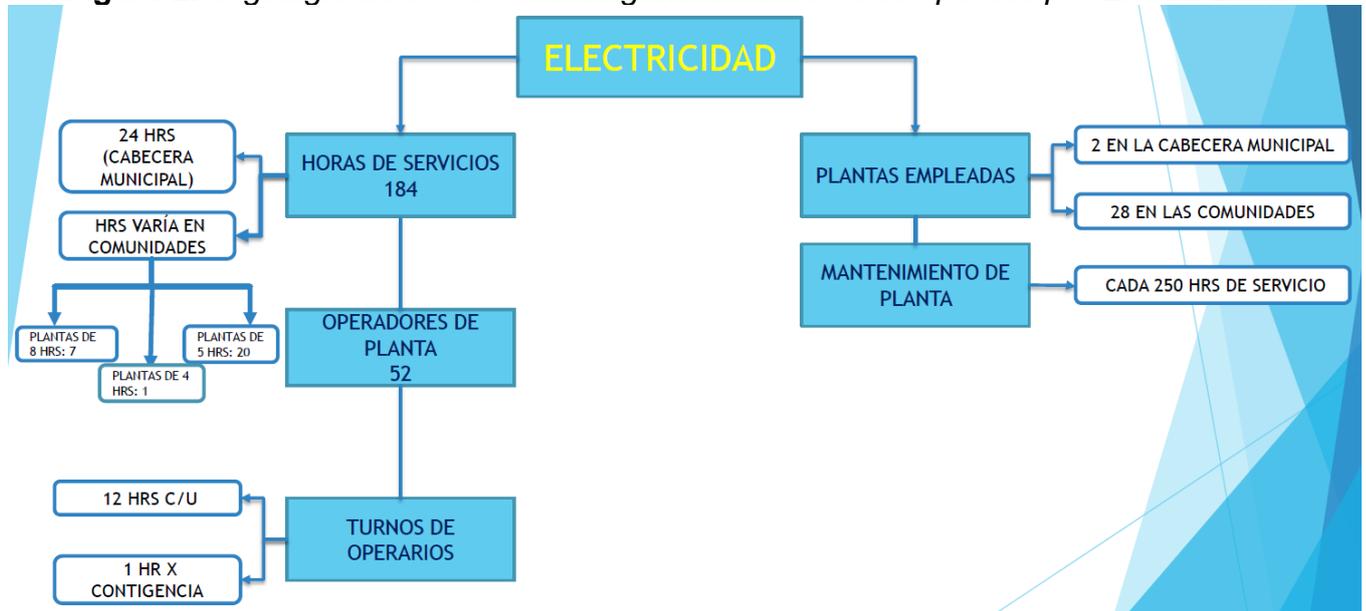
##### **4.4.3.1 Estructura organizacional – generación y distribución de energía**

La empresa adjuntó los organigramas para los sistemas de generación y distribución de energía eléctrica<sup>1</sup>, según se muestra en las Figura 2 y Figura 3.

---

<sup>1</sup> Mediante Radicados SSPD 20225294534932 y SSPD 20225294404942.

**Figura 2.** Organigrama del sistema de generación eléctrica operado por Electro Litoral.



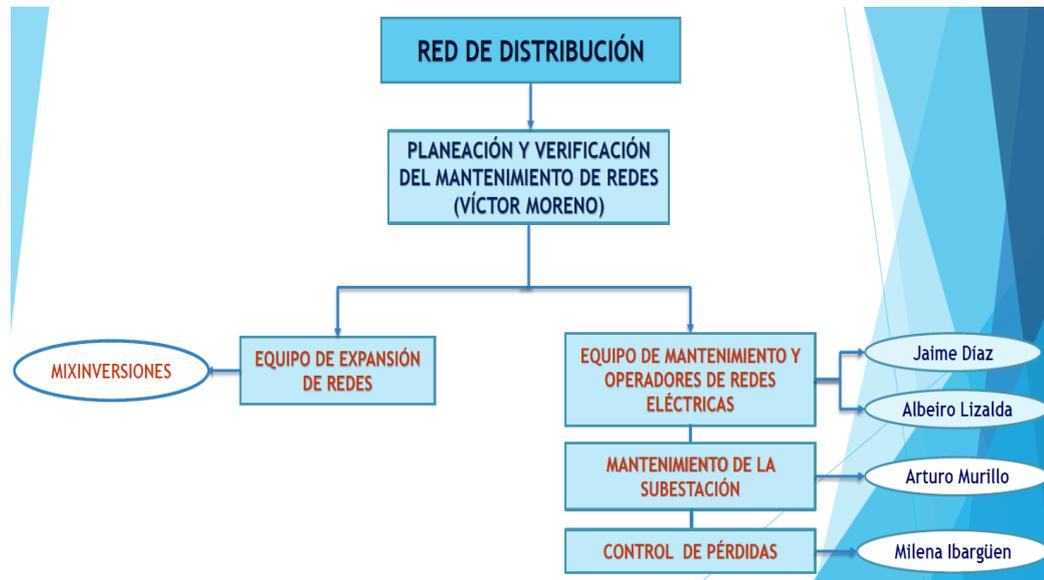
Fuente: ELECTRO LITORAL, octubre de 2022.

En los dos municipios, Litoral del San Juan y Cantón de San Pablo, en los cuales Electro Litoral presta el servicio de energía eléctrica en las ZNI, 24 localidades del primero y 5 localidades del segundo, la Figura 2 indica que la cabecera municipal de Litoral San Juan, Santa Genoveva de Docordó, tiene 2 grupos electrógenos y las 28 localidades restantes cuentan con un grupo electrógeno por localidad, el tiempo de prestación del servicio de energía eléctrica por día, es de 24 horas para la cabecera municipal y variaciones entre 4 horas, 5 horas y 8 horas para las demás localidades.

En la cabecera municipal se cuenta con 2 operarios los cuales se turnan para cubrir el tiempo diario de suministro de energía eléctrica. De forma similar se realiza en las demás localidades, para un total de 52 operadores de plantas eléctricas.

Por su parte, en el sistema de distribución (ver Figura 3) se agrupan 4 actividades: mantenimiento de redes, mantenimiento de la subestación, control de pérdidas, y expansión de redes; las tres primeras son atendidas por 4 personas y la última por una empresa contratista.

**Figura 3.** Organigrama del sistema de distribución eléctrica operado por Electro Litoral.



Fuente: ELECTRO LITORAL, octubre de 2022.

Con la información suministrada por el prestador, tanto en las comunicaciones mencionadas anteriormente como en las reuniones virtuales realizadas los días 26 y 28 de octubre de 2022<sup>2</sup>, se evidencia que no es clara la cantidad señalada de operadores frente al número de localidades que atiende Electro Litoral. Además, para el sistema de generación no se citan los nombres de quienes realizan esta actividad.

#### 4.4.3.2 Descripción de la infraestructura eléctrica

La generación en cada localidad operada por Electro Litoral se lleva a cabo mediante grupos electrógenos (combustible Diésel) ubicados en cada una de las 29 localidades, para las vigencias 2020 y 2021, tal como se indica en las Tablas Tabla 4 y Tabla 5, respectivamente.

**Tabla 4.** Capacidad nominal de los grupos electrógenos reportados por Electro Litoral para la vigencia 2020.

Localidad	Marca	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CAMPO BONITO	RICARDO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
AGUACATAL	RICARDO	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
PAVASA	RICARDO	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

<sup>2</sup> Consignado en actas de las mismas fechas.

Localidad	Marca	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
LOS SAINOS	RICARDO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
SAN JOSÉ DE QUITE	RICARDO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
BARRIOS UNIDOS	HYUNDWAY	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
BUENAVISTA	HYUNDWAY	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CHAPPIEN MEDIO	HYUNDWAY	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESTEROS	HYUNDWAY	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PICHIMA PLAYA	YENEDA DE TROY	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SAN BERNARDO	DEUZ	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TOGOROMÁ PLAYA	RICARDO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
UNION WAIMIA	HYUNDWAY	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ - CABECERA MUNICIPAL	STEMAC	OP											
PICIMA QUEBRADA	RICARDO	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
NUEVO JERUSALÉN	RICARDO	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
PROBORA SHIUU	RICARDO	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
COPOMA	HYUNDWAY	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
CUCURRUPÍ	PERKINS	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
LOS PEREA	CUMMINS	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MUNGUIDO	DEUZ	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
CHAPPIEN	LISTER	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PANGALITA	PERKINS	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
CARRA	HYUNDWAY	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
TIBERIA	DEUZ	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TARAPALITO	YENEDA DE TROY	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TIO CIRILO	HYUNDWAY	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VENADO	HYUNDWAY	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
UNIÓN VALSALITO	YENEDA DE TROY	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Notas: Unidad capacidad del grupo electrógeno: kW. OP: Otro prestador atendió la prestación del servicio de energía eléctrica.

Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

Para el caso de la cabecera municipal de Santa Genoveva de Docordó, Electro Litoral inició la prestación del servicio de energía a partir de febrero de 2021, según se observa en la Tabla 5. De otro lado, las localidades de Togoroma Playa y Cucurupí, presentaron cambios de grupo electrógeno en el mes de octubre de 2021, para la primera localidad, la capacidad nominal se redujo alrededor del 50% y para la segunda localidad, hubo un incremento del 4% de la capacidad nominal inicial de enero de 2021, respectivamente (ver en la Tabla 5, resaltado en color verde).

Sin embargo, para las localidades en mención, según la comunicación con Radicado SSPD No. 20215292589442 de septiembre de 2021, reportada por el IPSE, para la asignación del cupo

de combustible a Electro Litoral, las capacidades nominales de los grupos electrógenos nuevos, a los cuales se conectó la telemetría existente, en el mes de agosto de 2021, son diferentes a los que se venían reportando de julio de 2021 hacia atrás.

Con ello, el cambio de capacidad nominal en la información reportada en el SUI que se observó en cada una de estas localidades para el mes de octubre de 2021, se presume debería reflejarse, como mínimo, desde el mes de agosto de 2021; de allí que se evidenciaron presuntas inconsistencias de esta información cargada en el SUI por parte de Electro Litoral.

Por su parte, la localidad de Nuevo Jerusalén no indica capacidad nominal para los meses de noviembre y diciembre de 2021 (ver Tabla 5 celda resaltada en color anaranjado); situación que señalaría una presunta interrupción en la prestación del servicio de energía para dicho período, tal como se cita en la sección de monitoreo a las interrupciones.

**Tabla 5.** Capacidad nominal de los grupos electrógenos reportados por Electro Litoral para la vigencia 2021.

Localidad	Marca	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CAMPO BONITO	RICARDO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
AGUACATAL	RICARDO	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
PAVASA	RICARDO	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
LOS SAINOS	RICARDO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
SAN JOSÉ DE QUITE	RICARDO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
BARRIOS UNIDOS	HYUNDFWAY	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
BUENAVISTA	HYUNDFWAY	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
CHAPPIEN MEDIO	HYUNDFWAY	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESTEROS	HYUNDFWAY	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PICHIMA PLAYA	YENEDA DE TROY	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SAN BERNARDO	DEUZ	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TOGOROMA PLAYA	RICARDO; FUAN HENGSHAN	90	90	90	90	90	90	90	90	90	41,8	90	90
UNION WAIMIA	HYUNDFWAY	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	STEMAC	OP	680	680	680	680	680	680	680	680	680	680	680
PICIMA QUEBRADA	RICARDO	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
NUEVO JERUSALÉN	RICARDO	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	-	-
PROBORR SHIUU	RICARDO	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
COPOMA	HYUNDFWAY	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
CUCURRUPI	PERKINS; DOSIF	120	120	120	120	120	120	120	120	120	125	120	120
LOS PEREA	CUMMINS	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MUNGUIDO	DEUZ	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
CHAPPIEN	LISTER	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
PANGALITA	PERKINS	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
CARRA	HYUNDFWAY	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

Localidad	Marca	Ene	feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>TIBERIA</b>	<b>DEUZ</b>	<b>50</b>											
TARAPALITO	YENEDA DE TROY	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TIO CIRILO	HYUNDAWAY	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VENADO	HYUNDAWAY	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
UNION VALSALITO	YENEDA DE TROY	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Notas: Unidad capacidad del grupo electrógeno: kW. OP: Otro prestador atendió la prestación del servicio de energía eléctrica.

Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

Así mismo, como respuesta al requerimiento de información realizado por la SSPD en la evaluación integral, para el caso del sistema de generación eléctrica, la empresa remitió información de activos fijos (ver Tabla 6), junto con otra información de otros activos-central de generación y caseta de bombeo.

Específicamente, se observó que para el caso de la localidad Tiberia, las características del grupo electrógeno reportado en SUI (Tabla 5) no coinciden con las suministradas por Electro Litoral (Tabla 6), según se señala en las celdas resaltadas en color anaranjado.

De otro lado, la información restante correspondiente a otros activos y caseta de bombeo, **no** citó a qué localidad hace referencia; por sus características<sup>3</sup>, se presume que pertenezca a la cabecera municipal. Llamó a la atención que entre los activos de la caseta de bombeo se indican 2 micro medidores de combustible cuyo estado cita «(...) BUENO SIN INSTALAR», sin señalar la razón por la cual se encuentran sin instalar.

En relación con el sistema de distribución, Electro Litoral suministró información parcial de 9 localidades, las primeras 8 incluidas en la Tabla 6 y la restante, de la cabecera municipal de Litoral San Juan, correspondiente a un registro fotográfico, tal como se muestra en la Figura 4.

<sup>3</sup> Ver archivo INVENTARIO RED DE DISTRIBUCION 23.pdf.

 <p><b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p><b>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</b></p>	
---	---	---

Para el caso de las 8 localidades, Tiberia, Poborr Shiuu, Nueva Jerusalén, Campo Bonito, Aguacatal, Pavasa, Los Sainos y San José de Quite, mencionados en la Tabla 6, la información señalada es irrelevante dado que no indica las características de las redes.

En cuanto al registro fotográfico allegado, fue insuficiente puesto que solo contiene imágenes oscuras de algunos tramos de red con transformadores de distribución de 1 de las 29 localidades atendidas en la vigencia 2021. Por lo tanto, no fue posible evidenciar el estado de la infraestructura eléctrica que se señaló y se observó, es decir transformadores de distribución, postería, red de media y baja tensión (ver *Figura 4*).

En términos generales se evidenció que el listado de activos eléctricos suministrado por Electro Litoral no tiene uniformidad en la información remitida de algunas localidades, solamente se indicó la marca, serie y capacidad instalada de 8 grupos electrógenos correspondientes a 8 de las localidades atendidas, así como las cantidades de infraestructura de distribución para la cabecera municipal del Litoral del San Juan, tales como transformadores, postería, calibre de conductores de red, longitud de redes de media y baja tensión (ver Tabla 7), sin incorporar estado, mecanismo de captura de datos de energía generada y tiempo de prestación de servicio.

**Tabla 6. Información de activos eléctricos de Electro Litoral para la vigencia 2021.**

RAZON SOCIAL	NOMBRE DEL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	LOCALIDADES
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	TIBERIA
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	POBORR-SHIUU
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	NUEVA JERUSALÉN
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	CAMPO BONTO
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	AGUACATA.L
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	PAVASA
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	LOS SAINOS
MIXINVERSIONES FMR SAS	REDES	SAN JOSÉ DE QUITE
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGLL, de 130 KVA SERIAL 15424634	NUEVA JERUSALÉN
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGLL CABINADA DE 90 KVA - SERIAL 15024622	SAN JOSÉ DE QUITE
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGL CABINADA, DE 60 KVA SERIAL 15024628	PAVASA
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGLL, DE 140 KVA SERIAL 15024633	AGUACATAL
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGLL CABINADA DE 90 KVA SERIAL 15424624	LOS SAINOS
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGLL CABINADA DE 90 KVA SERIAL 15424627	CAMPO BONITO

RAZON SOCIAL	NOMBRE DEL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	LOCALIDADES
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGL CABINADA, DE 60 KVA -- SERIAL 15024502	TIBERIA
ELECTROILUMINACIONES Y MOTAIES CALI SAS	Planta RICARDO LGL CABINADA, DE 45 KVA SERIAL 15034095	PROBORRSHIUU

Fuente: ELECTRO LITORAL<sup>4</sup>, octubre de 2022.

**Tabla 7.** Información de activos del sistema de distribución de la cabecera municipal de Santa Genoveva de Docordó.

ÍTEM	ACTIVO	CANTIDAD	REFERENCIA
1	POSTES EN CONCRETO	385	12-8 metros
2	POSTES EN ALUMINIO	115	12-8 metros
Sin información	POSTES DE MADERA	78	7 metros
3	CAJA DE DISTRIBUCION	293	8 salidas
4	ELEVADOR DE SALIDA	1	400 kW
	ELEVADOR DE SALIDA	1	112,5 kW
	ELEVADOR DE SALIDA	2	150 kW
	ELEVADOR DE SALIDA	1	300 kW
5	TRANSFORMADOR	3	15 kVA
6	TRANSFORMADOR	4	25 kVA
7	TRANSFORMADOR	5	75 kVA
8	TRANSFORMADOR	3	30 kVA
9	TRANSFORMADOR	30	45 kVA
10	TRANSFORMADOR	1	112 kVA
11	KILOMETROS DE REDES DE ALTA TENSION	5	Nº2 ALUMINIO
12	KILOMETROS DE REDES DE BAJA TENSION	8.412	Nº4 ALUMINIO TRENZADO

Fuente: ELECTRO LITORAL<sup>5</sup>, octubre de 2022.

**Figura 4.** Algunas fotografías de transformadores de distribución de Santa Genoveva de Docordó.



<sup>4</sup> Archivo ACTIVO FIJOS B1(2).xls

<sup>5</sup> Archivo INVENTARIO RED DE DISTRIBUCION 23.pdf

Transformador de 30 kVA- ubicado en el barrio La Inmaculada h.a.	Transformador de 45 kVA- ubicado en el barrio 16 de Julio	Transformador de 15 kVA- ubicado en el barrio 16 de Julio
		
Transformador de 25 kVA- ubicado en el barrio El Firme	Transformador de 30 kVA	Transformador de 75 kVA
		
Transformador de 45 kVA	Transformador de 30 kVA	Transformador de 45 kVA

Fuente: ELECTRO LITORAL<sup>6</sup>, octubre de 2022.

#### **4.4.3.3 Mantenimiento de la infraestructura de generación y distribución**

En cuanto al plan de mantenimiento programado contra lo ejecutado para el año 2021 de la infraestructura eléctrica, Electro Litoral suministró algunos insumos del mantenimiento preventivo mensual realizado en campo a la infraestructura eléctrica de generación y distribución para la localidad de Barrios Unidos durante el año 2021, mas no un plan de mantenimiento, según se muestra en las Figura 5 y Figura 6.

Tampoco se encontró lo ejecutado durante el año 2021, ni cuáles y cuántos tipos de mantenimientos se realizaron, tanto al sistema de generación como al sistema de distribución, para cada una de las 29 localidades atendidas durante el período de evaluación.

<sup>6</sup> Archivo INVENTARIO RED DE DISTRIBUCION 23.pdf

**Figura 5.** Planilla de mantenimiento preventivo planificado para planta de la localidad Barrios Unidos vigencia enero 2021.

CLIENTE:	ELECTROLITORAL S.A.S.E.S.P	
MUNICIPIO:	LITORAL DEL SAN JUAN	
FECHA:	25-01-2021	
NOMBRE DEL EQUIPO:		
TIPO DE REVISIÓN:	TÉCNICA	
LOCALIDAD VISITADA:	BARRIOS UNIDOS	
TAREAS A REALIZAR		
TAREAS	ESCALA (1 a 5)	
1	Inspección de tornillería de motor	4
2	Inspección de nivel de aceite	3
3	Inspección de fuga de aceite	3
4	Inspección del estado de la tubería de combustible	3
5	Inspección del estado general del motor	4
6	Inspección del nivel del radiador	3
7	Inspección nivel de combustible	3
8	Inspección voltaje	5
9	Inspección de frecuencia de salida	4
10	Cambio de aceite del motor	5
INSUMOS		
INSUMOS	CANTIDAD	
1	Tapa de radiador	1
2	Lata de aceite	3
3	Batería de 12v y 24v	1
4	Limpiador	15
5	Tapa de radiador	2
6	Suiches encendidos	2
7	Ventilador	10
8	Celenoide mecánico	2
9	Banda	1
10	Filtro de aire	1
11	Filtro de combustible	1
12	Filtro de aceite	1
Observaciones		
Firma del mecánico <i>Richard Rivera</i>		

Fuente: ELECTRO LITORAL<sup>7</sup>, octubre de 2022.

Por lo mostrado en las Figura 5 y Figura 6, se observó que Electro Litoral **no** tiene un plan de mantenimiento programado anual de la infraestructura eléctrica que opera para cada una de las 29 localidades que atiende, que pueda comparar lo ejecutado para esa anualidad.

La inexistencia de un plan de mantenimiento configura un escenario en el que la prestación del servicio de energía eléctrica no se garantiza a los suscriptores ni en continuidad ni en calidad.

<sup>7</sup> Archivo 4.1.6 PLAN DE MANTENIMIENTO.pdf

**Figura 6.** Planilla de mantenimiento preventivo planificado para redes eléctricas de baja y alta tensión de la localidad Barrios Unidos vigencia enero 2021.

CLIENTE:	ELECTROLITORAL S.A.S.E.S.P	
MUNICIPIO:	LITORAL DEL SAN JUAN	
FECHA:	ENERO 15 de 2021	
NOMBRE DEL EQUIPO:		
TIPO DE REVISIÓN:	TÉCNICA	
LOCALIDAD VISITADA:	BARRIOS UNIDOS	
<b>TAREAS PARA REALIZAR</b>		
	<b>TAREAS</b>	<b>ESCALA (1 a 5)</b>
1	Poner en marcha y verificar que el funcionamiento es aparentemente correcto de las redes	S
2	Verificar el correcto funcionamiento del proceso de arranque	S
3	Verificar correcto estado y fijación de cubiertas de elementos móviles	U
4	Verificar correcto funcionamiento del proceso de parada	U
5	Verificar amperaje de la línea de transmisión, en caso de sobrecarga-balancearla	S
6	Inspección de redes eléctricas - si es necesario cambiarlo	S
7	Verificar que el estado de línea sea correcto	S
<b>INSUMOS O MATERIALES UTILIZADOS</b>		
	<b>INSUMOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Escalera	1
2	Llave de pesto	0
3	Arne de seguridad	1
4	Cable de transmisión	60m
5	Cometida	3 m
6	Eslinga	1
7	Mosquetón	2
9	Casco	1
10	Gafas	1
11	Alicate	1
12	Cinta bandy	20 cm
13	Cuerda	2 m
14	Guantes	1
15	Yoyos	1
16	Tapabocas	1
Observaciones: _____		
Firma del Electricista <u>Carlos Alberto</u>		

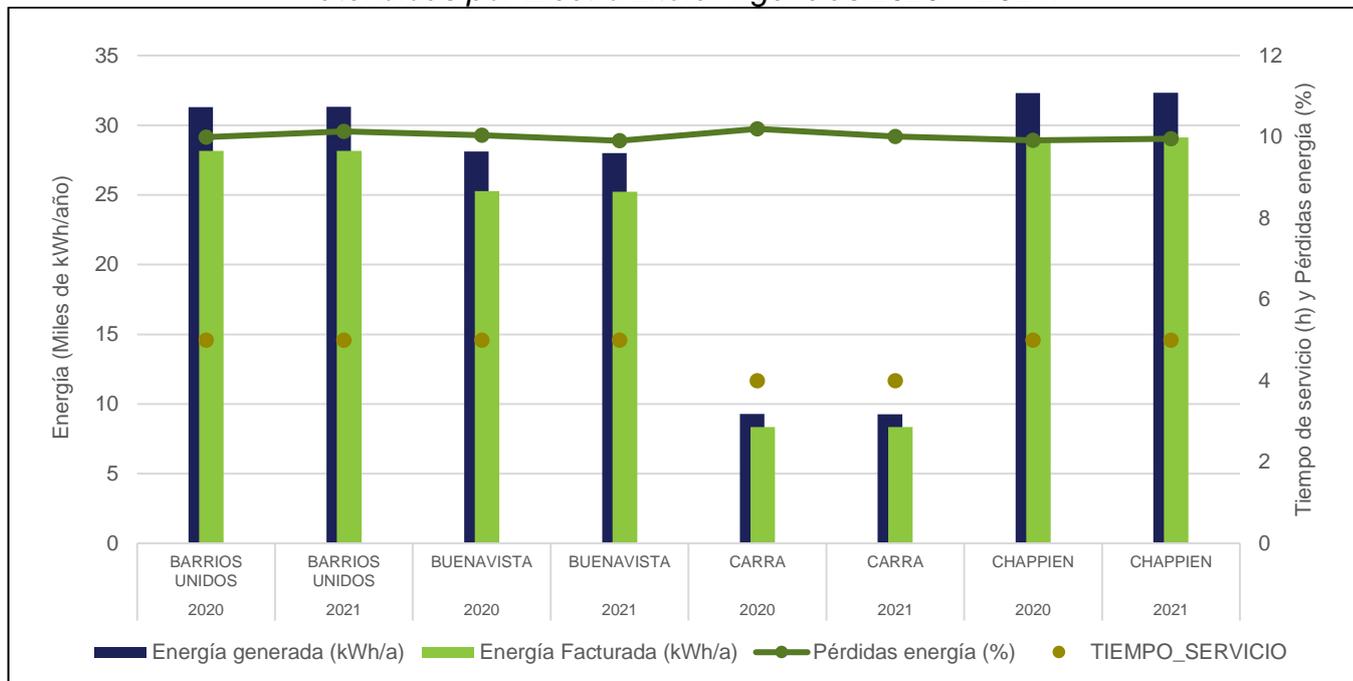
Fuente: ELECTRO LITORAL<sup>8</sup>, octubre de 2022.

#### 4.4.3.4 Calidad del servicio de energía eléctrica

Electro Litoral no remitió información sobre bitácoras de operación diaria de las 29 localidades atendidas, insumo con el cual se buscaba comparar la información reportada en el SUI.

<sup>8</sup> Archivo 4.1.6 PLAN DE MANTENIMIENTO.pdf

**Figura 7. Comparativo de pérdidas de energía y tiempo de servicio para 4 localidades atendidas por Electro Litoral vigencias 2020 – 2021.**



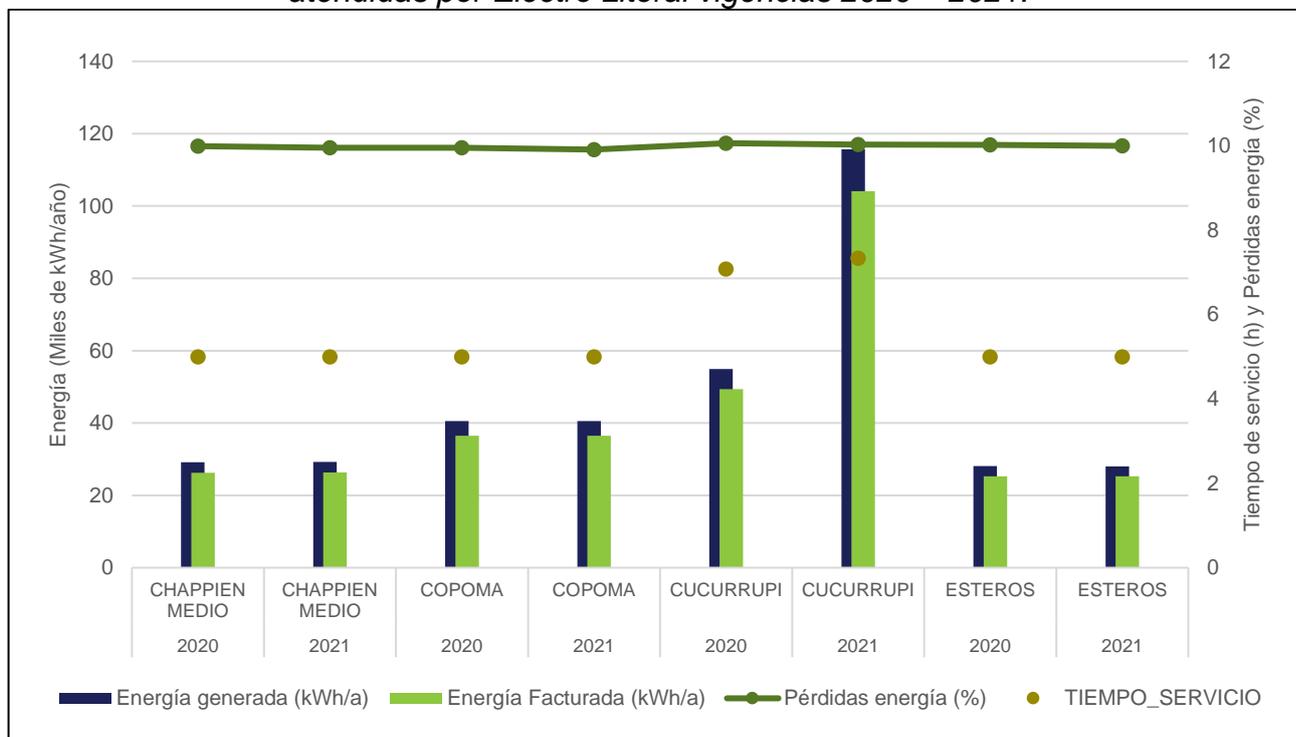
Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evaluó la consistencia de la información reportada en el SUI, mediante el cálculo del porcentaje de pérdidas utilizando como insumos el promedio mensual de la energía generada (reportada en el formato ZNI TO1) con el promedio mensual de la energía facturada (reportada mediante el formato ZNI C1) y el tiempo promedio diario de prestación del servicio (reportada en el formato ZNI TO1), tal como se indica en las Figura 7, Figura 8, Figura 9, Figura 10, **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, Figura 12 y Figura 13.

Como resultado se encontró que la información reportada por Electro Litoral es consistente, la diferencia entre los valores de los dos formatos corresponde al nivel de pérdidas de energía de un 10% para todas sus localidades.

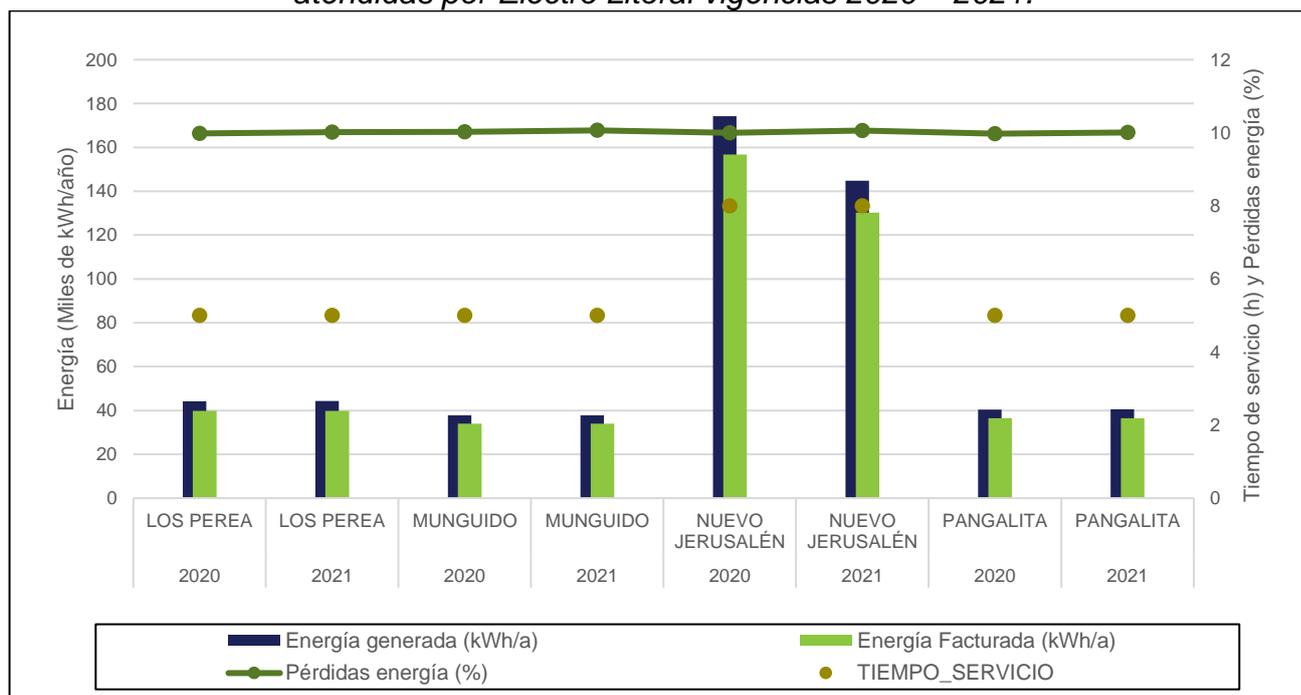
En relación con la energía generada, en el año 2021, Electro Litoral, para las 29 localidades, presentó una generación alrededor de los 2316 MWh/año, un 38% mayor al año 2020, esto es 1680 MWh/año; debido a que a partir de febrero de la vigencia 2021 inició la atención de la cabecera municipal San Genoveva de Docordó, que representa aproximadamente un 30% de su generación.

**Figura 8.** Comparativo de pérdidas de energía y tiempo de servicio para otras 4 localidades atendidas por Electro Litoral vigencias 2020 – 2021.



Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

**Figura 9.** Comparativo de pérdidas de energía y tiempo de servicio para otras 4 localidades atendidas por Electro Litoral vigencias 2020 – 2021.

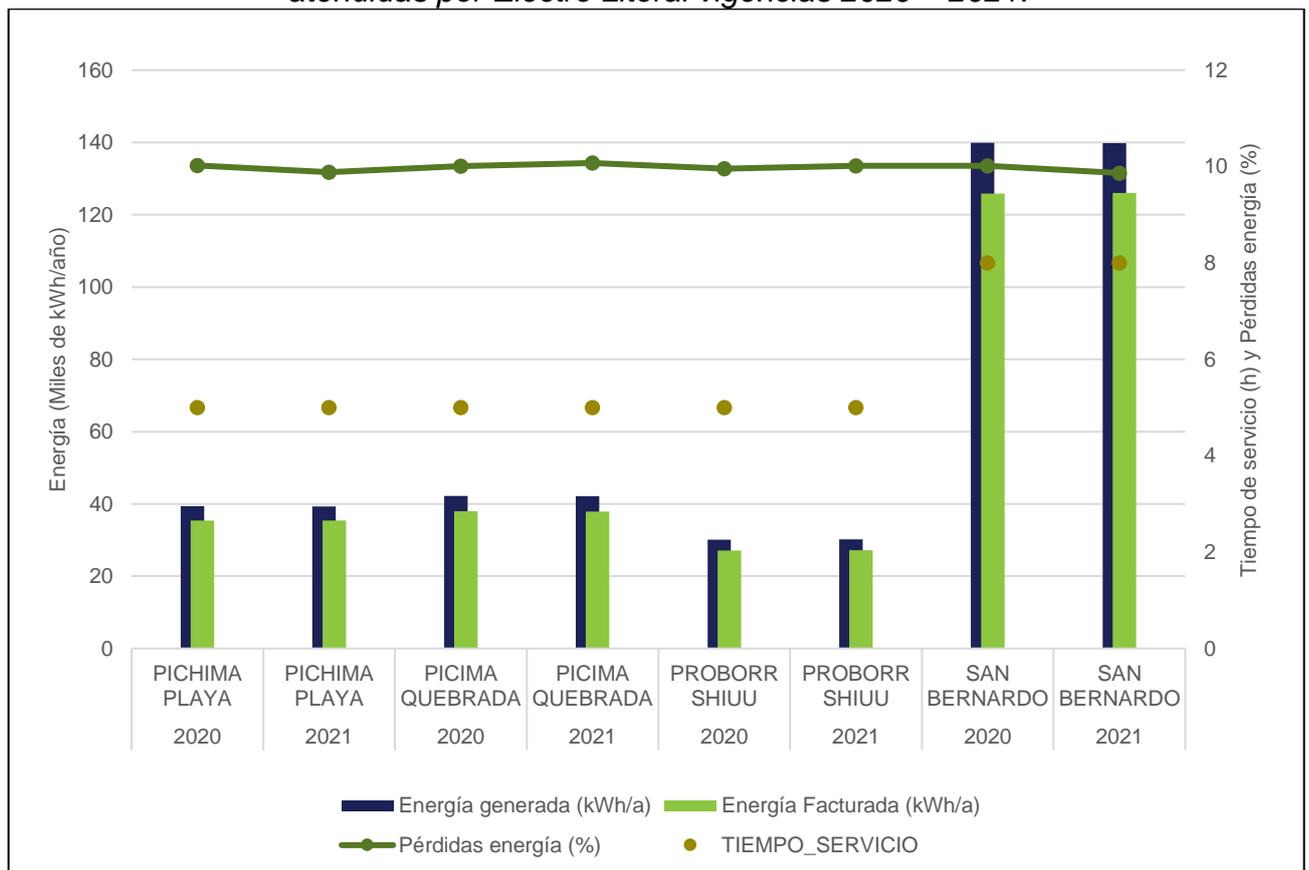


Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

Específicamente para dos localidades del municipio de Litoral San Juan hubo novedades, la primera, Cucurupí, que presentó un incremento de la energía generada alrededor de un 111%, que presuntamente respondería a un aumento del 4% del tiempo promedio diario de prestación del servicio de energía (ver *Figura 8*).

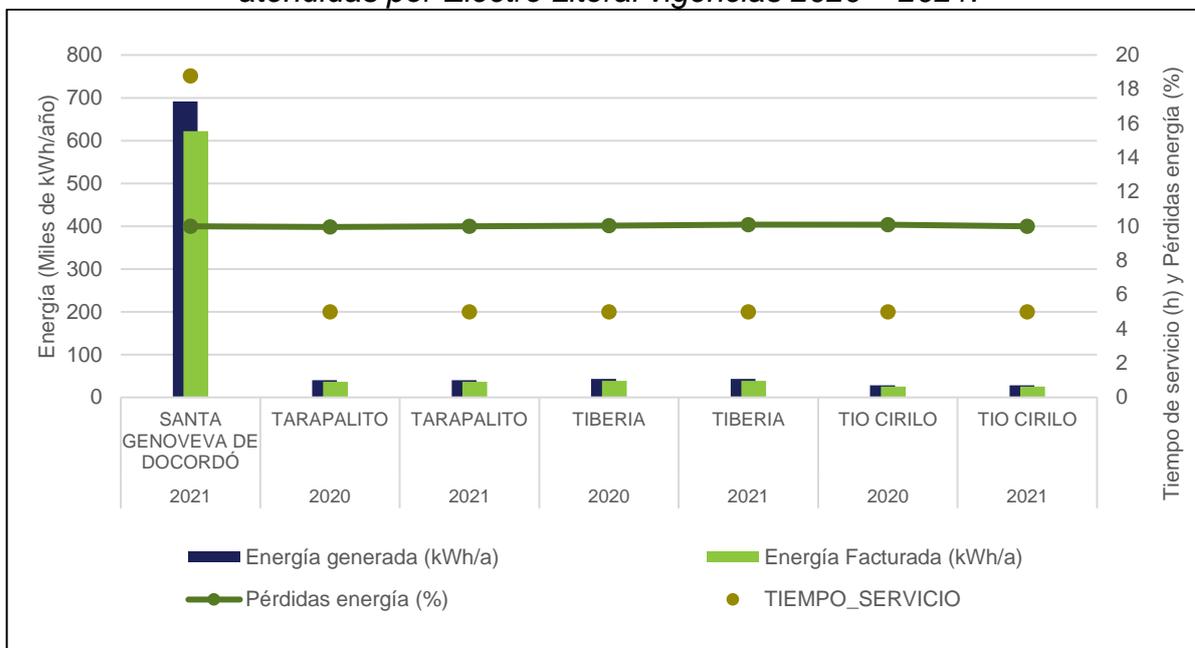
Por su parte, la segunda localidad, Togoromá Playa, reflejó una disminución de la energía generada alrededor del 22%; presuntamente debido al decremento del tiempo promedio diario de servicio de energía eléctrica, que fue alrededor del 10% (ver *Figura 12*).

**Figura 10.** Comparativo de pérdidas de energía y tiempo de servicio para otras 4 localidades atendidas por Electro Litoral vigencias 2020 – 2021.



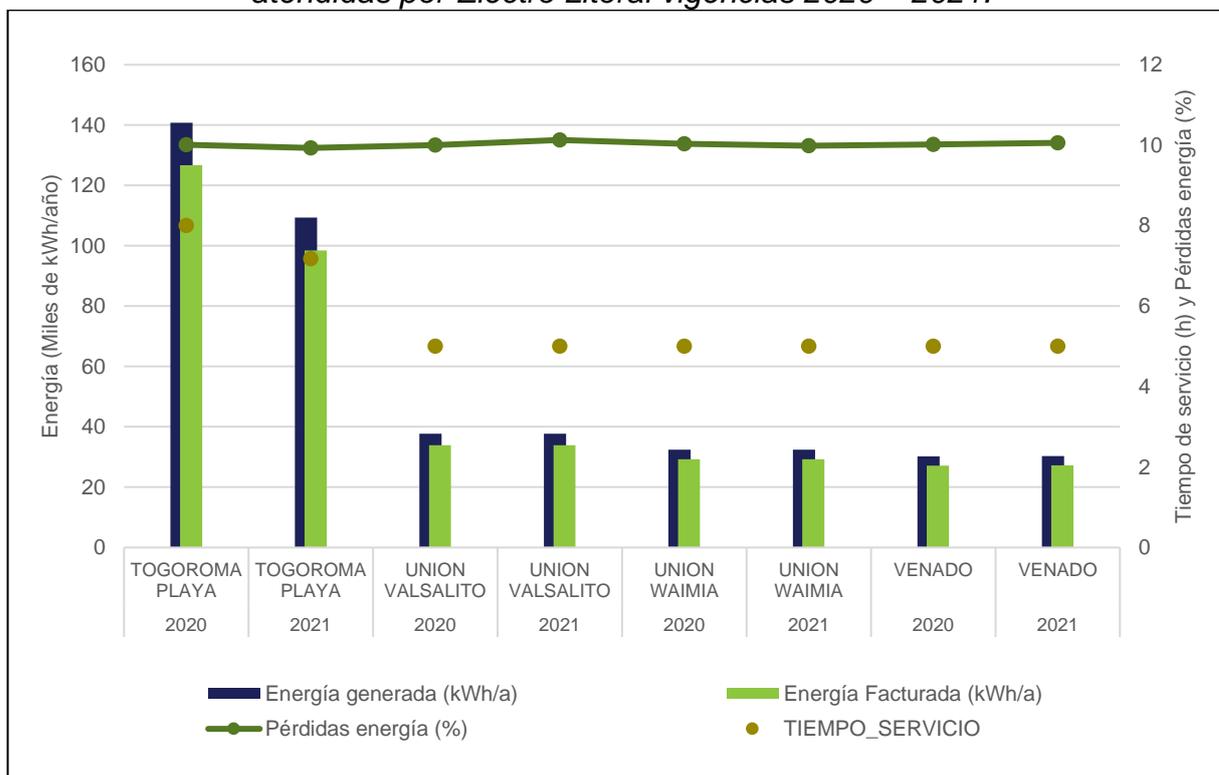
Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

**Figura 11.** Comparativo de pérdidas de energía y tiempo de servicio para otras 4 localidades atendidas por Electro Litoral vigencias 2020 – 2021.



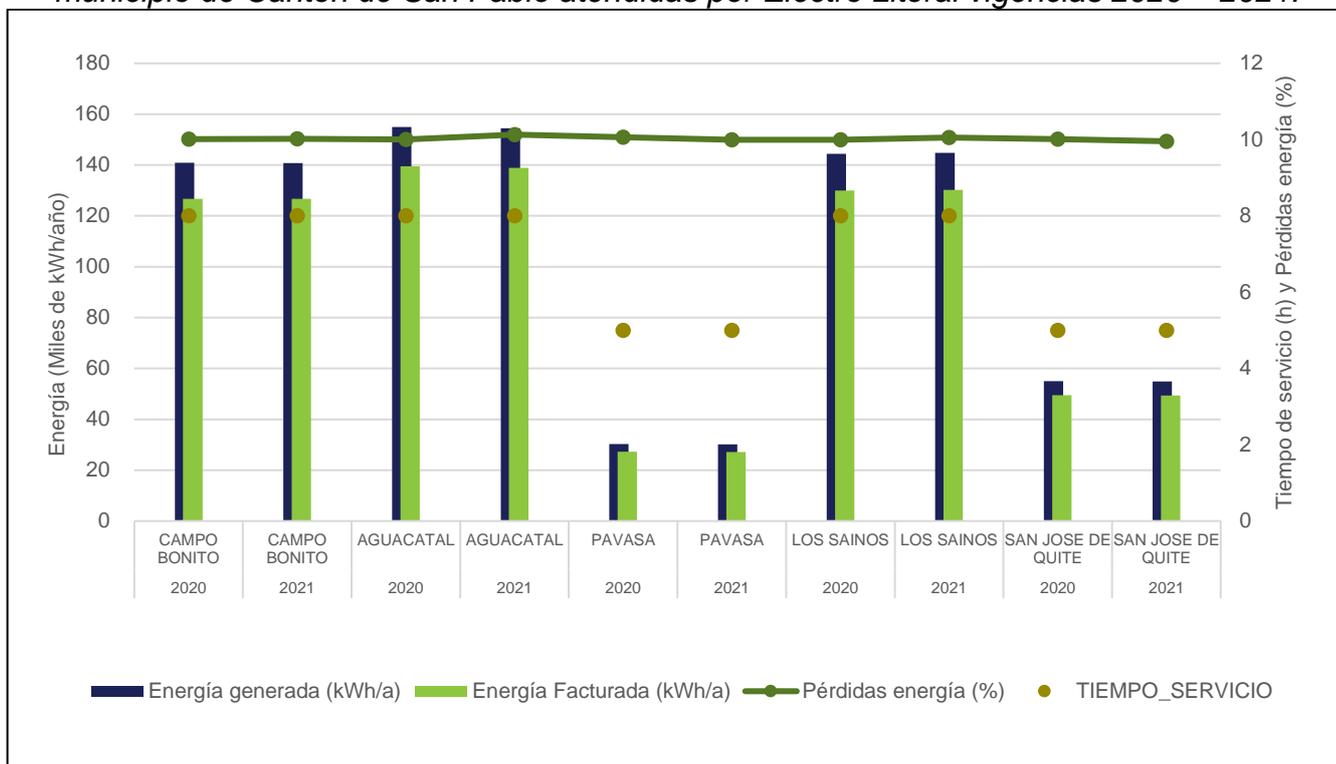
Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

**Figura 12.** Comparativo de pérdidas de energía y tiempo de servicio para otras 4 localidades atendidas por Electro Litoral vigencias 2020 – 2021.



Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

**Figura 13.** Comparativo de pérdidas de energía y tiempo de servicio para 5 localidades municipio de Cantón de San Pablo atendidas por Electro Litoral vigencias 2020 – 2021.



Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

En cuanto al tiempo diario promedio de prestación del servicio, se tomaron como referencia dos criterios, el primero, las horas subsidiables, de conformidad con lo establecido en la Resolución MME No. 182138 de 2007<sup>9</sup>, y el segundo, la asignación de cupo de combustible a Electro Litoral, realizado por el IPSE, para cada una de las localidades atendidas por dicho prestador, en las cuales se señala la cantidad de suscriptores y el tiempo diario de prestación del servicio informados mediante Radicado IPSE-20211560016451 y SSPD No. 20215292589442.

Es importante aclarar que se incorporó como criterio 2, asignación de cupo de combustible, debido a que la cabecera municipal de Litoral de San Juan tiene asignado un cupo de 24 horas, el cual no se encuentra expreso en la resolución en mención. Si bien Minenergía estima el

<sup>9</sup> Aplica para el año 2021.

subsidio de acuerdo con este cupo de combustible determinado, lo asigna según lo reportado en el SUI por parte del prestador.

Para el caso de Electro Litoral, en el período 2021 contaba con localidades clasificadas en los cuatro tipos, de allí que el análisis de tiempo diario promedio de servicio se realizó con base en esta tipificación, desagregado a nivel mensual y los dos criterios mencionados anteriormente.

Como resultado se encontró que, del total de las 29 localidades atendidas, 26 localidades cumplieron con el tiempo diario de servicio para cada uno de los 12 meses mientras que los tres restantes incumplieron. El no cumplimiento se muestra en la Tabla 8.

**Tabla 8. Localidades con incumplimiento de tiempo de prestación del servicio de energía asignado para Electro Litoral 2021.**

Mes	Localidad	Tiempo diario promedio SUI (h)	Suscriptores	Tipología*	Criterio 1 tiempo prestación servicio*	Criterio 2 tiempo prestación servicio**	Cumplimiento del tiempo prestación servicio
10	CUCURRUPI	5,02	154	2	8	8	No Cumple
11	CUCURRUPI	6,01	154	2	8	8	No Cumple
12	CUCURRUPI	4,94	154	2	8	8	No Cumple
2	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	16,93	506	1	12	24	No Cumple
3	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	17,02	506	1	12	24	No Cumple
4	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	16,71	506	1	12	24	No Cumple
5	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	17,68	506	1	12	24	No Cumple
6	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	18,63	506	1	12	24	No Cumple
7	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	17,70	506	1	12	24	No Cumple
8	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	18,63	506	1	12	24	No Cumple
9	SANTA GENOVEVA	18,74	506	1	12	24	No Cumple

Mes	Localidad	Tiempo diario promedio SUI (h)	Suscriptores	Tipología*	Criterio 1 tiempo prestación servicio*	Criterio 2 tiempo prestación servicio**	Cumplimiento del tiempo prestación servicio
	DE DOCORDÓ						
10	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	18,50	506	1	12	24	No Cumple
11	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	22,80	506	1	12	24	No Cumple
12	SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ	23,16	506	1	12	24	No Cumple
10	TOGOROMA PLAYA	4,50	56	3	5	5	No Cumple
11	TOGOROMA PLAYA	4,60	56	3	5	5	No Cumple

Notas: \* Criterio según Resolución MME No. 182138 de 2007. \*\* Asignación cupo combustible IPSE mediante Radicado IPSE-20211560016451 y SSPD 20215292589442

Fuentes: SUI, IPSE, Minenergía, elaborado por la DTGE-GZNI, consulta octubre de 2022.

Para el caso de la cabecera municipal de Litoral del San Juan, en **ninguno** de los 11 meses del año 2021 se cumplió con el tiempo establecido para prestar el servicio de energía. Por su parte, para la localidad de Cucurupí no se cumplió para el último trimestre de 2021.

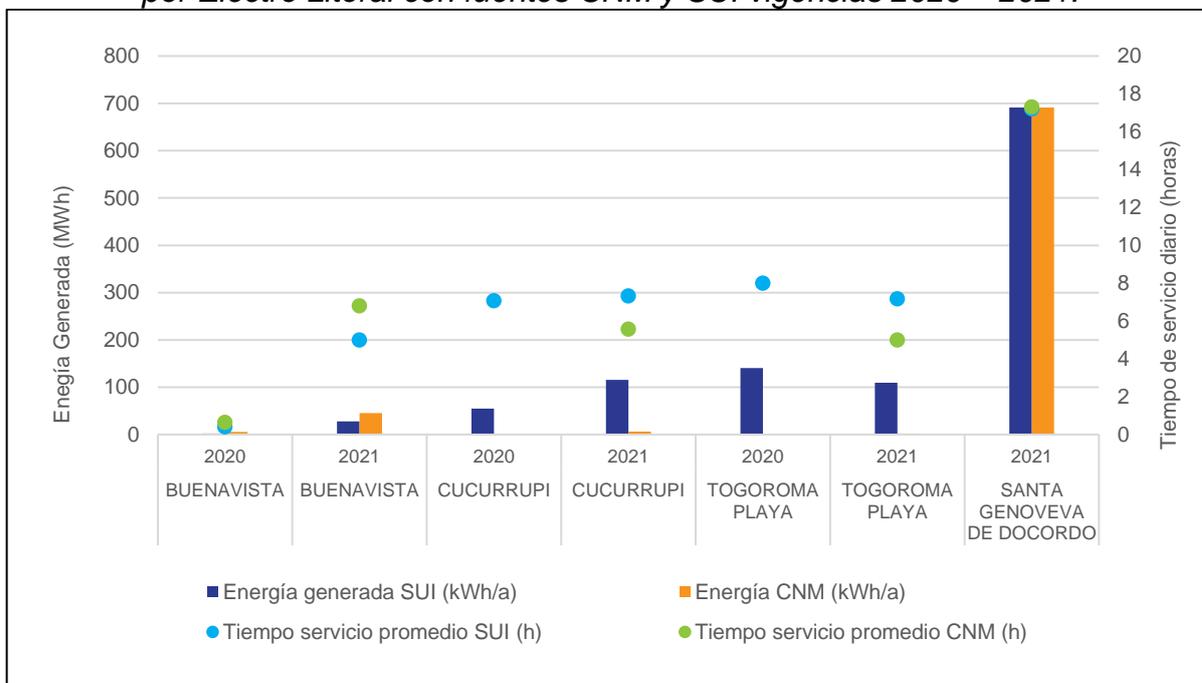
Finalmente, para la localidad de Togoromá Playa se incumplió el tiempo de prestación para los meses de octubre y noviembre, ambos de 2021.

En resumen, Electro Litoral no dio cumplimiento al tiempo de prestación del servicio de energía en 3 de sus localidades, presuntamente por daño en sus grupos electrógenos; situación que evidencia la inexistencia e implementación de un plan de mantenimiento que garantice la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía en dichas localidades.

#### **4.4.3.5 Monitoreo a la prestación del servicio de energía**

Para el caso de Buenavista (ver Figura 14), la energía generada reportada por el CNM (tomada como referencia) fue mayor a la energía generada reportada en SUI para las vigencias 2020 y 2021, con porcentajes de 59 % y 38% respectivamente. De forma similar, para esta localidad, el tiempo diario promedio de prestación del servicio reportado por el CNM fue superior al registrado en el SUI con valores del 36 % y 26 %, de manera correspondiente.

**Figura 14.** Comparativo de energía generada y tiempo de servicio para 4 localidades atendidas por Electro Litoral con fuentes CNM y SUI vigencias 2020 – 2021.



Fuente: SUI, consulta octubre de 2022.

En relación con las localidades de Cucurrupe y Togoroma Playa, para los períodos de análisis, la energía generada reportada en el CNM es despreciable comparada con la reportada en el SUI (por cifras en valor absoluto que superan el 1800%); situación que, presuntamente, mostraría inconsistencias en la información reportada en el SUI.

Es importante señalar que, para el caso de Cucurrupe, la telemetría estuvo dañada durante el año 2020, no obstante, hubo prestación del servicio<sup>10</sup>. Por el contrario, para el caso de Togoroma Playa, en dicha vigencia hubo daño en el grupo electrógeno<sup>11</sup>, situación que presuntamente indicaría que no habría prestación del servicio.

<sup>10</sup> Se consultaron los informes mensuales de telemetría de los meses de enero, abril, julio, septiembre octubre y diciembre, todos de 2020, que se encuentran disponibles en la página web del IPSE.

<sup>11</sup> Se consultaron los informes mensuales de telemetría de los meses de enero, abril, julio, septiembre octubre y diciembre, todos de 2020, que se encuentran disponibles en la página web del IPSE.

Adicionalmente, en el mes de septiembre de 2021, el IPSE<sup>12</sup> puso en conocimiento de la SSPD la asignación de cupo de electrocombustible a Electro Litoral para las 29 localidades que venía atendiendo. Concretamente, para los casos de las localidades en mención, Cucurupí y Togoroma Playa, en agosto de 2021, el IPSE instaló la telemetría existente en los equipos nuevos de generación, dado que estos se encontraban conectados al sistema de generación anterior, de allí que, a partir del mes en mención, se reinició la telemetría en dichas localidades.

En cuanto al tiempo diario promedio de prestación del servicio de energía en el año 2021 para las localidades de Cucurupí y Togoroma Playa, los valores de referencia del CNM fueron inferiores a los registrados en el SUI, con porcentajes de 31% y 44%, respectivamente; situación que evidencia presuntas inconsistencias en los reportes en el SUI por parte de Electro Litoral (ver Figura 14).

En conclusión, se evidenció que la información reportada por Electro Litoral en el SUI presenta presuntas inconsistencias en cuanto a la energía generada y tiempo diario de servicio para los años 2020 y 2021 en las localidades de Buenavista, Cucurupí y Togoromá Playa.

**Tabla 9.** Interrupción reportada por telemetría para la vigencia 2021.

Localidad	Suscriptores	Fecha inicio	Fecha fin	Tiempo de interrupción (días)	Causal de no prestación
Cucurupí	154	2/02/2021	SI	SI	DAÑO EN GENERACIÓN
Cucurupí	154	27/12/2021	14/01/2022	18	DAÑO EN GENERACIÓN
Nuevo Jerusalén	189	11/11/2021	31/12/2021	51	DAÑO EN GENERACIÓN

Nota: SI: Sin Información.

Fuente: IPSE-CNM, consulta octubre de 2022.

En relación con las interrupciones en la prestación del servicio de energía para el año 2021, se encontraron tres, así: dos para la localidad de Cucurupí para los meses de febrero y diciembre, y una para la localidad de Nueva Jerusalén, durante los meses de noviembre y

<sup>12</sup>Mediante Radicado IPSE-20211560016451 del 8-09-2021 y SSPD 20215292589442.

 <p><b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p><b>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</b></p>	
---	---	---

diciembre, según se muestra en la Tabla 9; esta última consistente con la disminución de la energía generada y facturada, señalada en la Figura 9.

Con lo anterior, se evidencia una vez más la inexistencia e implementación de un plan de mantenimiento que garantice la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en las localidades que atiende Electro Litoral.

#### **4.4.4 Aspectos comerciales**

A partir de la información reportada en el SUI, y la remitida por el prestador mediante radicados SSPD No. 20225294344102, SSPD No. 20225294328422, SSPD No. 20225294404942, SSPD No. 20225294391652 y SSPD No. 20225294534932, y la información suministrada en reunión virtual efectuada el día 26 de octubre de 2022, se analizan los aspectos comerciales de la empresa, según información reportada en el SUI relacionada con el número de suscriptores, niveles de consumo, facturación del servicio, cumplimiento de los requisitos mínimos de las facturas en conformidad con la Resolución CREG 108 de 1997, atención al público en oficinas, Costo Unitario de Prestación del Servicio (CUPS), tarifas de energía eléctrica, entre otros.

##### **4.4.4.1 Descripción general área comercial**

El prestador Electro Litoral, mediante reunión virtual del día 26 de octubre de 2022, informa que su personal administrativo está integrado por el revisor fiscal, gerente, asesor, contador, secretaria general, operadores de plantas, y encargado de la recepción de las quejas y reclamos.

La atención al público para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se realiza en la sede de Docordó, ubicada en la cabecera municipal del municipio del Litoral del San Juan y está a cargo la secretaria Gerlin Milena Iburguen Pretel, con horario de lunes a viernes de 8 a. m. – 12 m. y de 2 p. m. – 6 p. m. (ver Figura 15).

El proceso de trámite de las PQRS, consiste en que desde la sede de atención al público de Docordó se remiten las peticiones de los usuarios a la dependencia administrativa, la cual tiene

sede en Santiago de Cali y es la encargada de atender y dar respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios.

**Figura 15.** Instalaciones de atención al público y recepción de PQRS.



Fuente: Información remitida por ELECTRO LITORAL F.J.M S.A.S. E.S.P

#### **4.4.4.2 Sistema de información comercial**

Electro Litoral no cuenta con un Sistema de Información Comercial, así mismo, indicó que el proceso de facturación se realiza directamente desde la sede administrativa ubicada en la Ciudad de Santiago de Cali, a partir de la información recopilada por los líderes de cada localidad a partir de la estimación de consumos.

#### **4.4.4.3 Contrato de condiciones uniformes (CCU)**

El prestador remitió un Contrato de Condiciones uniformes mediante radicado SSPD No. 20225294344102 del 25 de octubre de 2022, el cual se compone de un glosario, condiciones generales de la Prestación del servicio, relación del régimen legal, obligaciones tanto del prestador como del usuario, proceso de investigación de desviaciones significativas, estructura y contenido de las facturas, determinación de consumos, suspensión y reconexión, causales de la terminación del contrato, fallas en la prestación, entre otros.

Sin embargo, de conformidad con la consulta realizada en el SUI, se evidenció que en el RUPS no se encuentra la copia anexa del CCU.

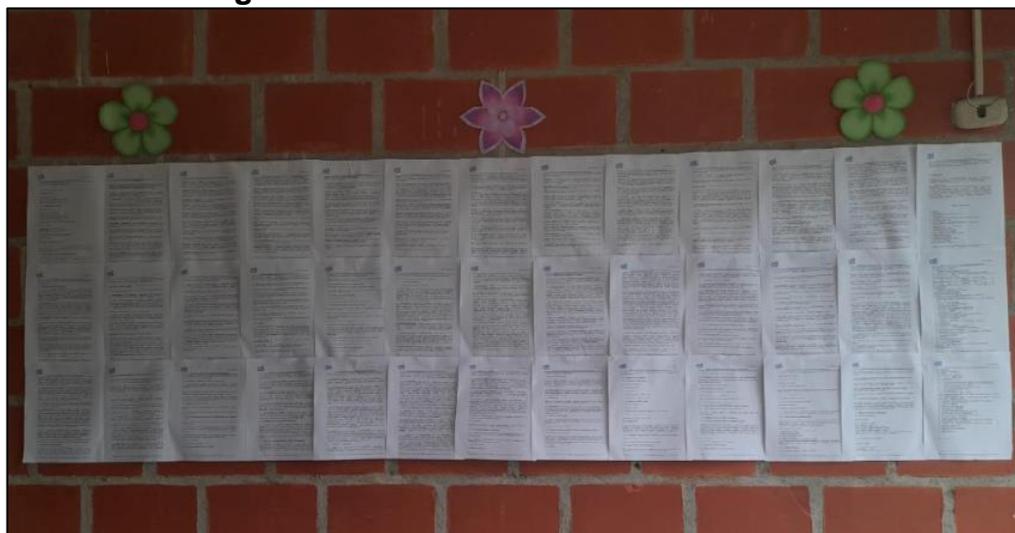
**Figura 16. CCU-Primera hoja.**



Fuente: Información remitida por ELECTRO LITORAL F.J.M S.A.S. E.S.P

Así mismo, Electro Litoral indica que la publicación y disponibilidad del CCU para los suscriptores lo realiza mediante la visualización del mismo en las instalaciones de atención al cliente tal cómo se evidencia en la Figura 17.

**Figura 17 Publicación CCU- Oficina PQRS.**



Fuente: Información remitida por ELECTRO LITORAL F.J.M S.A.S. E.S.P

Por otro lado, el contrato del prestador no cumple con los requerimientos mínimos exigidos en el Artículo 4º de la Resolución CREG 108 de 1997, toda vez que no cuenta con concepto de legalidad y tampoco se encuentra actualizado en cuanto a las exigencias de carácter técnico requeridas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.

#### 4.4.4.4 Estructura del mercado

Electro Litoral reportó en el SUI, a diciembre de 2021, la prestación del servicio de energía eléctrica en las ZNI de los municipios de Litoral del San Juan y Cantón de San Pablo (departamento de Chocó), mediante la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica en 29 localidades, con generación de energía eléctrica mediante grupos electrógenos diésel.

A continuación, se detalla el número de suscriptores para cada una de las localidades reportadas como atendidas por Electro Litoral a diciembre del año 2021:

**Tabla 10. Usuarios por localidad reportados por Electro Litoral 2021.**

NOMBRE LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CAMPO BONITO	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
AGUACATAL	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168
PAVASA	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
LOS SAINOS	157	157	157	157	157	157	157	157	157	157	157	157
SAN JOSÉ DE QUITE	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
BARRIOS UNIDOS	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
BUENAVISTA	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
CHAPPIEN MEDIO	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
ESTEROS	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
PICHIMA PLAYA	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SAN BERNARDO	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152
TOGOROMA PLAYA	153	153	153	153	153	153	153	153	153	56	56	56
UNIÓN WAIMIA	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
SANTA GENOVEVA DE DOCORDÓ (CM)	506	506	506	506	506	506	506	506	506	506	506	506
PICIMA QUEBRADA	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
NUEVO JERUSALÉN	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	0	0
PROBORR SHIUU	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56

NOMBRE LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
COPOMA	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
CUCURRUPÍ	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154
LOS PEREA	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
MUNGUIDO	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
CHAPPIEN	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
PANGALITA	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
CARRA	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
TIBERIA	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TARAPALITO	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
TIO CIRILO	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
VENADO	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
UNIÓN VALSALITO	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

Por otro lado, no se cuenta con una justificación del prestador frente al valor estático de suscriptores para las 28 localidades restantes. De otra parte, el prestador argumenta que los líderes comunitarios son las personas que tienen conocimiento de las condiciones de las localidades y son quienes recaudan debido a las dificultades de transporte y orden público que presentan las zonas en donde están ubicadas las localidades, pero no justifican la estabilidad del número de suscriptores en las mismas.

#### **4.4.4.5 Reporte de beneficiarios ICBF y valor del impuesto predial**

Respecto del cumplimiento de lo establecido en el artículo 127 de la Ley 1450 de 2011 y el Decreto Reglamentario 1766 de 2012, estas normas no le aplican de acuerdo al nivel de clasificación socioeconómico de los suscriptores reportados al SUI, donde el 99,36 % corresponde a estrato 1.

En relación con la información catastral de sus usuarios, el prestador no suministró información al respecto.

#### **4.4.4.6 Medición**

El prestador no suministró información sobre el proceso de medición, dado que, según lo informado por Electro Litoral, durante la reunión que se llevó a cabo el 26 de octubre de 2022

en el marco de la Evaluación Integral, no se cuenta con medidores de energía instalados en ninguna de las localidades reportadas como atendidas. Sin embargo, se observó que Electro Litoral a corte del mes de diciembre de 2021 reportó 9 localidades con un promedio de más de 100 suscriptores, que se muestran en la Tabla 11, los cuales, de conformidad con lo indicado en el artículo 7 de la Resolución MME No. 182138 de 2007, deben contar con equipo de medida instalados en al menos el 95% de los predios de los usuarios.

**Tabla 11.** Localidades reportadas con más de cien usuarios.

CÓDIGO LOCALIDAD	NOMBRE LOCALIDAD	PROMEDIO SUSCRIPTORES
2713500000001	CAMPO BONITO	153
2713500000002	AGUACATAL	168
2713500000004	LOS SAINOS	157
2713500000005	SAN JOSÉ DE QUITE	102
2725000000037	SAN BERNARDO	152
2725000000043	TOGOROMA PLAYA	129
2725000000056	SANTA GENOVEVA DE DOCONDO (CM)	506
2725000000058	NUEVO JERUSALÉN	189
2725000200011	CUCURRUPI	154

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI.

En el mismo sentido, y de acuerdo con la citada resolución, para las localidades con menos de 100 usuarios, se deberá contar con al menos un macromedidor, a este respecto el prestador manifestó que en ninguna de las localidades se cuenta con equipo de medida.

Por otra parte, y en concordancia con lo indicado mediante la Circular 40017 de 2022 del Ministerio de Minas, en la cual ratifica la obligación de cumplir con el deber de la medición del servicio de energía eléctrica, se solicitó al prestador la remisión del plan detallado de instalación de medidores presentado al MME con el que se dio la continuidad del giro de subsidios, una vez remitido, se pudo evidenciar que Electro Litoral planteó instalar medidores comunitarios a las 29 localidades atendidas con fecha máxima de instalación al 31 de diciembre de 2022, fraccionado en 3 etapas las cuales son cotización, contrato de compra y contrato de instalación.

De esta forma, al 26 de octubre de 2022 Electro Litoral informa que aún se encuentra en la etapa de cotización, por lo tanto, a fecha de la presente evaluación, cuenta con solo 66 días para la compra e instalación de los respectivos medidores comunitarios.

#### **4.4.4.7 Análisis del Costo Unitario de Prestación del Servicio (CUPS)**

El Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU), se define como el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, expresado en pesos por kilovatio hora (\$/kWh) que resulta de aplicar la fórmula tarifaria general establecida en la Resolución CREG 091 de 2007 y que corresponde a la suma de los costos eficientes de cada una de las actividades de la cadena eléctrica.

Para el cálculo del CU, se da cumplimiento a la fórmula establecida en el artículo 40 de la Resolución CREG 091 de 2007, «Fórmulas Tarifarias Generales para Usuarios Regulados del Servicio Público de Energía Eléctrica con Red», de acuerdo con los componentes establecidos en la misma, tal como se muestra en la Figura 18.

**Figura 18. Fórmula Tarifaria general.**

$$CU_{mm} = \frac{Gm}{1 - p} + Dm, n + Cm$$

Fuente: Resolución CREG 091 de 2007

- Gm: Cargo de Generación
- Dm: Cargo de Distribución
- Cm: Cargo de Comercialización
- P= Porcentaje expresado como fracción de pérdidas de energía acumuladas, correspondientes al 10%.

La fórmula tarifaria general aplicable a los usuarios regulados del servicio público domiciliario de energía eléctrica reúne los componentes de Generación (G), Distribución (D), y Comercialización (C), considerando el porcentaje de pérdidas de energía acumuladas en el nivel de tensión correspondiente.

A continuación, en la Tabla 12 se muestran los valores de cada uno de los cargos y el CU que fueron reportados por la empresa Electro Litoral para la vigencia 2021 para el municipio de El Cantón de San Pablo.

**Tabla 12. CUPS y cargos reportados vigencia 2021 El cantón de San Pablo.**

MES	Gm (\$/kWh)	Dm (\$/kWh)	Cm (\$/kWh)	CU (\$/kWh)
Enero	1174,18	134,79	76,02	1515,45
Febrero	1196,30	138,50	76,33	1544,05
Marzo	1219,68	142,05	76,82	1574,07
Abril	1156,43	145,48	77,21	1507,61
Mayo	1154,66	147,33	77,67	1507,96
Junio	1168,30	151,98	78,44	1528,53
Julio	1172,58	153,95	78,40	1535,22
Agosto	1197,60	156,51	78,66	1565,84
Septiembre	1201,87	157,96	79,01	1572,38
Octubre	1207,29	160,01	79,31	1580,75
Noviembre	1218,03	164,55	79,32	1597,24
Diciembre	1229,87	169,30	79,71	1615,53

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

Así mismo, en la Tabla 13 se muestran los valores de cada uno de los cargos y el CU que fueron reportados por la empresa Electro Litoral para la vigencia 2021 para el municipio de El Litoral de San Juan.

**Tabla 13. CUPS y cargos reportados vigencia 2021 El Litoral del San Juan.**

MES	Gm (\$/kWh)	Dm (\$/kWh)	Cm (\$/kWh)	CU (\$/kWh)
Enero	969,26	33,13	100,52	1210,61
Febrero	987,76	34,31	100,93	1232,75
Marzo	1001,9	34,68	101,57	1249,47
Abril	896,12	35,84	102,09	1133,62
Mayo	889,67	36,2	102,7	1127,42
Junio	894,51	37,01	103,73	1134,64
Julio	896,83	37,62	103,67	1137,77
Agosto	931,67	40,2	104,01	1179,4
Septiembre	934,64	40,7	104,47	1183,66
Octubre	941,01	43,76	104,87	1194,2
Noviembre	916,53	30,47	104,89	1153,73
Diciembre	912,62	30,86	105,4	1150,28

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

El prestador entregó los archivos y soportes para el cálculo del CU que le fueron requeridos en el marco de la evaluación integral, de manera que, la DTGE realizó la verificación del Costo Unitario de Prestación del Servicio del 2021 con la información suministrada, además de la reportada y certificada en el SUI encontrándose lo siguiente:

- El Costo Unitario de Prestación del Servicio, en los componentes de Generación, Distribución y Comercialización calculado para los municipios atendidos por Electro Litoral; presenta diferencias en lo relacionado con las memorias de cálculo remitidas por la empresa y lo certificado al SUI, para todo el año 2021.
- El prestador, al parecer, realiza el cálculo del cargo de distribución indicando ser el propietario de la totalidad de los activos de distribución, sin embargo, no ha aportado ningún soporte que dé cuenta de la propiedad de tales activos, en consecuencia, se considera que el cargo de distribución calculado por la empresa no se ajusta a lo establecido en el artículo 29 de la Resolución CREG 091 de 2007, modificado por el artículo 3 de la Resolución CREG 057 de 2009.
- El cargo de generación presenta diferencias entre el valor calculado por la Superservicios y el valor cargado en SUI por la empresa, toda vez que el prestador presuntamente realiza el cálculo indicando ser el propietario de los activos de generación en varias localidades, sin embargo, de acuerdo con la información aportada por el prestador posee únicamente el 24% de la propiedad de tales activos, en consecuencia, se considera que el cargo de generación calculado por la empresa no se ajusta a lo establecido en la Resolución CREG 091 de 2007.
- El prestador reporta en el SUI el valor por galón de combustible de la planta del distribuidor mayorista Chevron Petroleum en la planta de abasto de Buenaventura, sin embargo, se evidenció que en las memorias de cálculo el prestador utiliza un valor superior en dos mil pesos aproximadamente para el cálculo del componente de generación.
- El prestador reporta en el SUI un CUPS por cada municipio que atiende, no obstante, de acuerdo con la Resolución CREG 097 de 2009 la definición de mercado relevante de comercialización en las ZNI corresponde al conjunto de usuarios atendidos por un mismo distribuidor mediante los sistemas de Distribución que éste opera o sin la utilización de redes físicas, uno de estos sistemas de Distribución puede estar conectado a un sistema de Distribución operado por otro Distribuidor.

#### **4.4.4.8 Tarifas aplicadas**

En lo concerniente con las tarifas aplicadas, es pertinente indicar que, una vez se obtiene el costo unitario de prestación del servicio (CUPS), con la aplicación de las fórmulas de cada componente indicado en el inciso anterior, el cálculo de la tarifa final incluye un esquema de subsidios de manera que la tarifa aplicada a un usuario en ZNI corresponda con la de un usuario del mismo estrato del SIN<sup>13</sup>. De acuerdo con lo anterior, para los municipios de Cantón de San Pablo y El Litoral del San Juan, a los cuales pertenecen las localidades a las cuales Electro Litoral presta el servicio de energía eléctrica, la tarifa de referencia es la aplicada por Distribuidora del Pacífico SA ESP (Dispac).

**Tabla 14. Tarifas aplicadas reportadas para la vigencia 2021.**

Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial e industrial
Enero	271,68	340,95	511,45	601,70	713,59	713,59	699,53
Febrero	272,79	342,34	514,51	605,31	713,59	713,59	702,39
Marzo	274,51	344,51	512,82	603,32	717,80	717,80	706,83
Abril	275,91	346,25	516,71	607,89	729,47	729,47	710,41
Mayo	277,55	348,32	518,98	610,57	732,68	732,68	714,66
Junio	280,34	351,81	522,10	614,23	737,08	737,08	721,82
Julio	280,18	351,62	525,23	617,92	741,50	741,50	721,42
Agosto	281,11	352,78	528,39	621,63	745,96	745,96	723,81
Septiembre	282,34	354,33	531,56	625,36	750,43	750,43	726,99
Octubre	280,24	351,69	534,74	629,11	754,93	754,93	729,78
Noviembre	280,29	351,76	537,95	632,88	759,46	759,46	729,91
Diciembre	281,52	318,34	541,18	636,68	764,02	764,02	733,49

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

Es importante tener en cuenta que el 99,36% de los usuarios reportados por el prestador pertenecen al estrato 1, y el 0,64% pertenecen a los estratos Industrial, comercial y oficial por lo cual, las tarifas de estos usuarios son las únicas aplicadas por este prestador, de manera que los cálculos para los otros estratos son indicativos. El resultado del análisis para el año 2021 para la tarifa aplicada responde a las variaciones de la tarifa de referencia (DISPAC), temas que no son de gestión por parte del prestador.

<sup>13</sup> Artículo 2 de la resolución MME No. 182138 de 2007.

Como se observa en la Tabla 14, en el estrato 1 se presentó un incremento del 3,62% entre los meses de enero y diciembre de 2021, el cual corresponde al incremento establecido según la fórmula prevista en la Resolución CREG 186 de 2010 para la tarifa en el SIN aplicable a este estrato.

A continuación, en la Tabla 15 se presenta el análisis comparativo de las tarifas publicadas por Dispac (tarifa de referencia) y las aplicadas por Electro Litoral, para usuarios residenciales de estrato 1 durante el año 2021.

**Tabla 15. Comparativo Tarifas aplicadas vs. Tarifas Referencia.**

MES	ELECTRO LITORAL	DISPAC
Enero	271,68	271,68
Febrero	272,79	272,79
Marzo	274,51	272,52
Abril	275,91	273,90
Mayo	277,55	275,53
Junio	280,34	277,18
Julio	280,18	277,03
Agosto	281,11	277,95
Septiembre	282,34	279,17
Octubre	280,24	280,24
Noviembre	280,29	280,29
Diciembre	281,52	281,52

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

Como se observa en la Tabla 15, las tarifas reportadas por Electro Litoral presentan diferencias con las tarifas publicadas por Dispac, quien es el comercializador incumbente del SIN, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución del MME No 182138 de 2007.

Para el caso de las tarifas no residenciales (comercial, oficial e industrial) se deben calcular de conformidad con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 3° de la Resolución del MME No 182138 de 2007.

Adicionalmente, informa el prestador que para el caso específico de la cabecera municipal de Santa Genoveva de Docordó, el recaudo depende de la tarifa existente en el mes. Lo que se puede evidenciar, es que, presuntamente, el prestador no aplica la tarifa del mercado incumbente del SIN a las demás localidades, lo anterior de acuerdo con lo expresado en el

capítulo de facturación y recaudo del presente documento, así mismo, no se cuenta con la información necesaria para verificar las tarifas aplicadas en dichas localidades, toda vez que, el prestador no remitió las copias de las facturas solicitadas para las localidades en mención.

#### **4.4.4.8.1 Publicación de tarifas**

En concordancia con lo indicado en la Resolución 091 de 2007 en sus artículos 42 y 43, Electro Litoral debe hacer públicas las tarifas que facturará a los usuarios de forma simple y comprensible, a través de un medio de comunicación de amplia divulgación en los municipios donde preste el servicio, dicha publicación debe incluir los valores de cada componente del costo de prestación del servicio.

Conforme lo anterior, el prestador indicó que realiza la divulgación de las tarifas a través de megáfono, así mismo, remitió registro fotográfico de la publicación realizada en la oficina de atención al usuario: Se puede evidenciar que no realiza de manera correcta dicha publicación toda vez que, no son entendibles los datos referidos en la misma, ni contiene la información mínima que se debe dar a conocer al usuario ver Figura 19.

**Figura 19. Publicación de tarifas.**



Fuente: Información remitida por ELECTRO LITORAL FJM SAS ESP

#### **4.4.4.9 Facturación y recaudo**

Electro Litoral informa que el proceso de facturación se lleva cabo en la oficina administrativa ubicada en la ciudad de Cali, la cual genera la facturación del servicio para el mes correspondiente de acuerdo con la información recopilada por los representantes de los concejos comunitarios que se encuentran en cada localidad donde se presta el servicio de energía eléctrica, los cuales relacionan todos los meses en una base de datos, la actualización de los nuevos usuarios que requieran el suministro de energía, cuando se recopila toda la información, la misma es enviada a la oficina administrativa, y una vez se imprimen los recibos de facturación se remiten a la oficina ubicada en la cabecera municipal de Santa Genoveva de Docordó, en donde se hace el reparto y distribución de las mismas.

Sin embargo, el prestador manifiesta que no hay aumento en el número de usuarios de las localidades, de esta forma, de acuerdo con lo reportado por el prestador en el SUI, el único cambio que se presentó en el número de usuarios correspondió a la localidad de Togoromá Playa, la cual tuvo una disminución de 37 % de sus usuarios a partir del mes octubre de 2021.

##### **4.4.4.9.1 Facturación**

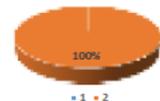
En el marco de la evaluación integral el prestador no remite cifras de las actividades de facturación, razón por la cual el presente análisis se basa en la información reportada en el SUI, la cual es de carácter oficial al encontrarse certificada por Electro Litoral.

##### **4.4.4.9.2 Contenido de las facturas**

Electro Litoral solo remitió las facturas expedidas para la localidad «Santa Genoveva de Docordó», a pesar de haber solicitado dos copias de facturas por uso y estrato para cada localidad atendida, en formato PDF, en consecuencia, el 28 de octubre de 2022 en la reunión de cierre de la Evaluación Integral, se indicó al prestador el cumplimiento parcial de dicho requerimiento y se reiteró la solicitud de las demás copias de facturas para las localidades y estratos restantes con fecha máxima de cumplimiento el 1 de noviembre de 2022; no obstante, el prestador no remitió lo solicitado impidiendo el análisis completo de la facturación del servicio prestado por la empresa.

Ahora bien, durante el análisis de las facturas remitidas por el prestador para la localidad Santa Genoveva de Docordó en el municipio de El Litoral del San Juan, se logró evidenciar que la misma no cumple con lo indicado en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, la cual indica que los requisitos formales de las facturas serán aquellos que determinen los prestadores en sus contratos de condiciones uniformes, además deberá contener la información mínima de la forma, tiempo, sitio y modo en que se dará a conocer la factura a los suscriptores y usuarios del servicio, así como la forma en que se determinó y valoró el consumo, la información de cómo se compara éste y su precio con los de períodos anteriores, el plazo en el que debe hacerse el pago y cómo debe efectuarse dicho pago.

**Figura 20 Factura del servicio.**

 <p>Empresa de Energía Eléctrica de Docordó Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos</p>			<p>CÓDIGO DEL CLIENTE 01-0000-0046</p>																		
<p>Cliente: SAULO LOZANO</p> <p>Dirección: SANTA GENOVEVA DE DOCONDO</p> <p>Barrio: RESERVENCIA</p>		<p>FACTURACIÓN DE</p> <p>Factura: 1</p> <p>Servicio:</p> <p>Clase:</p> <p>Estrato del Predio:</p> <p>Código NIU: 46</p>	<p>PERIODO FACTURADO</p> <p>01 al 31 FEBRERO DE 2021</p> <p>FACTURA N°738543</p> <p>ÚLTIMO PAGO</p> <p>FACTURAS ATRASADAS</p>																		
<p><b>NOMENCLATURA</b></p> <p>Costo Unitario de Prestación del Servicio</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CONCEPTO</th> <th>NIVEL</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel de tensión NT</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo de Generación GM</td> <td></td> <td>974.83</td> </tr> <tr> <td>Costo de Distribución DM</td> <td></td> <td>33.13</td> </tr> <tr> <td>Costo de Comercialización CM</td> <td></td> <td>100.52</td> </tr> <tr> <td>Costo uni. Prestación de servicios</td> <td></td> <td>1216.80</td> </tr> </tbody> </table>		CONCEPTO	NIVEL	VALOR	Nivel de tensión NT	1		Costo de Generación GM		974.83	Costo de Distribución DM		33.13	Costo de Comercialización CM		100.52	Costo uni. Prestación de servicios		1216.80	<p>SUBSIDIO CONTRIBUTIVO 0%</p>  <p>100%</p> <p>* 1 + 2</p>	<p>RECUERDA PAGAR TU FACTURA A TIEMPO, PARA EVITAR EL CORTE DEL SERVICIO.</p>
CONCEPTO	NIVEL	VALOR																			
Nivel de tensión NT	1																				
Costo de Generación GM		974.83																			
Costo de Distribución DM		33.13																			
Costo de Comercialización CM		100.52																			
Costo uni. Prestación de servicios		1216.80																			
<p>LECTURA ANTERIOR</p> <p>LECTURA ACTUAL</p> <p>CONSUMO</p>		<p><b>LIQUIDACIÓN DE LA FACTURA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CONCEPTOS A PAGAR</th> <th>TOTAL A PAGAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MESES ADEUDADO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SALDO ANT</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>SUBTOTAL ENERGÍA</b></td> <td style="text-align: right;">32773</td> </tr> <tr> <td>ALUMBRADO PÚBLICO %</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: right;">32773</td> </tr> </tbody> </table>		CONCEPTOS A PAGAR	TOTAL A PAGAR	MESES ADEUDADO		SALDO ANT		<b>SUBTOTAL ENERGÍA</b>	32773	ALUMBRADO PÚBLICO %	0	<b>TOTAL</b>	32773						
CONCEPTOS A PAGAR	TOTAL A PAGAR																				
MESES ADEUDADO																					
SALDO ANT																					
<b>SUBTOTAL ENERGÍA</b>	32773																				
ALUMBRADO PÚBLICO %	0																				
<b>TOTAL</b>	32773																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO</th> </tr> <tr> <th>CANTIDAD (kwh)</th> <th>COSTO</th> <th>SUBSIDIO CONTRIBUTIVO</th> <th>UB TOTAL (€)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">120.63</td> <td style="text-align: center;">146038</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">113265</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;">32773</td> </tr> </tbody> </table>		LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO				CANTIDAD (kwh)	COSTO	SUBSIDIO CONTRIBUTIVO	UB TOTAL (€)	120.63	146038	0%	113265				32773	<p>OBSERVACIONES:</p> <p>APAGUEMOS LOS BOMBILOS Y ELECTRODOMESTICOS QUE NO ESTEMOS UTILIZANDO</p> <p>PAGUE ANTES DE: 15 DE FEBRERO 2021</p> <p>TOTAL: 32773</p> <p>SUSPENSIÓN A PARTIR DEL:</p>			
LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO																					
CANTIDAD (kwh)	COSTO	SUBSIDIO CONTRIBUTIVO	UB TOTAL (€)																		
120.63	146038	0%	113265																		
			32773																		
<p>GERENTE</p>		<p>FACTURA DE VENTA</p> <p>Fecha de Emisión: 5 DE FEBRERO DE 2022</p> <p>Periodo del Servicio de Energía: 01-FEBRERO-2021 / 31-FEBRERO-2021</p>																			
<p>Código: SAULO LOZANO</p> <p>Suscriptor: SAULO LOZANO</p> <p>Barrio: SANTA GENOVEVA DE DOCONDO</p>		<p>Fecha de Vencimiento: 15 DE FEBRERO 2021</p> <p>Valor a pagar: 32773</p>																			

Fuente: Información remitida por ELECTRO LITORAL FJM SAS ESP

Conforme lo anterior, en las facturas remitidas se evidencia que no se indica la tarifa de referencia del comercializador incumbente del SIN, no se encuentra firmada por el representante legal tal como lo indica que el numeral 93 del Contrato de Condiciones

Uniformes (CCU) de Electro Litoral del contenido de las facturas, así como tampoco indica la forma en que se determinó el consumo ni el comparativo de consumos, entre otros. De esta forma, y por todo lo expuesto, el prestador no cumple con los requisitos mínimos del contenido de las facturas de servicios públicos domiciliarios (ver Figura 20).

La empresa Electro Litoral, manifestó que los ciclos de facturación del servicio prestado a las comunidades son del día 1 al 30 de cada mes, las facturaciones son realizadas y enviadas una vez al mes, con un periodo de tiempo de quince días para quedar a paz y salvo con el mes adeudado.

#### 4.4.4.9.3 Valores facturados

**Tabla 16. Facturación total 2021. Municipio El Cantón del San Pablo**

Municipio	Mes	Energía facturada (kWh)	Facturación por consumo (COP)	Costo prestación CU (\$/kWh)
EL CANTON DEL SAN PABLO	Enero	39 296,99	59 552 511,03	1515,45
EL CANTON DEL SAN PABLO	Febrero	39 378,16	60 801 196,99	1544,05
EL CANTON DEL SAN PABLO	Marzo	39 307,51	61 873 165,22	1574,07
EL CANTON DEL SAN PABLO	Abril	39 289,45	59 231 884,43	1507,61
EL CANTON DEL SAN PABLO	Mayo	39 335,65	59 314 609,47	1507,96
EL CANTON DEL SAN PABLO	Junio	39 366,68	60 172 622,91	1528,53
EL CANTON DEL SAN PABLO	Julio	39 297,7	60 328 942,11	1535,22
EL CANTON DEL SAN PABLO	Agosto	39 407,93	61 707 274,39	1565,84
EL CANTON DEL SAN PABLO	Septiembre	39 277,51	61 759 715,54	1572,38
EL CANTON DEL SAN PABLO	Octubre	39 700,03	62 757 432,17	1580,75
EL CANTON DEL SAN PABLO	Noviembre	39 259,33	62 705 341,4	1597,24
EL CANTON DEL SAN PABLO	Diciembre	39 354,81	63 580 642,96	1615,53
<b>TOTAL</b>		<b>472 271,75</b>	<b>733 785 338,62</b>	

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI.

**Tabla 17. Facturación total 2021 del municipio El Cantón del San Pablo**

Municipio	Mes	Energía facturada (kWh)	Facturación por consumo (COP)	Costo prestación CU (\$/kWh)
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Enero	15 4251,16	186 741 016,18	1210,61
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Febrero	151 490,71	186 747 475,39	1232,75
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Marzo	158 098,39	197 538 411,4	1249,47
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Abril	153 426,81	173 924 297,97	1133,62
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Mayo	156 493,48	176 431 845,95	1127,42
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Junio	157 469,38	178 671 851,51	1134,64
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Julio	156 383,94	177 925 997,14	1137,77
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Agosto	139 920,67	165 022 175,3	1179,40

Municipio	Mes	Energía facturada (kWh)	Facturación por consumo (COP)	Costo prestación CU (\$/kWh)
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Septiembre	138 607,1	164 065 892,42	1183,66
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Octubre	122 203,54	145 936 855,22	1194,20
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Noviembre	113 126,38	130 517 613,09	1153,73
EL LITORAL DEL SAN JUAN	Diciembre	120 918,81	139 094 046,74	1150,28
<b>TOTAL</b>		<b>1 722 390,37</b>	<b>2 022 617 478,31</b>	

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI.

Del análisis realizado, se pudo concluir que la empresa Electro Litoral comercializó durante el 2021 un total de 2 194 662,12 kWh, lo que equivale a un consumo promedio de 17,11 kWh-mes por cada usuario en el municipio de El Litoral del San Juan y 61,88 kWh mes por cada usuario en el municipio de El Cantón de San Pablo, con una facturación total de 2 756 402 816,93 COP.

#### **4.4.4.9.4 Energía facturada por localidad en kWh y en COP**

Los valores facturados, expresados en consumo (kWh) y en valor cobrado (pesos) para el año 2021, según información del SUI por localidad en 2021, fueron los siguientes:

**Tabla 18. Reporte de Facturación por localidad año 2021.**

Municipio	Localidad	Promedio de Usuarios	Energía facturada (kWh)	Facturación por consumo (COP)
EL CANTÓN DEL SAN PABLO	AGUACATAL	168	138 858,72	215 755 231,44
EL CANTÓN DEL SAN PABLO	CAMPO BONITO	153	126 657,99	196 798 693,41
EL CANTÓN DEL SAN PABLO	LOS SAINOS	157	130 200,1	202 290 359,91
EL CANTÓN DEL SAN PABLO	PAVASA	56	27 181,84	42 230 681,92
EL CANTÓN DEL SAN PABLO	SAN JOSÉ DE QUITÉ	102	49 373,1	76 710 371,94
EL LITORAL DEL SAN JUAN	BARRIOS UNIDOS	58	28 156,68	33 054 186,08
EL LITORAL DEL SAN JUAN	BUENAVISTA	52	25 219,48	29 606 302,96
EL LITORAL DEL SAN JUAN	CARRA	23	8 343,02	9 794 903,97
EL LITORAL DEL SAN JUAN	CHAPPIEN	60	29 122,2	34 188 237,6
EL LITORAL DEL SAN JUAN	CHAPPIEN MEDIO	54	26 315,82	30 897 852,84
EL LITORAL DEL SAN JUAN	COPOMA	75	36 530,25	42 887 974,5
EL LITORAL DEL SAN JUAN	CUCURRUPI	154	10 4063,96	122 346 270,2
EL LITORAL DEL SAN JUAN	ESTEROS	52	25 240,28	29 634 031,44
EL LITORAL DEL SAN JUAN	LOS PEREA	82	39 820,84	46 746 979,84
EL LITORAL DEL SAN JUAN	MUNGUIDO	70	33 933,9	39 840 969
EL LITORAL DEL SAN JUAN	NUEVO JERUSALÉN	189	130 243,68	153 474 760,53
EL LITORAL DEL SAN JUAN	PANGALITA	75	36 438	427 77 529,5
EL LITORAL DEL SAN JUAN	PICHIMA PLAYA	73	35 379,45	41 535 819,59
EL LITORAL DEL SAN JUAN	PICIMA QUEBRADA	78	37 849,5	44 435 328,6
EL LITORAL DEL SAN JUAN	PROBARR SHIUU	56	27 202,56	31 935 545,04
EL LITORAL DEL SAN JUAN	SAN BERNARDO	152	125 988,24	147 904 028,64
EL LITORAL DEL SAN JUAN	SANTA GENOVEVA DE DOCONDO (CM)	506	683 140,48	801 589 235,7

Municipio	Localidad	Promedio de Usuarios	Energía facturada (kWh)	Facturación por consumo (COP)
EL LITORAL DEL SAN JUAN	TARAPALITO	75	36 399,75	42 732 250,5
EL LITORAL DEL SAN JUAN	TIBERIA	80	38 864,8	45 627 336
EL LITORAL DEL SAN JUAN	TÍ CIRILO	52	25 250,68	29 645 624,84
EL LITORAL DEL SAN JUAN	TOGOROMA PLAYA	128,75	98 501,88	115 854 526,22
EL LITORAL DEL SAN JUAN	UNIÓN VALSALITO	70	33 938,8	39 840 964,8
EL LITORAL DEL SAN JUAN	UNIÓN WAIMIA	60	29 220,6	34 303 063,2
EL LITORAL DEL SAN JUAN	VENADO	56	27 225,52	31 963 756,72

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

La localidad de Santa Genoveva de Docordó presenta el mayor consumo de energía eléctrica mensual, lo que es consistente dado que es la localidad que posee la mayor cantidad de usuarios con un total de 506. De esta forma, no se evidenció inconsistencia en cuanto al consumo de energía en comparación con la facturación.

#### **4.4.4.10 Recaudo**

Electro Litoral informa que, el proceso de recaudo en las comunidades está a cargo del representante de los concejos comunitarios, recaudo que la comunidad libremente destina para el pago del operario de la planta eléctrica, así mismo, indica que en la cabecera municipal el recaudo depende de la tarifa existente para dicho mes.

Conforme con lo indicado por el prestador, se puede evidenciar que presuntamente solo se realiza el recaudo en la cabecera municipal de Santa Genoveva de Docordó, por lo tanto, no tiene el conocimiento del comportamiento del recaudo de las demás localidades, adicional a esto, al ser Electro Litoral el prestador del servicio de energía eléctrica, le corresponde el deber de realizar las actividades de AOM a través de los operarios contratados para tal fin, por tal razón no es clara la razón por lo cual la comunidad paga directamente al operario, cuando la actividad del recaudo corresponde al prestador quien realiza el pago de su nómina.

En el mismo sentido, no se cuenta con información de los procesos de precritica y crítica, suspensiones y cortes.

#### **4.4.4.10.1 Medios y puntos de recaudo disponibles para los usuarios**

El prestador informa que la empresa tiene dispuesta oficinas de atención al usuario con horario de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde en el casco urbano de los municipios del Litoral del San Juan y Cantón de San Pablo. En estas oficinas, el recaudo por la prestación del servicio se percibe en efectivo y también está disponible una cuenta bancaria de la empresa para la recepción de pagos por transferencia, sin embargo, la misma no es dada a conocer a los usuarios a través de la facturación del servicio.

#### **4.4.4.11 Cartera**

Se logró evidenciar durante la información recopilada, así como en lo informado por el prestador en la reunión del 26 de octubre de 2022, que la empresa Electro Litoral no posee información sobre la cartera, de manera que, no se conoce la gestión realizada, los montos, ni las edades de la deuda.

#### **4.4.4.12 Subsidios asignados y certificados en SUI 2021**

A la empresa Electro Litoral le corresponde aplicar los subsidios a sus suscriptores de conformidad con lo establecido en las Resoluciones CREG 091 de 2007, CREG 057 de 2009 y las Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía No. 181238 de 2007, 180648 de 2008; 181891 de 2008 y 180660 de 2009.

**Tabla 19. Subsidios reportados para estrato 1.**

Mes	Facturación por consumo (COP)	Subsidios Aplicados (COP)	Porcentaje (%)
Enero	241 474 246,48	189 972 176,04	78,7
Febrero	242 851 812,08	191 8249 68,84	79,0
Marzo	254 126 921,64	201 098 438,32	79,1
Abril	228 698 593,22	176 611 916,43	77,2
Mayo	231 105 158,21	177 896 248,53	77,0
Junio	234 068 867,87	180 067 469,00	76,9
Julio	233 554 980,25	1798 87 003,66	77,0
Agosto	223 136 423,88	173 581 739,59	77,8
Septiembre	222 302 211,49	172 918 113,33	77,8
Octubre	205 065 175,75	160 544 170,84	78,3
Noviembre	189 438 095,39	147 645 399,82	77,9
Diciembre	198 302 771,82	154 251 583,67	77,8
<b>TOTAL</b>	<b>2 704 125 258,08</b>	<b>2 106 299 228,07</b>	

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

**Tabla 20. Subsidios reportados para estratos comercial y oficial.**

Mes	Facturación por consumo (COP) Estrato Comercial	Subsidios Aplicados (COP) Estrato Comercial	Porcentaje	Facturación por consumo (COP) Estrato Oficial	Subsidios Aplicados (COP) Estrato Oficial	Porcentaje
Enero	3 212 853,82	1 356 356,1	42%	1 606 426,91	673 503,27	42%
Febrero	3 131 240,2	1 347 154,6	43%	1 565 620,1	658 510,93	42%
Marzo	3 523 103,32	1 530 083,5	43%	1 761 551,66	736 491,36	42%
Abril	2 971 726,12	1 109 408,74	37%	1 485 863,06	513 962,13	35%
Mayo	3 094 198,14	1 132 832,8	37%	1 547 099,07	515 624,67	33%
Junio	3 183 737,7	1 158 342,24	36%	1 591 868,85	511 516,83	32%
Julio	3 133 306	1 146 572,24	37%	1 566 653	501 824,4	32%
Agosto	2 395 350,54	925 307,24	39%	1 197 675,27	404 282,34	34%
Septiembre	2 348 930,98	906 246,44	39%	1 174 465,49	392 741,8	33%
Octubre	2 419 407,76	940 897,32	39%	1 209 703,88	370 793,28	31%
Noviembre	2 523 239,4	926 900,48	37%	1 261 619,7	330 341,55	26%
Diciembre	2 914 611,92	1 056 085,58	36%	1 457 305,96	347 216,1	24%
<b>TOTAL</b>	<b>34 851 705,90</b>	<b>13 536 187,28</b>		<b>17 425 852,95</b>	<b>5 956 808,66</b>	

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

Conforme a lo establecido por el Ministerio de Minas y Energía, la asignación de subsidios para la totalidad de la energía consumida será igual a la diferencia existente entre el costo unitario de prestación del servicio establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas en la Resolución CREG 091 de 2007 y la tarifa facturada a los usuarios de los municipios de El Litoral del San Juan y Santa Genoveva de Docordó, a los cuales les aplica la tarifa establecida por Dispac. En relación con el consumo de subsistencia, se debe aplicar lo establecido en la Resolución UPME No. 355 de 20042.

De otra parte, la empresa no anexó las copias de las facturas que le fueron solicitadas en la visita para las demás localidades, aportando únicamente las facturas para la cabecera municipal, por lo que no fue posible verificar la correcta destinación de los recursos asignados por concepto de subsidios para las demás localidades.

A continuación, se presenta el consolidado de los subsidios girados al prestador por el Ministerio de Minas y Energía en la vigencia 2021, donde se puede observar el giro por concepto de pignoración de combustible, así mismo, el prestador informa que no ha recibido pago por subsidios para las vigencias 2020 y 2021.

**Tabla 21. Relación subsidios girados a Electro Litoral.**

Resoluciones giros 2021 ZNI EAT	Electro Litoral (COP)
Combustible mes de octubre de 2021	121 149 021

Resoluciones giros 2021 ZNI EAT	Electro Litoral (COP)
Combustible mes de noviembre de 2021	114 339 737

Fuente: SUI – Consulta octubre 2022 –Elaboración DTGE-GZNI

#### **4.4.4.13 Estratificación aplicada**

Respecto de la estratificación adoptada para la zona rural de los municipios de El Litoral del San Juan y Santa Genoveva de Docordó, el prestador no suministró información clara, lo cual impide verificar la correcta o incorrecta aplicación, sin embargo, a pesar de que el prestador informó que no se emplea un proceso de actualización y aplicación de la estratificación, se puede evidenciar, en la información reportada en SUI, que certifica 2902 usuarios en promedio pertenecientes al estrato 1 y 33 usuarios pertenecientes al tipo de uso comercial y oficial.

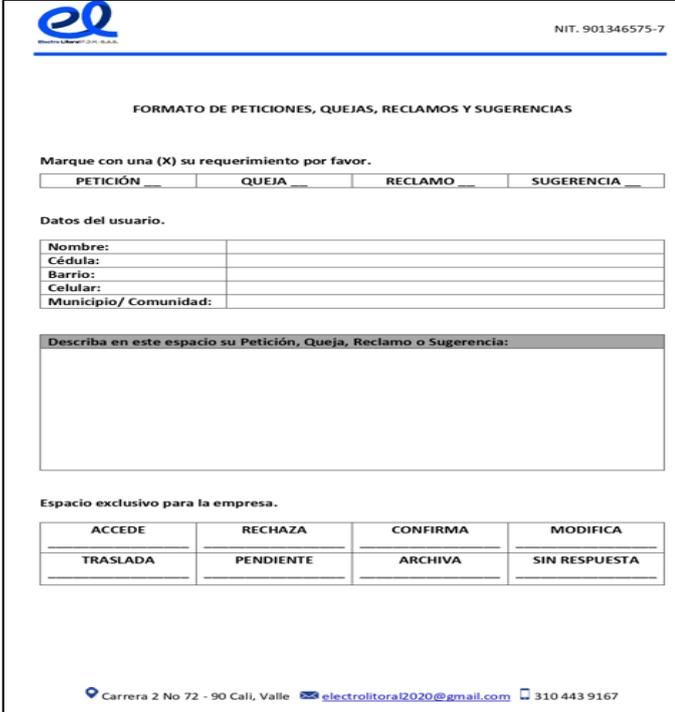
#### **4.4.4.14 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos**

Durante la reunión que se llevó a cabo el 26 de octubre de 2022, el prestador informó que cuenta con una oficina de atención al usuario en la cabecera municipal del municipio de El Litoral del San Juan y está a cargo la secretaria Gerlin Milena Iburguen Pretel, con horario de lunes a viernes de ocho de la mañana a doce del mediodía y de dos a seis de la tarde, adicionalmente, el prestador indica que la persona cuenta con conocimientos en Microsoft Word, Excel e internet y experiencia en atención al cliente de 4 años.

El trámite de las PQRS comienza con la recepción de las peticiones de los usuarios, mediante el diligenciamiento del formato suministrado para tal fin. Ver Figura 21, seguido de la remisión de las mismas a la dependencia administrativa con sede en Santiago de Cali, la cual se encarga de dar respuesta.

Con relación a las estadísticas de atención a usuarios, causales de reclamación, el prestador informó que reciben en promedio 43 solicitudes anuales, de las cuales 23 corresponden a usuarios de corregimientos y veredas y 20 de la cabecera municipal, sin embargo, no aportó ningún documento de la trazabilidad de dichas estadísticas, así como tampoco informó sobre las causales de las reclamaciones.

**Figura 21. Formato de Recepción de PQRS.**



NIT. 901346575-7

**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Marque con una (X) su requerimiento por favor.

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
----------	-------	---------	------------

Datos del usuario.

Nombre:	
Cédula:	
Barrio:	
Celular:	
Municipio/ Comunidad:	

Describa en este espacio su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia:

Espacio exclusivo para la empresa.

ACCEDE	RECHAZA	CONFIRMA	MODIFICA
TRASLADA	PENDIENTE	ARCHIVA	SIN RESPUESTA

Carrera 2 No 72 - 90 Cali, Valle | [electrolitoral2020@gmail.com](mailto:electrolitoral2020@gmail.com) | 310 443 9167

Fuente: Información remitida por ELECTRO LITORAL FJM SAS ESP

En línea con lo anterior, se evidencia que el prestador no reporta información de PQRS al SUI y tampoco lleva registro de las solicitudes de usuarios, procedimientos, estadísticas de atención a usuarios, así como las causales de reclamación y las acciones empresariales que adelantan en cumplimiento del debido proceso y la atención a usuarios y gestión de reclamaciones.

#### **4.4.5 Plan de Gestión del Riesgo del Desastre**

De acuerdo con la Ley 1523 de 2012 y el Decreto 2157 de 2017, la Empresa Electro Litoral FJM SAS ESP, como empresa prestadora de servicio público de energía eléctrica en las actividades de generación y suministro de combustible en Zonas no Interconectadas (ZNI), se encuentra en la obligación de realizar un Plan de gestión del riesgo de desastres (PGRD), con el fin de considerar los posibles efectos de eventos naturales, socio-naturales y antrópicos sobre la infraestructura expuesta, y aquellos riesgos que se deriven desde su actividad en su área de influencia, así como de su operación.

##### **4.4.5.1 Proceso de conocimiento del riesgo**

La empresa Electro Litoral presta el servicio público de generación de energía y distribución de Diesel en el extremo sur del departamento de Chocó, exactamente en los municipios Litoral del San Juan y Cantón San Pablo. Cuentan con 29 plantas eléctricas móviles que operan con combustible suministrado por Terpel, que es distribuido a la empresa desde la ciudad de Santiago de Cali.

La sede administrativa de la empresa se encuentra ubicada en Santiago de Cali y la sede operativa en la cabecera del municipio de Litoral del San Juan. Al ser una empresa pequeña, cuenta con distribución del personal, como funcionarios directos e indirectos, quienes cuentan con aseguramiento por la entidad SURA para el desempeño de sus funciones laborales, y además se encuentran cubiertos por los riesgos y acciones identificadas dentro del plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), sin embargo, no se indica la implementación de sistemas de gestión integrados dentro de la empresa.

Su instalación administrativa cuenta con servicios de acueducto y alcantarillado, energía eléctrica y teléfono. Dentro de las áreas internas de la empresa que pueden desencadenar algún riesgo, está la bodega, donde se ubica el tanque de almacenamiento de ACPM, no obstante, de acuerdo con los antecedentes de los funcionarios de la empresa este lugar no ha desencadenado la materialización de un riesgo y tampoco se cuenta con lecciones aprendidas por la materialización de otro riesgo, ya sea de origen interno o externo.

Dentro de los recursos con los que cuenta Electro Litoral para la gestión de riesgos de desastres, considera los colaboradores como brigadistas, líder de incendios y de primeros auxilios, elementos técnicos como extintores y cuenta con un presupuesto establecido para el mantenimiento de equipos de prevención y control contra incendios. Además, cuenta con el apoyo externo de bomberos, defensa civil y policía.

#### **4.4.5.1.1 Valoración de riesgos**

Para la determinación del nivel de riesgos se utilizó la fórmula  $R = A * V$ , donde R hace referencia al riesgo, A, a la amenaza y V, a la vulnerabilidad. En este orden de ideas, primero se identificaron las amenazas de origen ambiental, tecnológico y social, y se clasificaron de

acuerdo con criterios de probabilidad «posible, probable o inminente» representados por rombos y colores específicos: verde, amarillo y rojo respectivamente.

Después, se determinó la vulnerabilidad en función de las personas (organización, capacitaciones, recursos y suministros personales), los recursos materiales (materiales, edificación, equipos) y los sistemas y/o procesos (servicios públicos, sistemas alternos, seguros de bienes o recuperación), con un rango de valoración entre «baja, media y alta», de acuerdo con las preguntas que la empresa se planteó, para obtener un resultado. La empresa Electro Litoral valoró en «medio» el nivel de riesgo de la totalidad de sus recursos utilizando la metodología del diamante, por medio de la cual multiplica los valores numéricos propuesto para la determinación de amenaza y la vulnerabilidad; sin embargo, no se evidencia claridad en la metodología, ya que no se presenta explícitamente el resultado numérico de riesgos en una matriz de acuerdo con la descripción anterior.

#### **4.4.5.2 Proceso de manejo del desastre**

El sistema de organización para emergencias de la empresa debe comprometerse para garantizar una acción eficaz y coordinada ante una situación de emergencia, en este esquema se hizo partícipe a los empleados, a la alta gerencia y a terceros que no fueron descritos. El esquema está liderado por la junta directiva a la cabeza, seguido por el director de emergencias, quien dirige un grupo de apoyo externo, dirigido al coordinador de comunicaciones, al coordinador de apoyo interno y al coordinador de seguridad física.

La empresa cuenta con un organigrama de emergencia, el cual tiene una Dirección General a cargo del coordinador SGSST. Él es responsable de coordinar y tomar las decisiones necesarias para la administración de las emergencias (antes, durante y después) para todo el conjunto de la empresa, asegurando los medios administrativos, técnicos y logísticos necesarios para su implementación, mantenimiento y puesta en práctica.

Aquí mismo se integran las personas que hacen parte de la brigada de primeros auxilios, evacuación e incendios, quienes a su vez conforman el Comité de Emergencia y son los responsables de coordinar la ejecución de las actividades antes, durante y después de una emergencia o desastre. El funcionamiento del Comité de Emergencia debe contar con el apoyo

de la dirección general de la empresa para garantizar el cumplimiento y la efectividad de sus tareas.

Dentro del plan, se destacaron las funciones que debe llevar a cabo antes, durante y después de la emergencia por parte del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), el director, el jefe de brigada, el coordinador de comunicaciones, el coordinador de seguridad física y apoyo interno, el coordinador de apoyo externo, el coordinador de evacuación y la brigada de la empresa.

#### **4.4.5.2.1 Capacitaciones**

Todos los integrantes de la brigada reciben la misma capacitación básica, solo hay diferencia en cuanto al campo operativo dependiendo de la actividad que van a desarrollar; permitiendo que entre los diferentes grupos haya unidad de conocimientos y que, muy fácilmente, se puedan apoyar según las necesidades. Los contenidos de capacitaciones considerados son:

- Atención básica de emergencia
- Liderazgo y administración
- Primeros auxilios
- Evacuación
- Contraincendios
- Simulacros
- Alarma

El sistema de comunicación para Electro Litoral solo se desencadena por orden expresa del director de emergencias. Existe el sistema de alarma para fuego y detección de robos, la primera de estas es de tipo sonora y la segunda no presenta ruido identificable dentro de las instalaciones tal como indica el prestador, esta última se activa de manera manual y se encuentran ubicadas en el área administrativa y la zona dispuesta en Litoral de San Juan. De igual forma, se cuenta con alarma para descargue de combustible que es de tipo sonora, la cual puede ser utilizada a través de códigos de sonidos y pausas para dar las instrucciones correspondientes a la actuación de emergencias, igualmente, podrán apoyarse por el sonido

 <p><b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p><b>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
---	---	---

del timbre que dará la voz de alerta, antes de ser activada la alarma sonora, como se presenta a continuación:

Se da voz de alarma por alguno de los trabajadores

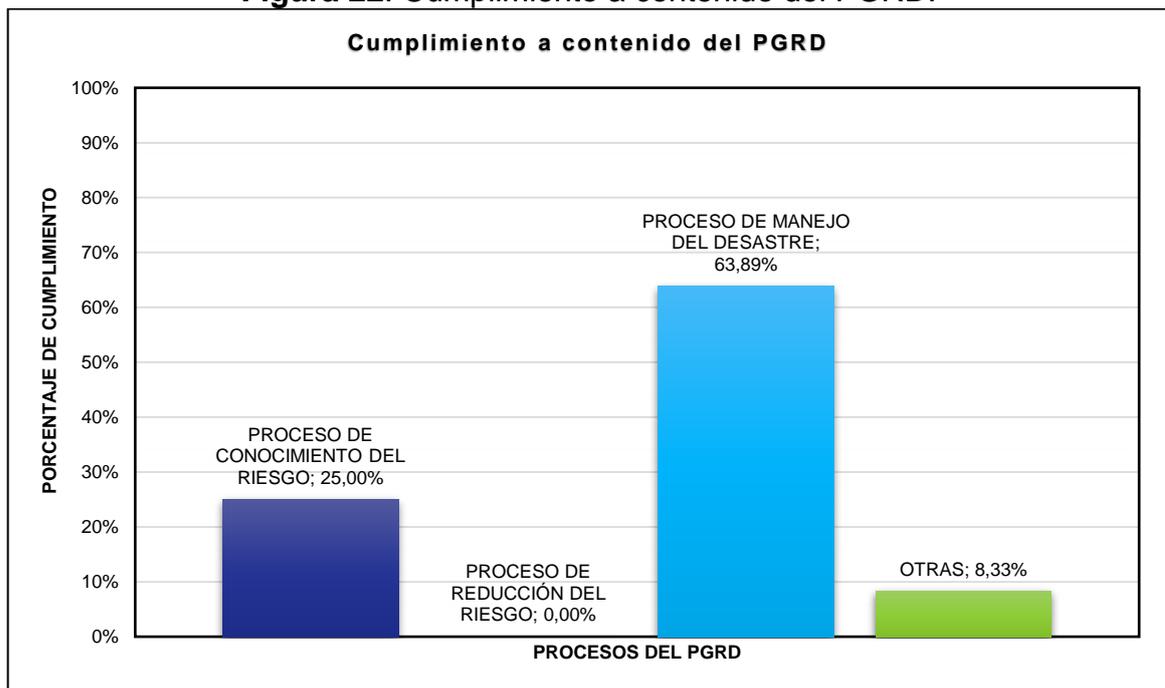
- Un timbre (sostenido y prolongado): Situación de emergencia, situación de alerta para los funcionarios, estar atento a las instrucciones de la brigada.
- Dos timbres (sostenidos y prolongados): Preparación y alerta para evacuar, apagar los equipos, recoger las llaves y documentos personales.
- Sonido de alarma sostenido y prolongado indica evacuación inmediata.

Dentro de las acciones realizadas después de la materialización de un riesgo y que deben ser informadas se contempla: Calcular el tiempo de evacuación de las instalaciones (para lo cual se tiene estipulado 1 minuto como tiempo efectivo para el desplazamiento de la totalidad del personal) y determinar el total de personas ubicadas en el punto de encuentro. Electro Litoral cuenta con el protocolo para la evacuación de personal ante cualquier riesgo y define las funciones de los participantes para cuando se requiera su actuación.

Una vez, analizado el plan de gestión de riesgos, la DTGE de la SSPD, procede a evaluar los contenidos mínimos que este debe tener de acuerdo con las disposiciones del decreto 2157 de 2017, mediante una herramienta interna que permite conocer el porcentaje de desempeño de estos contenidos para cada uno de los grandes procesos identificados en el decreto como son: Conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo y atención de la emergencia, tal como se presenta en la Figura 22. Con la cual es posible identificar que la empresa, tiene aplicado en su mayoría acciones concernientes a la atención de emergencias, pero que esto debería ser considerado nuevamente una vez, se lleve a cabo un proceso de conocimiento de riesgos con mayor sustento en datos y antecedentes y después de esto se propongan e implementen acciones correctivas y prospectivas según correspondan. El componente de otras, hace referencia a otras actividades que se deben adelantar como tal con el documento PGRD, tal como su actualización, socialización y comunicación con partes interesadas. Cabe aclarar que este cumplimiento al contenido y por ende el cálculo de estos porcentajes no corresponde a una metodología establecida por norma, sino que responde a una forma de valoración interna

de la SSPD que permite generar alertas sobre posibles incumplimientos al decreto vigente y sobre todo para seguimiento en los eventos que pueden generar riesgos para la prestación del servicio de energía eléctrica y acciones que se encuentran desarrollando las empresas.

**Figura 22.** Cumplimiento a contenido del PGRD.



Fuente: Elaboración DTGE.

#### **4.4.6 Calidad y reporte de la información al SUI**

A continuación, se presenta la Información del cumplimiento de los reportes por parte de Electro Litoral al Sistema Único de Información (SUI).

##### **4.4.6.1 Inscripción y actualización RUPS**

El prestador Electrolitoral FJM SAS ESP ahora Electro Litoral realizó actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS bajo imprimible No. 2022248383403367 del 03 de febrero del 2022 donde realizó el registro de los siguientes datos:

- Fecha de constitución: 05 de diciembre de 2019.
- Fecha de inicio de operaciones: 01 de enero del 2020.

- NIT: 901346575 - 7
- Servicios Registrados: Energía Eléctrica
- Actividades Desarrolladas:

**Tabla 22. Registro actividades RUPS.**

Servicio	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Final
Energía - ZNI	Comercialización	01/01/2020	-
Energía – ZNI	Generación	01/01/2020	-
Energía – ZNI	Distribución	01/01/2020	-

Fuente: Registro Único de Prestadores – RUPS

Conforme a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, el prestador ha venido certificando año a año las correspondientes actualizaciones del Registro Único de Prestadores (RUPS).

#### 4.4.6.2 Cargue y calidad de información

Según la revisión realizada en el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que el prestador a la fecha presenta 188 reportes en estado certificado para el servicio de energía eléctrica. El porcentaje de cargue del prestador se evidencia en la Tabla 23.

**Tabla 23. Porcentaje de cargue.**

ID Empresa	Empresa	Año	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Porcentaje de cargue
48383	ELECTRO LITORAL FJM SAS ESP	2020	64	19	19	81%
48383	ELECTRO LITORAL FJM SAS. ESP	2021	64	29	14	87%

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 23/08/2022.

Tomando como base, el porcentaje de cargue de la Tabla 23, el prestador, para la vigencia 2020, tiene 19 formatos pendientes, los cuales corresponden a : 6 Formatos de auditoria, 1 Formato Administrativo y Financiero (Costos y Gastos Energía - Anual), 11 Formatos Comerciales (Reclamaciones del Servicio de Energía Eléctrica) y 1 Formato de Gobierno NIF (Formulario Único de Clasificación). Para la vigencia 2021 el prestador cuenta con 14 formatos pendientes, los cuales corresponden a: 12 Formatos Comerciales (Reclamaciones del Servicio de Energía Eléctrica), 1 Formato Administrativo y Financiero (Costos y Gastos Energía - Anual) y 1 Formato de Nivel de Satisfacción del Cliente.

En la reunión efectuada con el prestador, del tópico de calidad de información, quedó como compromiso por parte del prestador solicitar al equipo SUI la inhabilitación de los formatos de auditoría, dado que no le aplican para las respectivas vigencias (2020 y 2021).

Para los demás formatos, el prestador manifestó que, se pondría al día con el cargue de la información en el SUI antes del 18 de noviembre de 2022; verificando el estado de cargue se evidencia que el prestador no ha cumplido con los compromisos.

Evaluando la oportunidad de cargue de la información al Sistema Único de Información SUI, del año 2021 se pudo constatar que Electro Litoral presentó el 25.53 % de sus cargues dentro del término establecido por los actos administrativos correspondientes (Tabla 24).

**Tabla 24. Oportunidad en el cargue.**

Variable	Fuera de Término	Con Oportunidad
Cantidad N°	70	24
Porcentaje %	74.47 %	25.53%

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 23/08/2022.

Cabe destacar que, verificando la oportunidad de cargue del prestador y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución No. SSPD - 20172000188755 DE 2017:

*«Fecha límite para reporte: La información será reportada trimestralmente a más tardar el último día del mes siguiente al trimestre a reportar».* Lo anterior para cada uno de los formatos y formularios establecidos.

El prestador incumple con lo antes mencionado, esto debido al porcentaje de oportunidad de cargue de la información reportada en el SUI de los formatos habilitados al prestador (74.47%) y establecidos las fechas límites de cargue en los lineamientos de la Resolución SSPD No. 20172000188755.

En cuanto a reversiones, durante 2021 la empresa Electro Litoral solicitó las relacionadas en la Tabla 25.

**Tabla 25. Formatos Reversados.**

Año de la Solicitud de Reversión	Nombre Formato o formulario Reversado	Año	Periodo	Fecha de Ejecución
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	1	06/12/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27250EL LITORAL DEL SAN JUAN	2021	1	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	1	23/06/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	1	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	1	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	1	23/06/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27135EL CANTON DEL SAN PABLO	2021	1	23/06/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27135EL CANTON DEL SAN PABLO	2021	1	06/12/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27250EL LITORAL DEL SAN JUAN	2021	1	23/06/21
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_27250EL LITORAL DEL SAN JUAN	2021	1	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	1	23/06/21
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_27135EL CANTON DEL SAN PABLO	2021	1	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	2	23/06/21
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_27250EL LITORAL DEL SAN JUAN	2021	2	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	2	06/12/21
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_27135EL CANTON DEL SAN PABLO	2021	2	06/12/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27250EL LITORAL DEL SAN JUAN	2021	2	06/12/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27135EL CANTON DEL SAN PABLO	2021	2	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	2	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	2	23/06/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	2	23/06/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	2	06/12/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27135EL CANTON DEL SAN PABLO	2021	3	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	3	23/06/21

Año de la Solicitud de Reversión	Nombre Formato o formulario Reversado	Año	Periodo	Fecha de Ejecución
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	3	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	3	06/12/21
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_27135EL CANTON DEL SAN PABLO	2021	3	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	3	23/06/21
2021	C4 - Información Tarifas Máximas Calculadas Libre Competencia_27250EL LITORAL DEL SAN JUAN	2021	3	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	3	23/06/21
2021	Información Tarifas Aplicadas C3_27250EL LITORAL DEL SAN JUAN	2021	3	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	3	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	4	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	4	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	4	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	5	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	5	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	5	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	6	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	6	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	6	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	7	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	7	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	7	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	8	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	8	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	8	06/12/21
2021	Reporte Uso de los Subsidios por Menores Tarifas - C5	2021	9	06/12/21
2021	Información Comercial para el Sector Residencial y No Residencial - C1	2021	9	06/12/21
2021	Registro de Operación Diario - T01	2021	9	06/12/21

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 23/08/2022.

Ahora bien, se identificó que Electro Litoral durante la vigencia 2021 realizó dos solicitudes de reversión bajo los números de radicados SSPD No. 20212032246861 del 18/06/2021 y SSPD No. 20212035794781 del 03/12/2021, de las cuales 38 formatos y/o formularios hacen parte del tópico comercial y de gestión y los 12 restantes hacen referencia a los formatos técnico operativo.

#### **4.4.7 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.

En el desarrollo de esta actividad, en reunión virtual realizada con los funcionarios de la empresa, dichos funcionarios informan que la empresa no cuenta con página web, por lo tanto, presentarán los procedimientos que aplican a su mercado de usuarios, y se comprometió a remitirlos de manera escrita.

A la fecha, y revisados los soportes remitidos por la empresa, se encuentra que esta no remitió la información, por lo tanto, no se puede revisar y/o analizar el cumplimiento de la citada norma, dejándose la respectiva nota en cuanto al incumplimiento y al deber de remitir los procedimientos que la empresa haya considerado debe implementar para dar cumplimiento a la citada norma.

## **5 Hallazgos**

A continuación, se muestra la Tabla con los hallazgos encontrados a Electro Litoral en el marco de la evaluación integral.

**Tabla 26. Hallazgos Evaluación Integral.**

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspecto Comercial	PQRS	Se evidenció que, a pesar de contar con una sede física en Santa Genoveva de Docordó, con un horario de atención establecido y personal para ello, no lleva un registro detallado de las solicitudes de la trazabilidad de las PQRS de sus usuarios (Causales de reclamación, tiempos de respuesta, etc.),	No cumple

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		procedimientos de atención ni estadísticas de atención a usuarios	
Aspecto Comercial	Medición de consumos	El prestador no cuenta con medidores instalados a ninguno de los usuarios ni localidades reportadas para la vigencia 2021.	No cumple
Aspecto Comercial - CUPS	Cumplimiento Regulatorio	Los cargos calculados y reportados al SUI por Electro Litoral no se ajustan a la regulación vigente.	No cumple
Aspecto Comercial - CCU	Cumplimiento Regulatorio	El contrato del prestador no cumple con los requerimientos mínimos exigidos en el Artículo 4º de la Resolución CREG 108 de 1997, toda vez que no cuenta con concepto de legalidad y tampoco se encuentra actualizado en cuanto a las exigencias de carácter técnico requeridas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.	No cumple
Aspecto Comercial - Tarifas aplicadas	Cumplimiento Regulatorio	Las tarifas aplicadas reportadas no corresponden a las tarifas publicadas por Dispac, quien es el comercializador incumbente del SIN, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución del MME No 182138 de 2007	No cumple
Aspecto Comercial	Publicación de Tarifas	El prestador remitió registro fotográfico de la publicación realizada en la oficina de atención al usuario, a través del cual se evidenció que, no realiza de manera correcta dicha publicación toda vez que, no es entendible los datos referidos en la misma, ni contiene la información mínima que se debe dar a conocer al usuario	No cumple
Aspecto Comercial	Facturación del servicio	A pesar de solicitar al prestador dos copias de las facturas expedidas por cada estrato y cada localidad, únicamente fue remitida las facturas para la cabecera municipal Santa Genoveva de Docordó, lo que impidió el análisis de las facturas para las 28 localidades restantes, así mismo, se pudo evidenciar que, las facturas no cumplen con los requisitos mínimos del contenido de las facturas de servicios públicos domiciliarios.	No cumple
Aspecto Comercial	Recaudo del servicio	El prestador indica que para el caso especial de la cabecera municipal se factura y recauda de acuerdo con la tarifa, para las 28 localidades restantes el recaudo lo realiza la comunidad y paga el operario de la(s) plantas instaladas en cada localidad.	No cumple
Aspecto Comercial	Cartera	Se logró evidenciar que la empresa Electro Litoral no posee información sobre la cartera, de manera que, no se conoce la gestión realizada, los montos, ni las edades de la deuda	No cumple

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspecto Comercial	Cumplimiento Regulatorio	De acuerdo con la Resolución MME No. 182138 de 2007, para el caso de las localidades con menos de 100 usuarios, se deberá contar con al menos un macromedidor, a este respecto el prestador manifestó que en ninguna de las localidades se cuenta con equipo de medida.	No cumple
Aspecto Comercial	Cumplimientos actividades AOM	Conforme con lo indicado por el prestador, solo se realiza el recaudo en la cabecera municipal de Santa Genoveva de Docordó, asegurando que, no tiene el conocimiento del comportamiento del recaudo de las demás localidades, dado que el recaudo lo realizan los representantes de los consejos comunitarios, quienes destinan libremente el dinero al pago del operario de la planta eléctrica, por tal razón, al ser Electro Litoral el prestador del servicio de energía eléctrica, le corresponde el deber de realizar las actividades de AOM a través de los operarios contratados para tal fin.	No cumple
Reporte de información de los formatos habilitados al prestador para las vigencias 2020 y 2021.	Calidad de la información reportada por el prestador en los formatos de la Resolución 20172000188755 de 2017.	Verificado el estado de cargue de los formatos y/o formularios en el SUI para las vigencias 2020 y 2021, se evidencia que no tiene cargado el 100%.	No Cumple  (ELECTRO LITORAL no solicitó la inactivación de los formatos de auditoría al equipo SUI, a su vez tiene la misma cantidad de formatos pendientes para las vigencias analizadas.)
Plan de gestión del riesgo de desastres	Decreto 2157 de 2017 Artículo 2.3.1.5.2.1.1.- Numeral 1	Verificación del proceso de conocimiento del riesgo	No cumple
Plan de gestión del riesgo de desastres	Decreto 2157 de 2017 Artículo 2.3.1.5.2.1.1.- Numeral 2	Verificación del proceso de reducción del riesgo	No cumple
Plan de gestión del riesgo de desastres	Decreto 2157 de 2017 Artículo 2.3.1.5.2.1.1.- 3.1.2. literal f	Verificación de la actualización del PGRD	No cumple
Inconsistencias de información en SUI (T01)	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994. Resoluciones No. SSPD	SUI 2021, CNM, Información suministrada por ELECTRO LITORAL	No cumple

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	20172000188755 de 2-10-2017, SSPD 20201000037475 de 21-09-2020.		
Falla en la prestación del servicio de energía eléctrica en la localidad Nuevo Jerusalén desde 11-11-2021	Artículo 136 de Ley 142-1994; artículo 6 de la Ley 143 de 1994	Alerta CNM	No cumple
Plan de gestión del riesgo de desastres	Decreto 2157 de 2017 subsección 5 Artículo 2.3.1.5.2.5.1.	Socialización y comunicación del PGRD	No cumple
Inconsistencias de información en SUI (T01)	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994. Resoluciones No. SSPD 20172000188755 de 2-10-2017, SSPD 20201000037475 de 21-09-2020	SUI 2021, CNM, Información suministrada por ELECTRO LITORAL	No cumple
CREG 080/2019	Publicaciones en página WEB	En cuanto a las publicaciones en la página web, no se cumple con lo establecido en el artículo 9 y los párrafos, con relación a las normas de comportamiento.	No cumple pendiente remisión procedimientos
Aspecto Financiero y Comercial	Coherencia de información	En reunión del tópico comercial el prestador manifestó no conocer la información relacionada con cartera (estadísticas, indicadores, clasificación entre otros) para las localidades menores que atiende, argumentando dificultades en el acceso a la zona, sin embargo dentro de la información financiera aportada se evidenció el rubro «Cuentas por cobrar»; de esta forma al no especificar si dicha cartera incluye las cuentas por cobrar a usuarios, se presume que, el prestador no aportó información financiera verídica con relación a la cartera por cobrar que posee en comparación a la información comercial aportada y manifestada.	No cumple

Fuente: Elaboración DTGE.

## **6 Acciones correctivas definidas:**

Realizar un respectivo seguimiento sobre el estado de cargue del prestador para las próximas vigencias a evaluar y a su vez, realizar los requerimientos necesarios informándoles sobre la cantidad de formatos pendientes, los compromisos no cumplidos estipulados durante la evaluación y las acciones a tomar por parte de esta entidad.

## **7 Conclusiones:**

El prestador no ha realizado las actividades de medición, facturación o ninguna otra gestión comercial a ninguno de sus usuarios, incumpliendo lo establecido en la Resolución MME No 182138 de 2007, sin embargo, incluye estas actividades dentro del cálculo de su costo unitario de prestación del servicio reportado en el SUI, incumpliendo además la Resolución CREG 091 de 2007 y CREG 057 de 2009.

Los cargos máximos calculados para determinar el costo unitario de prestación del servicio no se ajustan a lo indicado en la Resolución CREG 091 de 2007. Esta condición afecta directamente el cálculo de subsidios por menores tarifas.

Debido a la no remisión de la información completa por parte de Electro Litoral, no fue posible realizar el análisis total de la facturación expedida para las 28 localidades restantes, lo que puede traducirse en una presunta no facturación y recaudo del servicio.

Se encontró que no existe claridad en el número de operadores que están asignados para cada una de las localidades que presta el servicio de energía eléctrica, teniendo en cuenta que solamente son 29 localidades las que atiende Electro Litoral y de estas, existe una cabecera municipal en la cual por sus condiciones de tamaño de suscriptores sería la que requeriría mayor atención por parte de operarios. Esta situación podría sugerir interpretaciones erróneas en cuanto a la operación de la infraestructura eléctrica en las localidades en las cuales presta el servicio de energía eléctrica.

Se evidenció que la información reportada por Electro Litoral en el SUI presenta presuntas inconsistencias en cuanto a las capacidades nominales de los grupos electrógenos para la vigencia 2021 en las localidades de Tiberia, Cucurupí y Togoromá Playa.

En relación con la energía generada y tiempo diario de servicio en la localidad de Buenavista, para los años 2020 y 2021 se evidenció que la información cargada por Electro Litoral en el SUI presenta presuntas inconsistencias

No fue posible realizar un análisis de la información completa de infraestructura eléctrica y reporte técnico operativo reportados en el SUI para la vigencia 2021, dado que Electro Litoral no suministró la información requerida de bitácoras de operación para esta evaluación integral.

Electro Litoral no dio cumplimiento al tiempo de prestación del servicio de energía en 3 de sus localidades, presuntamente por daño en sus grupos electrógenos; situación que evidencia la inexistencia e implementación de un plan de mantenimiento que garantice la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía en las localidades que atiende.

La empresa ha venido adelantando la implementación de acciones principalmente para cumplir el objetivo de atención a las emergencias, sin embargo, bajo las disposiciones dictadas mediante el Decreto 2157 de 2017, es necesario encaminar las acciones desde una perspectiva de conocimiento de los riesgos, las posibles formas de mitigar los riesgos y finalmente poner en práctica la organización establecida para atender las emergencias. Con este contexto, se determinó que la empresa logró un 63,89% los requerimientos que pertenecen al último proceso en la gestión de riesgos de desastres, es decir, tiene conocimiento de las acciones, responsables, apoyo y respuestas que podría realizar frente a la materialización de un evento, pero aún no está en la facultad de medir esa capacidad de respuesta que tiene establecida, en la medida que hasta la fecha no reporta materialización grave o leve en sus instalaciones ni para sus colaboradores y otras partes interesadas, según indica; y, principalmente, porque no ha realizado el conocimiento previo de posibles riesgos de desastres, ni se han propuesto acciones por parte de la empresa ni junto los diferentes entes territoriales que permitan la reducción de los riesgos identificados.

Dentro de los otros procesos que se calificaron, aunque se reconoce el uso de métodos para el traspaso de la atención a la emergencia con seguros y pólizas, las inversiones para el conocimiento y reducción de los riesgos.

## **8 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar**

- Se recomienda a Electro litoral aclarar sobre el número e identificación de operadores que están asignados para cada una de las localidades que atiende, los turnos que manejan, así como las características de la infraestructura eléctrica nueva de las localidades de Togoroma Playa y Cucurupí, con el propósito de comparar datos reportados en el SUI y si es el caso, solicitar la reversión de la información correspondiente reportada en el SUI.
- También, se recomienda que Electro litoral aclare a qué localidad corresponde la información remitida de central de generación Otros activos-casa de bombeo, la razón por la cual no se han instalado los micro medidores de combustible e indique el plazo en el cual llevará a cabo su instalación.
- En relación con el plan de mantenimiento se insta a que Electro litoral complete y ejecute dicho plan a través de un cronograma de actividades que incorpore los mantenimientos preventivos, correctivos y predictivos, así como la ejecución de los mismos, con el propósito de garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica, de forma continua y con calidad.
- Se recomienda que Electro Litoral registre las bitácoras de operación de cada sistema de generación con el que cuenta en el cual incorpore como mínimo las variables, de energía generada, tiempo de servicio diario, novedad, horómetro, a nivel horario, con el propósito que esta información sea la que se reporte en el SUI y refleje la realidad de la prestación del servicio de energía eléctrica en cada una de las localidades que atiende.
- Se recomienda que Electro Litoral elabore un plan a corto plazo para mejorar la meta de prestación del servicio de energía eléctrica en la localidad Santa Genoveva de Docordó, dado que, si bien durante el año 2021 prestó este servicio con un promedio diario por encima de las 12 horas, el cupo de combustible que tiene asignado es para 24 horas y en ninguno de los 11 meses lo alcanzó.

- Se recomienda que Electro Litoral adjunte el Contrato de Condiciones Uniformes en la plataforma SUI, en el momento en que realice la actualización del RUPS. así mismo debe asegurarse de firmarlo y colocar la fecha de expedición.
- Se recomienda dar cumplimiento con el plan de instalación de medición presentado al MME para pago de subsidios, toda vez que, a fecha de la presente evaluación, el prestador aún continuaba en etapa de cotización.
- Se recomienda al prestador, atender de manera clara y oportuna los requerimientos realizados por la SSPD, enviando la totalidad de la información solicitada.
- Se recomienda al prestador, diseñar y aplicar los procesos de precrítica y crítica, suspensiones y cortes, con el fin de identificar desviaciones significativas.
- Se recomienda a Electro Litoral incluir el procedimiento de recopilación de la información de la cartera, los montos, y las edades de la deuda, con el fin de conocer mediante indicadores la gestión anual realizada por la empresa.
- Se recomienda al prestador, implementar un proceso de actualización y aplicación de la estratificación aplicada a los usuarios, con el fin de contar con información veraz y de calidad.

## **9 Responsables de la realización**

A continuación, se relacionan las personas involucradas en la realización del presente informe.

### **9.1 Responsable general**

Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora técnica de gestión de energía (E)

### **9.2 Equipo de evaluación**

Revisión:

Olga Lucia Triviño Rosado Coordinadora Grupo Zonas No Interconectadas  
Darío Fernando Obando – Profesional especializado DTGE  
Nelson Yesid González – Profesional especializado DTGE

Equipo:

Olga Leandra Rey Luengas

Natalia Ximena Castro Puentes  
Felliny Salamanca Arias  
María Alexandra Thomas Vallejo  
Wilmer Andrés Sandoval López  
Luis Carlos Rodríguez Bello

## **10 Anexos**

Toda la información recopilada y analizada por la SSPD para la presente evaluación integral, se encuentra incluida en el expediente interno 2022220380800314E.