

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1. Nombre o razón social: DISPOWER S.A.S. E.S.P.
- 1.2. Nit: 901580467-1
- 1.3. ID (SUI - RUPS): 64716
- 1.4. Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: ENERGÍA ELÉCTRICA
- 1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Generación, Distribución y Comercialización
- 1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: Generación (20/12/2022), Distribución (8/05/2025) y Comercialización (20/12/2022)

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1. Año del programa al que pertenece la acción: 2025
- 2.2. Clase acción: Vigilancia ☐ Inspección ☒
- 2.3. Motivo de la acción: Especial ☐ Detallada ☐ Concreta ☒
- 2.4. Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo ☐ Perfilamiento de riesgo ☐ Evaluación de Gestión y Resultados ☐ Monitoreo de planes ☐ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) ☐ Otros ☒
- 2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Instalaciones de la empresa DISPOWER S.A.S. E.S.P. en la zona urbana de la ciudad de Bogotá D.C. y localidades con prestación del servicio de energía con SSFV y soluciones centralizadas denominadas “Miichi Ka’i” en el municipio de Uribí. La visita de inspección se realizó entre el 14 y el 21 de abril de 2026.

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

- 3.1. Criterios evaluados: Aspectos administrativos y financieros, aspectos comerciales y tarifarios, y aspectos técnicos y operativos. A continuación, se detalla el marco jurídico:
- Ley 143 de 1993
 - Ley 142 de 1994
 - Resolución CREG 108 de 1997

- Decreto 1073 de 2015
- Resolución 40292 de 2022
- Resolución 40239 de 2022
- Resolución Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) No. 20211000859995 de 2021 del 24 de diciembre de 2021
- Resolución 40117 de 2024
- Resolución 101 026 de 2022
- Resolución 101 026 de 2023
- Resolución 101 064 de 2024
- Demás resoluciones y leyes inherentes a la prestación del servicio público

3.2. Marco temporal de evaluación: La evaluación integral corresponde a la vigencia 2025.

4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1. Información fuente usada:

Se hizo uso de la información suministrada bajo los radicados 20265290900682, 20265291217002, 20265291863202 y demás información suministrada durante la visita de evaluación integral.

4.2. Requerimientos realizados: 20262200689911

4.3. Estado de respuesta de requerimientos:

Requerimientos contestados.

5. EVALUACIONES REALIZADAS

5.1. Aspectos Financieros

5.1.1. Información reportada.

La evaluación financiera se fundamentó en los estados financieros, reportes XBRL y notas a los estados financieros de las vigencias 2023, 2024 y 2025. La información fue homologada para efectos comparativos. Se verificó la consistencia entre los estados financieros y las revelaciones de las notas, identificando las principales variaciones de la estructura financiera, operativa y patrimonial. Asimismo, se revisaron las cuentas de activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos que explican el comportamiento financiero de la empresa durante el período analizado.

5.1.2. Estado de situación financiera.

6. *Tabla 1 Estado de Situación Financiera*

Concepto	2023	2024	2025
Caja y Bancos	COP \$ 345	COP \$ 2,098	COP \$ 130
Inventario	COP \$ 80	COP \$ 774	COP \$ 1,200
Cartera (neta)	COP \$ 4,798	COP \$ 12,771	COP \$ 20,517
Otros Activos Corrientes	COP \$ 198	COP \$ 2,263	COP \$ 4,642
Activo Corriente	COP \$ 5,421	COP \$ 15,906	COP \$ 22,489
Activo Fijo Neto	COP \$ 31	COP \$ 39	COP \$ 39
Otros Activos No Corrientes	COP \$ 809	COP \$ 884	COP \$ 2,308
TOTAL ACTIVOS	COP \$ 6,261	COP \$ 16,829	COP \$ 24,836
Pasivo y Patrimonio	2023	2024	2025
Pasivos Corrientes	COP \$ 4,907	COP \$ 6,759	COP \$ 7,218
Obligaciones Financieras LP	-	COP \$ 8,385	COP \$ 13,771
Pasivos No Corrientes	-	COP \$ 8,392	COP \$ 13,872
TOTAL PASIVO	COP \$ 4,907	COP \$ 15,151	COP \$ 21,090
Capital Pagado	COP \$ 2,000	COP \$ 2,000	COP \$ 3,000
Utilidades acumuladas	COP \$ (646)	COP \$ (321)	COP \$ 746
TOTAL PATRIMONIO	COP \$ 1,354	COP \$ 1,679	COP \$ 3,746
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	COP \$ 6,261	COP \$ 16,829	COP \$ 24,836

Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P. – XBRL Cifras en millones de pesos

La estructura financiera evidencia un crecimiento sostenido del activo total a lo largo de los tres años, con una marcada expansión en el rubro de cartera. El financiamiento ha evolucionado hacia un mayor uso de deuda a largo plazo en 2024 y 2025, mientras el patrimonio se fortalece progresivamente.

5.1.3. Estado de Resultados

Tabla 2 Estado de Resultados

Concepto	2023	2024	2025
Ingresos ordinarios	COP \$ 4,630	COP \$ 8,662	COP \$ 14,539
Costo de ventas	COP \$ 2,171	COP \$ 2,969	COP \$ 4,100
Utilidad Bruta	COP \$ 2,460	COP \$ 5,693	COP \$ 10,439
Gastos Operacionales	COP \$ 1,456	COP \$ 2,987	COP \$ 5,699
Utilidad Operacional	COP \$ 1,004	COP \$ 2,706	COP \$ 4,700
Gastos Financieros	COP \$ 902	COP \$ 2,175	COP \$ 2,804
Utilidad antes de Impuestos	COP \$ 135	COP \$ 545	COP \$ 1,940
Utilidad Neta	COP \$ 137	COP \$ 325	COP \$ 1,067

Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P. – XBRL Cifras en millones de pesos

Los ingresos ordinarios muestran un patrón de crecimiento continuo. La utilidad bruta se expande en proporción al aumento de actividad, aunque los gastos operacionales y financieros también registran incrementos relevantes a lo largo del periodo.

No obstante, en el año 2023 se registra una situación atípica en el resultado final la utilidad neta supera a la utilidad antes de impuestos. Esta diferencia de COP \$2 millones, obedece al reconocimiento de un ingreso neto por impuestos, lo cual, si bien es contablemente válido, genera una distorsión en la lectura directa de la rentabilidad del ejercicio. revelación que se encuentra debidamente soportada en las Notas a los Estados Financieros Individuales al 31 de diciembre de 2023 y en la certificación suscrita por la Representante Legal y la Contadora Pública de la compañía el 20 de marzo de 2024.¹

5.1.4. Indicadores de Liquidez

Tabla 3 Indicadores de Liquidez

Concepto	2023	2024	2025
Efectivo	COP \$ 345	COP \$ 2,098	COP \$ 130
Activo Corriente	COP \$ 5,421	COP \$ 15,906	COP \$ 22,489
Pasivo Corriente	COP \$ 4,907	COP \$ 6,759	COP \$ 7,218

Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P.– XBRL Cifras en millones de pesos

El efectivo presenta fluctuaciones importantes, con una reducción notable al cierre de 2025. El activo corriente crece de forma sostenida, aunque su composición se concentra cada vez más en cartera, lo que implica dependencia de los flujos de cobro para sostener la liquidez operativa.

5.1.5. Composición de Ingresos.

Tabla 4 Composición de Ingresos

Concepto	2023	2024	2025
Ingresos de actividades ordinarias	COP \$ 4,630	COP \$ 8,662	COP \$ 14,539

Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P.– XBRL Cifras en millones de pesos

¹ Esta diferencia corresponde al reconocimiento de un activo por impuesto diferido por valor de \$1.708.960, según se detalla en la Nota 28 – Impuesto diferido e impuesto de renta (páginas 49 a 51) de los Estados Financieros Individuales al 31 de diciembre de 2023 (documento PDF “53720_estados_financieros_2023_y_acta_de_aprobacion.pdf”), certificado por la Representante Legal y la Contadora Pública el 20 de marzo de 2024.

Los ingresos provienen principalmente de la prestación del servicio de energía eléctrica. Se registra un crecimiento sostenido a lo largo de los tres años, consistente con la expansión de la operación en zonas no interconectadas.

5.1.6. Cartera Neta.

Tabla 5 Cartera del Servicio

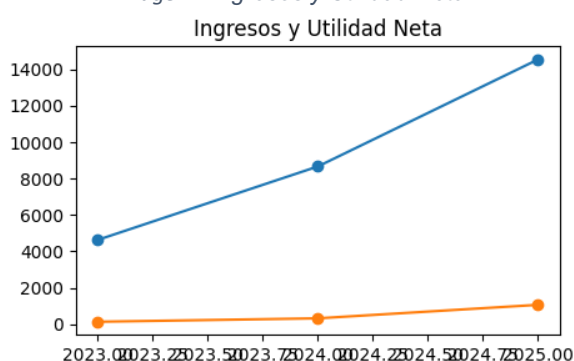
Concepto	2023	2024	2025
Cartera Neta	COP \$ 4,798	COP \$ 12,771	COP \$ 20,517

Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P.– XBRL Cifras en millones de pesos

La cartera neta constituye el principal componente del activo corriente y muestra un incremento progresivo, alineado con el crecimiento de la operación y el reconocimiento de subsidios pendientes.

5.1.7. Ingresos y Utilidad Neta.

Imagen 1 Ingresos y Utilidad Neta



Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P.– XBRL Cifras en millones de pesos

La gráfica muestra una evolución favorable del desempeño financiero de la empresa durante el período 2023-2025, reflejada en el crecimiento sostenido de los ingresos operacionales y en la mejora progresiva de la utilidad neta. Esta tendencia evidencia una expansión de la operación acompañada de una mayor capacidad de generación de resultados, contribuyendo al fortalecimiento de la rentabilidad y de la estructura patrimonial de la entidad.

5.1.8. Antigüedad de cartera.

La cartera presenta una combinación de saldos no vencidos y vencidos en diversos rangos. Los subsidios por cobrar incluyen plazos extendidos, según lo reportado en los formatos complementarios.

5.1.9. Evaluación del deterioro de cartera.

Se aplicó deterioro a las cuentas por cobrar de acuerdo con las políticas contables establecidas. El monto reconocido en los resultados se detalla en las notas y formatos complementarios, reflejando la evaluación de la recuperabilidad de los saldos.

5.1.10. Endeudamiento.

Tabla 6 Endeudamiento.

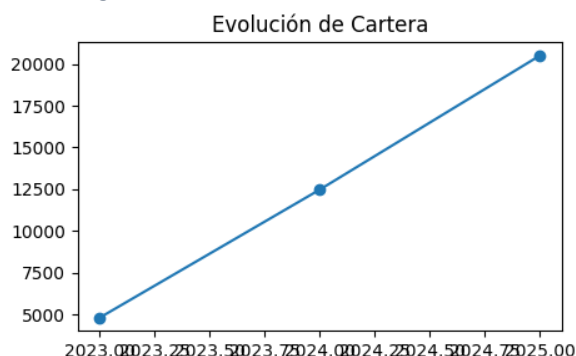
Concepto	2023	2024	2025
Obligaciones Financieras LP	-	COP \$ 8,385	COP \$ 13,771
Total Pasivo	COP \$ 4,907	COP \$ 15,151	COP \$ 21,090

Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P.– XBRL Cifras en millones de pesos

El endeudamiento se concentra progresivamente en obligaciones financieras a largo plazo. La proporción de pasivo en la estructura financiera aumenta, reflejando el uso de financiamiento externo para soportar la expansión operativa.

5.1.11. Evolución de la cartera.

Imagen 2 Evolución de la cartera 2023-2025



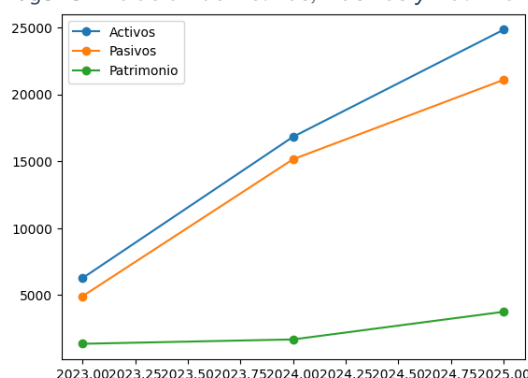
Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P.– XBRL Cifras en millones de pesos

El comportamiento de la evolución de la cartera muestra un crecimiento sostenido de la cartera durante el período 2023-2025, evidenciando un incremento significativo de las cuentas por cobrar en cada vigencia. Este comportamiento refleja una mayor acumulación de recursos pendientes

de recaudo, principalmente asociados al crecimiento de la operación y al reconocimiento de subsidios por cobrar. La tendencia observada indica una participación cada vez más relevante de la cartera dentro de la estructura de activos de la empresa, aspecto que incrementa la dependencia de la recuperación oportuna de estos recursos para el fortalecimiento de la liquidez y la generación de flujo de caja.

5.1.12. Evolución de Activos, Pasivos y Patrimonio

Imagen 3 Evolución de Activos, Pasivos y Patrimonio



Fuente DISPOWER S.A.S. E.S.P.– XBRL Cifras en millones de pesos

La vigencia 2025 presentó crecimiento de activos, ingresos y patrimonio, acompañado por aumento de cartera y obligaciones financieras.

5.2. Aspectos Comerciales

5.2.1. Descripción general del punto de atención comercial

La empresa cuenta con 12 puntos de atención presencial, así:

Tabla 7. Puntos de atención presencial DISPOWER S.A.S. E.S.P.

#	Municipio	Departamento	Dirección	Horario
1	Cumaribo	Vichada	Carrera 12 # 7-20	Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30 pm y Sábados de 8:00 am a 12:00 m
2	Cartagena del Chaira	Caquetá	Carrera 2 # 2-63	
3	Milán	Caquetá	Calle 1 CR 3 No 2 - 16	
4	Unguía	Choco	Carrera 3 # 6-83	
5	Maicao	Guajira	Parador Turístico – Local 6	
6	Morales	Bolívar	Carrera 1 # 15-23	

7	Paz de Ariporo	Casanare	Carrera 4 # 7-38
8	Zambrano	Bolívar	Calle 6 #14-52
9	Tierralta	Córdoba	Calle 4 # 12-86
10	Miraflores	Bolívar	Calle 4 # 5A-19-21
11	Puerto Leguizamo	Putumayo	Calle 10 # 2-57
12	El Copey	Cesar	Vereda la Victoria Dos Bocas Parcela La Fortuna

Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Se visitó la oficina de atención al cliente del departamento de la Guajira ubicada en el corregimiento de 4 vías en Maicao, la cual cuenta con una colaboradora para la atención de PQR's y recaudo por parte de los usuarios.

Imagen 4. Oficina de atención al usuario DISPOWER S.A.S. E.S.P. 4 vías Maicao – Guajira



Fuente: Visita de inspección DISPOWER S.A.S. E.S.P.

El recaudo se realiza en las oficinas de atención al usuario, además de contar con contratos vigentes con Efecty y punto red, dentro de la información aportada por la empresa se incluyen los contratos con las entidades.

5.2.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

La empresa cuenta con un aplicativo para la atención de PQR's al cual es posible acceder a través de diferentes medios: WhatsApp, línea telefónica gratuita, correo electrónico y de forma presencial en las oficinas de atención al usuario.

Imagen 5. Canales de comunicación DISPOWER S.A.S. E.S.P.



dp DISPOWER

A TRAVÉS DE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN PODRÁ:

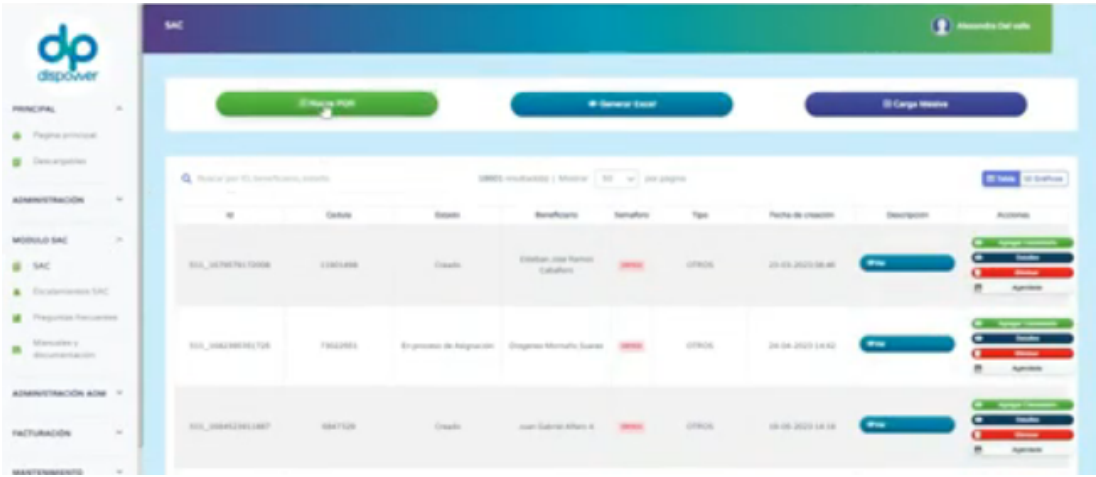
- Solicitar visita de mantenimiento.
- Reportar daños, fallas o interrupción del servicio.
- Solicitar copia de la factura
- Consulta del ciclo de facturación.
- Solicitar copia del contrato de condiciones uniformes y/o acuerdos especiales de servicio.
- Aclarar dudas, preguntas e inquietudes del servicio.
- Radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

¿CÓMO PUEDO COMUNICARME CON DISPOWER E.S.P.?

- 1 Las instalaciones de nuestras oficinas estarán dispuestas y equipadas para la atención de sus solicitudes.
- 2 **Línea Nacional gratuita:** 018000423832
Línea WhatsApp: 3223631064
Disponible para que nos pueda contactar sin ningún costo adicional, ni consumo de minutos.
***RECUERDE:** Este beneficio, aplica para cualquier operador de celular.
- 3 Nuestro correo electrónico **servicioalcliente@dispower.co** estará disponible, para facilitar su comunicación con nosotros.

Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Imagen 6. Aplicativo SAC DISPOWER S.A.S. E.S.P.



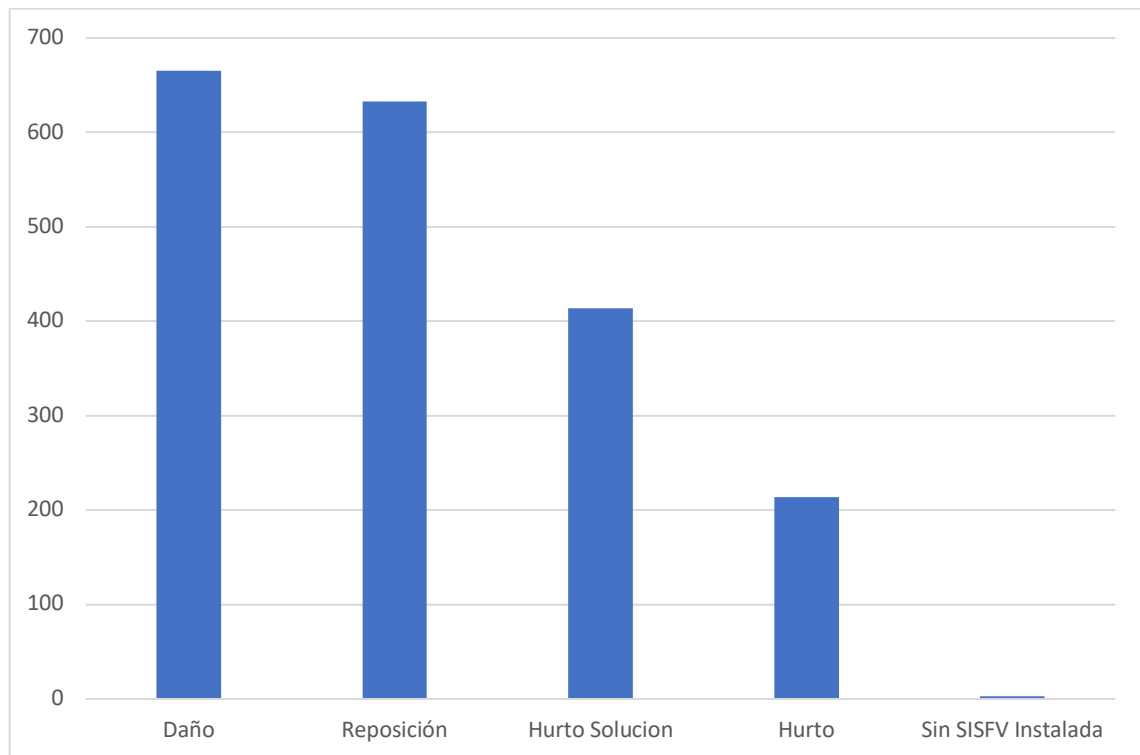
El aplicativo SAC muestra una interfaz con un menú lateral y un panel principal con botones de acción y una tabla de tickets.

ID	Cliente	Estado	Beneficiario	Nombre	Tipo	Fecha de creación	Descripción	Acciones
001_00000000000000000000	00000000	Creado	Esteban José Ramos Ceballos	000000	OTRO	20-09-2023 08:45	000000	Ver, Editar, Eliminar, Asignar
001_00000000000000000000	00000000	En proceso de Asignación	Diego Andrés Soto	000000	OTRO	20-09-2023 08:45	000000	Ver, Editar, Eliminar, Asignar
001_00000000000000000000	00000000	Creado	Juan Carlos Alvarado	000000	OTRO	20-09-2023 08:45	000000	Ver, Editar, Eliminar, Asignar

Fuente: Visita de inspección DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Dentro de la información suministrada para la evaluación integral se encuentra el informe de PQRs para la vigencia 2025, el informe muestra que se atendieron 3058 PQRs, en las cuales se evidencia lo siguiente:

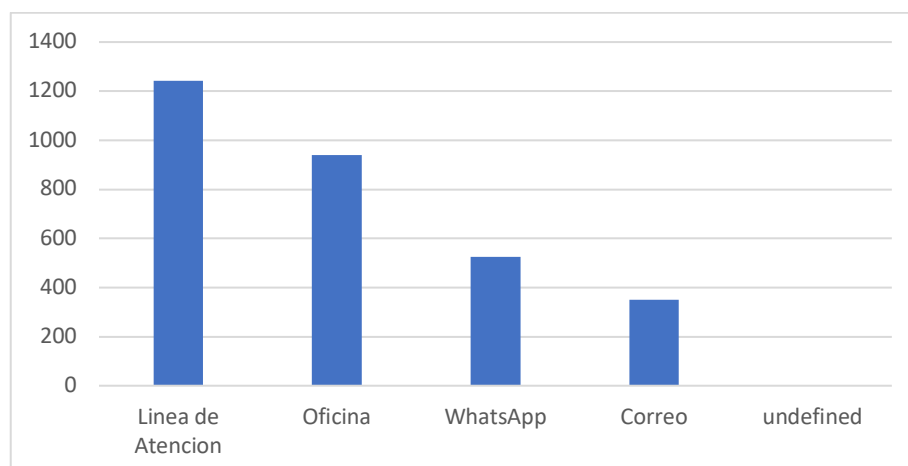
Imagen 7. Tipo de PQRs atendidas



Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Como se observa en la imagen 7 la mayor cantidad de PQRs atendidas para la vigencia 2025 corresponde a solicitudes atendidas corresponden a novedades en las SISFV con 1929 solicitudes atendidas, 573 solicitudes de facturación, 428 PQRs, 94 llamadas de bienvenida, 17 reclamos, 13 peticiones, 2 casos de solicitud de comprobantes y 2 casos de otros tipos de solicitudes.

Imagen 8. Canales de atención usados

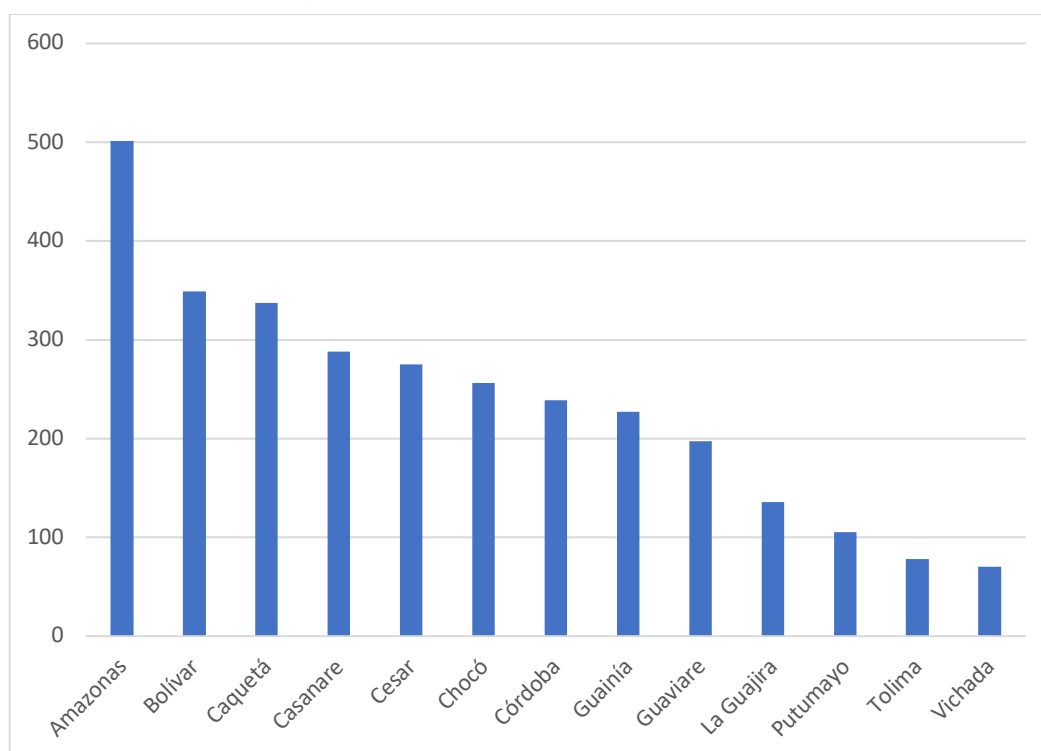


Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Respecto a los canales de atención usados por los usuarios para realizar las solicitudes, como se aprecia en la imagen 8 se tiene que: el canal más usado por los usuarios de DISPOWER

S.A.S. E.S.P. para el reporte de solicitudes y PQRs es la línea telefónica con 1242 casos reportados, en segundo lugar se ubica la atención presencial en las oficinas de atención al cliente con 939 casos registrados, como tercer canal de atención preferido por los usuarios se encuentra el WhatsApp con 526 casos registrados y por último se encuentra el correo electrónico con 350 casos registrados.

Imagen 9. Solicitudes atendidas por Departamento



Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

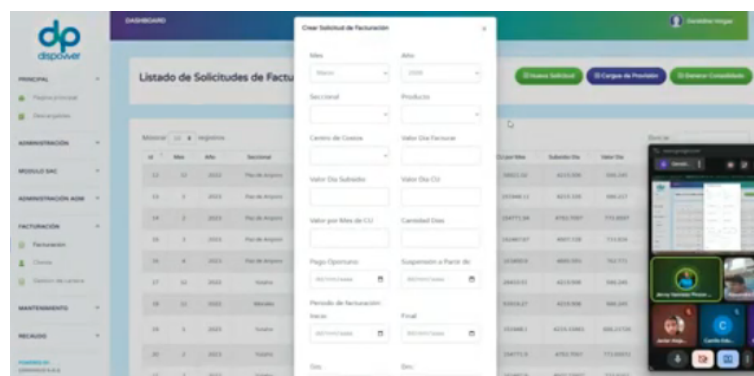
En cuanto a las solicitudes atendidas por cada uno de los 13 departamentos atendidos por el mercado de DISPOWER S.A.S. E.S.P. como se aprecia en la imagen 9 se tiene que el departamento del Amazonas es el que más solicitudes realizó con 501 registros, en segundo lugar con 349 solicitudes se encuentra Bolívar, continua Caquetá con 337 solicitudes registradas, luego Casanare con 288 requerimientos, el departamento del Cesar realizó 275 solicitudes, continua Chocó con 256, a continuación se encuentra Córdoba con 239 registros, Guainía realizó 227 solicitudes, el departamento del Guaviare 197, en la Guajira se presentaron 136 requerimientos, en el Putumayo 105 y los departamentos del Tolima y Vichada fueron los que menos solicitudes tuvieron con 78 y 70 respectivamente.

Dentro de la gestión adelantada por el prestador se atendieron 550 visitas, de las cuales 548 corresponden a mantenimientos correctivos y 2 a mantenimientos preventivos.

5.2.3. Sistema de Información Comercial – SIC

El prestador utiliza como Sistema de Información Comercial el aplicativo Engineus, el cual realiza el proceso de facturación a partir de la provisión de una base de datos de todos los usuarios y el número de días de prestación, este aplicativo se encuentra enlazado con el aplicativo SAC de modo que cualquier PQR de afectación del servicio bloquea la facturación para el usuario afectado, de igual forma este aplicativo genera los PDF's de las facturas y los envía por WhatsApp y mensaje de texto a cada usuario.

Imagen 10. Sistema de Información Comercial DISPOWER S.A.S. E.S.P.



Fuente: Visita de inspección DISPOWER S.A.S. E.S.P.

5.2.4. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Se valida que se cuenta con copia del contrato de condiciones uniformes CCU en físico en la oficina de atención al usuario de 4 vías Maicao en la Guajira para consulta de los usuarios en la oficina de atención al usuario.

Imagen 11. Sistema de Información Comercial DISPOWER S.A.S. E.S.P.

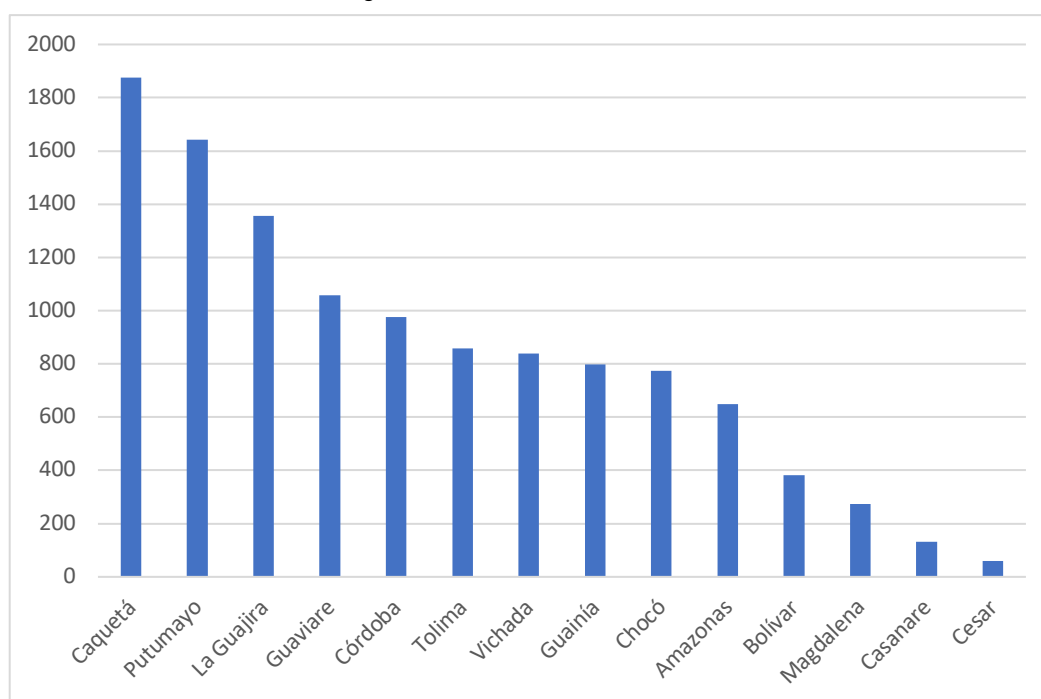


Fuente: Visita de inspección DISPOWER S.A.S. E.S.P.

5.2.5. Suscriptores del servicio

Actualmente y de acuerdo con lo informado por el prestador para la vigencia 2025 se tiene un total de 11673 usuarios distribuidos en 14 departamentos y 60 municipios, sin embargo, actualmente se cuenta con un total de 6239 usuarios codificados ante la SSPD.

Imagen 12. Distribución de los usuarios



Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Como se parecía en la imagen 12 la mayor parte de los usuarios de DISPOWER S.A.S. E.S.P. se encuentra en el departamento del Caquetá con un total de 1875 usuarios y una participación del 16% del total de usuarios atendidos, el Putumayo es el segundo departamento con mayor número de usuarios, donde se encuentra el 14% con 1642 usuarios, a continuación se encuentra la Guajira con 1357 usuarios y una participación del 12%, estos tres departamentos agrupan cerca del 50% de los usuarios atendidos por DISPOWER S.A.S. E.S.P., los demás departamentos atendidos suman 6799 usuarios y una participación del 58%.

5.2.6. Estratificación

Todos los usuarios atendidos por DISPOWER son de estrato 1 y de uso residencial.

5.2.7. Micromedición y calibración de medidores

De acuerdo con la información suministrada por el prestador todos los usuarios atendidos cuentan con medidor, sin embargo, debido a la regulación aplicada para la remuneración de la prestación del servicio no se tiene en cuenta el consumo de energía, dado que se remunera de acuerdo con la disponibilidad diaria de energía ofertada.

5.2.8. Facturación y Recaudo

Respecto a la facturación se aporta por parte del prestador facturas de cada departamento atendido para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025.

Imagen 14. Factura DISPOWER



Fuente: Información suministrada por DISPOWER

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

usuarios contiene la información esencial que garantiza transparencia, claridad en la relación comercial y adecuada liquidación de los cobros asociados al servicio.

Tabla 8. Contenido mínimo de las facturas

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

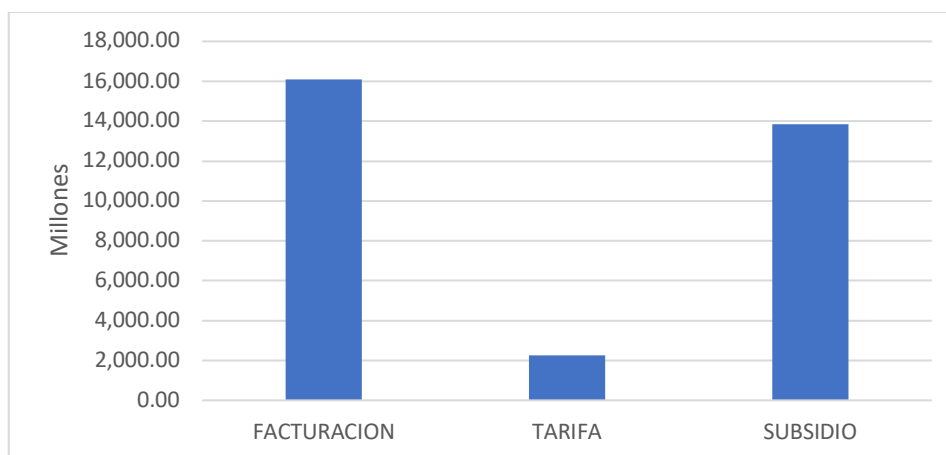
Fuente: Factura DISPOWER

Como se parecía en la Tabla las facturas de DISPOWER cumplen con los requisitos del contenido mínimo de una factura para la prestación del servicio de energía eléctrica, se tiene 2 campos que no aplican debido a que el servicio se presta en zonas no interconectadas ZNI y por medio de SISFV.

5.2.8.1. Facturación

De acuerdo con la información aportada por el prestador la suma total de facturación para el año 2025 fue de \$16.090.411.443,66 de los cuales \$2.249.690.644,58 que equivalen al 14% del total de la facturación corresponden al valor trasladado al usuario como tarifa y el saldo \$ 13.840.720.799,08 que corresponden al 86% de la facturación total corresponden a subsidio, como se aprecia en la imagen 15.

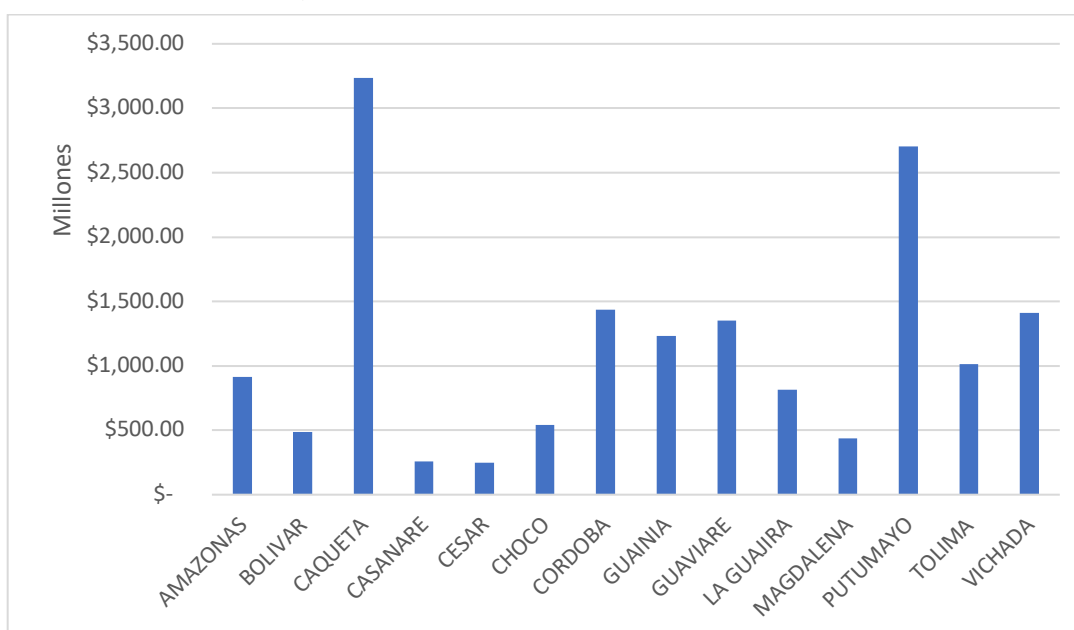
Imagen 15. Facturación DISPOWER 2025



Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Ahora bien, en cuanto a la distribución de la facturación por departamento por departamento, en la imagen 16 se puede apreciar la facturación total para cada uno de los departamentos en la vigencia 2025.

Imagen 16. Distribución facturación por departamentos



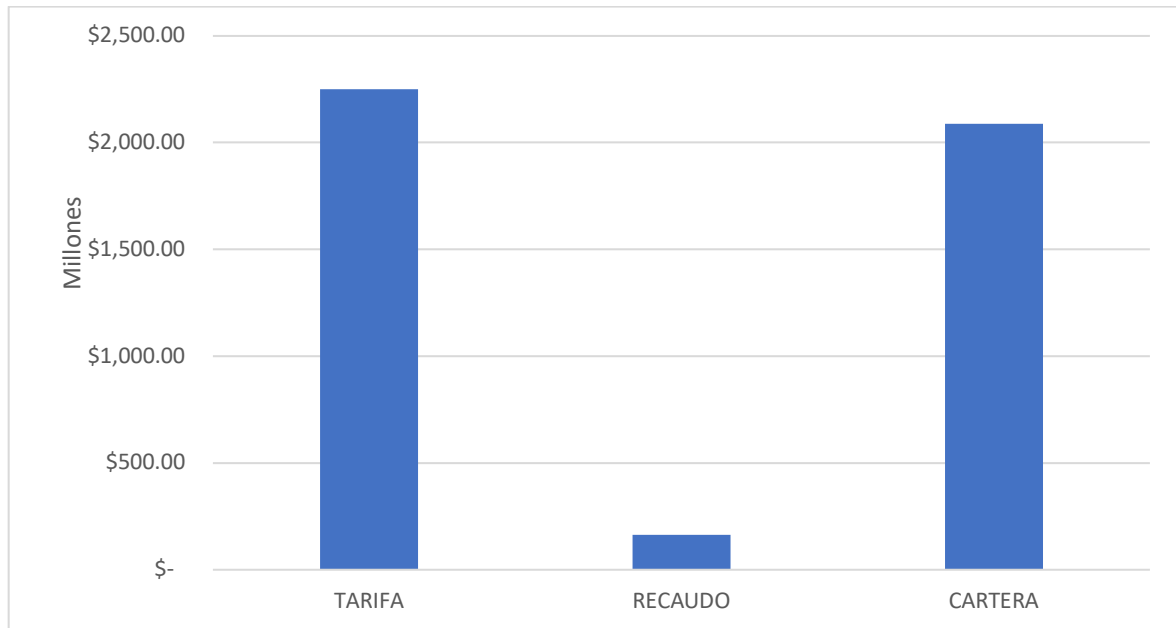
Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Para DISPOWER el departamento con más facturación en la vigencia 2025 fue el Caquetá con más de 3000 millones de pesos facturados, correspondientes al 20% de la facturación total del 2025, Putumayo es el segundo departamento con mayor facturación para el 2025 con un valor por encima de los 2700 millones de pesos, que representan un 17% del total facturado, continúan los departamentos de Córdoba y Vichada con una facturación por encima de los 1400 millones de pesos cada uno, correspondientes al 9% de la facturación total aproximadamente, en seguida se encuentran los departamentos del Guaviare y Guainía con una facturación por encima de los 1200 y 1300 millones respectivamente, que corresponden aproximadamente al 8% del total de la factura para 2025, Tolima y Amazonas se encuentran con valores cercanos a los 900 y 1000 millones que corresponden al 6% del total facturado, La Guajira aporta cerca del 5% de la facturación total con un valor por encima de los 815 millones de pesos, Choco, Bolívar y Magdalena valores de facturación para la vigencia 2025 entre 439 y 543 millones corresponden cada uno aproximadamente al 3% del total facturado por el prestador, finalmente se encuentran Casanare y Cesar con una participación de cada uno cercana al 2% y valores aproximados de 250 millones de pesos.

5.2.9. Facturación y Recaudo

Teniendo en cuenta lo manifestado en el apartado de facturación se tiene que para la vigencia 2025 se tuvo un valor de tarifa transferido a los usuarios de \$2.249.690.644,58, de los cuales se recaudó un valor de \$161.987.960,67 que representan el 7% del valor total transferido a los usuarios, dejando una cartera de los usuarios del 93% que corresponden a \$2.087.702.683,91, lo que indica que el recaudo del prestador DISPOWER es mínimo por debajo del 10% de la tarifa que deben asumir los usuarios lo cual puede complicar la sostenibilidad y el funcionamiento de la empresa. En la imagen 17 muestra la representación gráfica de los valores totales de tarifa, recaudo y cartera para el 2025.

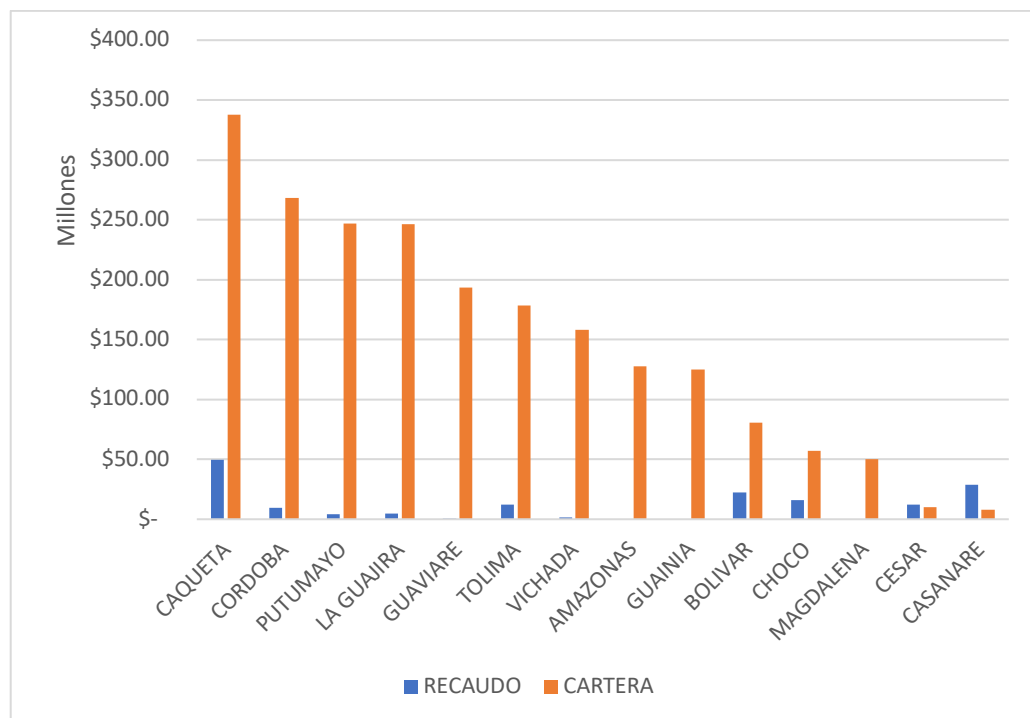
Imagen 17. Tarifa, Recaudo y Cartera DISPOWER 2025



Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

El comportamiento del recaudo y la cartera en los departamentos atendidos por DISPOWER se aprecian en la Imagen 18

Imagen 18. Recaudo y Cartera por departamento



Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

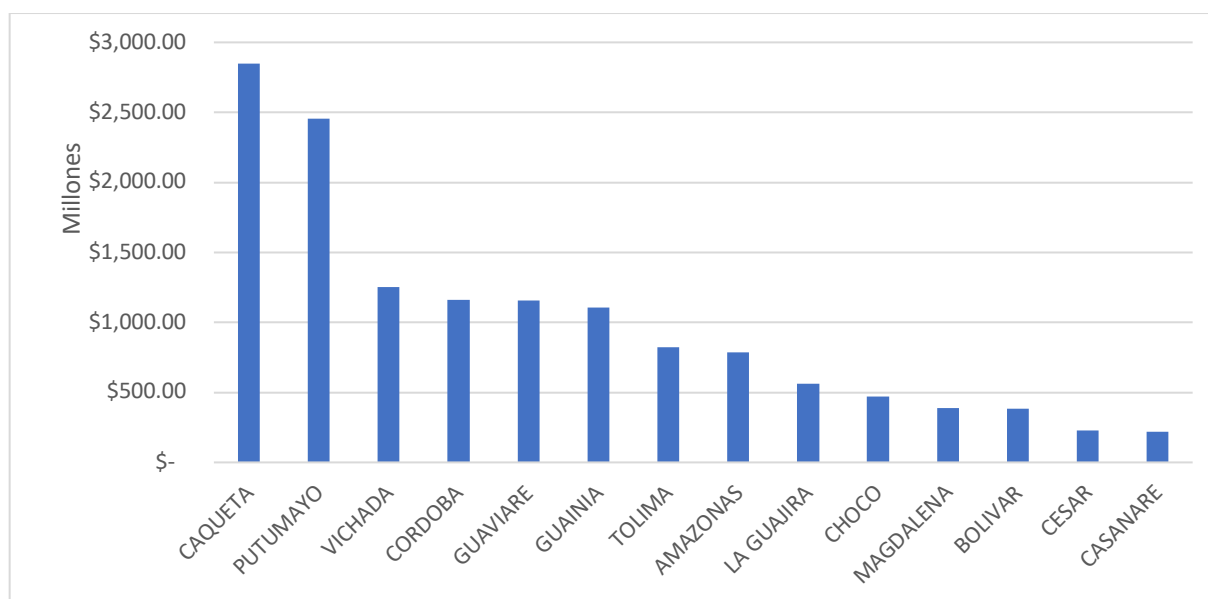
Respecto al recaudo los únicos departamentos con un porcentaje de recaudo mayor al de la cartera son los de Casanare con el 78% y Casanare con el 55% de recaudo para la vigencia 2025, con valores cercanos al 20% se encuentran Choco y Bolívar, seguido de encuentra el departamento de Caquetá con un porcentaje de recaudo aproximado del 12% y el resto de departamentos reportan valores por debajo del 7%, para los departamentos de Amazonas, Guaviare, Guainía y Magdalena se tiene un recaudo prácticamente nulo siendo el valor de la cartera aproximadamente del 100%.

5.2.10. Subsidios y Contribuciones

De acuerdo con la información proporcionada por el prestador para el año 2025 se tuvieron subsidios por un valor de \$13.840.720.799,08 correspondientes al 86% de la facturación total de la vigencia 2025.

En cuanto a la distribución del subsidio entre los departamentos atendidos por DISPOWER, en la imagen 19 se aprecia como quedo distribuida la suma total de subsidios para la vigencia 2025.

Imagen 19. Distribución del subsidio por departamento



Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

El departamento con mayor subsidio es Caquetá con \$2.847.446.002,15 correspondientes al 20.5% del total de subsidio para la vigencia 2025, en segundo lugar, con \$2.453.423.702,10 y una representación del 17.7% del total de subsidios se encuentra el departamento del Putumayo, posteriormente con valores entre 1107 y 1253 millones de pesos se encuentran Vichada, Córdoba, Guaviare y Guainía con un total de \$4.679.281.898,71, el 34% del total de subsidios para el 2025, Tolima, Amazonas, La Guajira, Choco, Magdalena, Bolívar, Cesar y Casanare

sumados representan el 28% del total de subsidios, con valores entre los 221 y 821 millones de pesos, sumando un total de \$ 3.860.569.196,13.

5.2.11. Contratos y Cupos de combustible

De acuerdo con la información aportada por la empresa cerca del 99% de su operación se realiza mediante soluciones solares, solo se tiene la operación de una planta diésel en Santa fe del Caguan, sin embargo, actualmente no se tiene codificada por lo que no cuenta con cupo de combustible.

Para la atención de esta localidad se cuenta con el contrato de suministro No. 01 entre DISPOWER S.A.S. E.S.P. y JOSE LIBARDO TORRES SANCHEZ, cuyo objeto contempla el suministro de combustibles gasolina corriente, ACPM y/o Diésel y de lubricantes para la infraestructura de generación de energía eléctrica localizada en Santafé del Caguán.

5.2.12. CUPS

Para la validación del cálculo del costo unitarios de prestación del servicio CUPS se escogieron al azar 3 facturas de las enviadas por el prestador, en la tabla 9 se muestra la información principal de las facturas elegidas para realizar la validación.

Tabla 9. Facturas validación cálculo del CUPS

Usuario	ID Factura	NUI	Municipio	Mes
Duvan Alexander Hernandez Ruiz	FE 191082	134731177	Morales	Octubre
Jhon Freddy Benavides Criollo	FE 202273	184601014	Milán	Noviembre
Escuela (Felipe Silva Yavinape)	FE 210839	948851114	Guainía Inírida	Diciembre

Fuente: Información suministrada por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Para realizar la validación se tuvo en cuenta la información reportada en ProMail para la vigencia 2025, el cálculo del CUPS realizado y enviado por el prestador y la información de la factura, encontrando los siguientes resultados.

Al realizar la validación del cálculo del CUPS para las tres facturas seleccionadas se encuentra que los valores usados en el modelo de remuneración establecido por la resolución CREG 101 – 26 de 2023 coinciden con los valores reportados en los formatos 52, 54 y 69 en ProMail para la vigencia 2025, sin embargo, la información de subsidio y costo de prestación del servicio en la tarifa no coinciden con la información reportada en ProMail.

Tabla 10. Validación calculo CUPS - FE 191082

ID Factura - FE 191082	Reporte ProMail	Modelo de remuneración	Factura
Facturación consumo	\$ 126.595	\$ 126.594,74	\$ 113.347
Valor del Subsidio	\$ 103.349	\$ 103.348,97	\$ 95.109
Valor tarifa (usuario)	\$ 23.245,8	\$ 23.245,77	\$ 18.238

Fuente: Validación de información

Tabla 11. Validación calculo CUPS - FE 202273

ID Factura - FE 202273	Reporte ProMail	Modelo de remuneración	Factura
Facturación consumo	\$ 120.026	\$ 120.026	\$ 108.451
Valor del Subsidio	\$ 99.143,6	\$ 99.144	\$ 95.109
Valor tarifa (usuario)	\$ 20.882,1	\$ 20.882	\$ 20.882

Fuente: Validación de información

Tabla 12. Validación calculo CUPS - FE 210839

ID Factura - FE 210839	Reporte ProMail	Modelo de remuneración	Factura
Facturación consumo	\$ 163.400	\$ 163.399,61	\$ 141.121
Valor del Subsidio	\$ 145.702	\$ 145.701,79	\$ 129.423
Valor tarifa (usuario)	\$ 17.697,8	\$ 17.697,82	\$ 17.698

Fuente: Validación de información

Como se aprecia en la Tabla 10, Tabla 11 y Tabla 12 la información de las facturas no coincide con la información reportada en Promail y la información contenida en el modelo de remuneración utilizado para el cálculo del CUPS, cabe resaltar que los valores en las facturas son menores a los reportados en Promail, sin embargo, se realizará el debido requerimiento al prestador por parte de la SSPD en el cual se solicitara la debida justificación de las diferencias entre la información reportada y la información consignada en las facturas emitidas por el prestador.

5.2.13. Tarifa

De acuerdo con la Resolución 40292 de 2022 del Ministerio de Minas y Energía, por la cual se define el subsidio a la prestación del servicio público de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV) en las Zonas No Interconectadas (ZNI) y se deroga la Resolución 40296 de 2020, la tarifa de referencia para el cálculo de la prestación del servicio

de energía eléctrica corresponde a la tarifa de referencia expresada en pesos por kilovatio hora aplicada a los usuario de estrato (depende del usuario), en el mes de facturación $i - 1$ (mes previo al mes que se está calculando), incluido subsidio o contribución, por el comercializador incumbente del Sistema Interconectado Nacional - SIN en el departamento donde se encuentran ubicados los usuarios de la ZNI.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable a la tarifa de referencia se procedió a validar la tarifa de referencia usada por el prestador para el cálculo del CUPS, para realizar esta validación se realizó un ejercicio similar al apartado previo, se eligieron al azar un cálculo del CUPS para cada uno de los meses y se verifico que la tarifa usada por el prestador correspondiera con el comercializador incumbente del Sistema Interconectado Nacional - SIN en el departamento donde se encuentran ubicados los usuarios de la ZNI, y con el valor publicado por este mismo comercializador como se muestra en la Tabla 13.

Tabla 13. Validación de la tarifa de referencia para el cálculo del CUPS

Mes	Municipio/ Departamento	Comercializador incumbente del SIN	Tarifa usada por el prestador	Tarifa publicada por el comercializador
Enero	Unguia / Choco	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	\$ 403,36	\$ 403,36
Febrero	Puerto Leguizamo / Putumayo	EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	\$ 402,74	\$ 402,74
Marzo	Armero / Tolima	CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.	\$ 422,98	\$ 422,98
Abril	Riohacha / Guajira	AIR-E S.A.S. E.S.P.	\$ 510,07	\$ 510,07
Mayo	Orito / Putumayo	EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P.	\$ 368,26	\$ 368,26
Junio	Leticia / Amazonas	EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE E.S.P.	\$ 387,74	\$ 387,74
Julio	Tierralta / Córdoba	CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA)	\$ 476,15	\$ 476,15
Agosto	Puerto Carreño / Vichada	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	\$397,81	\$397,81
Septiembre	Paz de Ariporo / Casanare	EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P.	\$ 406,25	\$ 406,25
Octubre	Morales / Bolívar	CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P. (AFINIA)	\$ 478,84	\$ 478,84
Noviembre	Milán / Caquetá	ELECTRIFICADORA DE CAQUETÁ S.A. E.S.P.	\$ 444,49	\$ 444,49

Diciembre	Inírida / Guainía	EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE E.S.P.	\$ 393,18	\$ 393,18
-----------	-------------------	---	-----------	-----------

Fuente: Validación de información

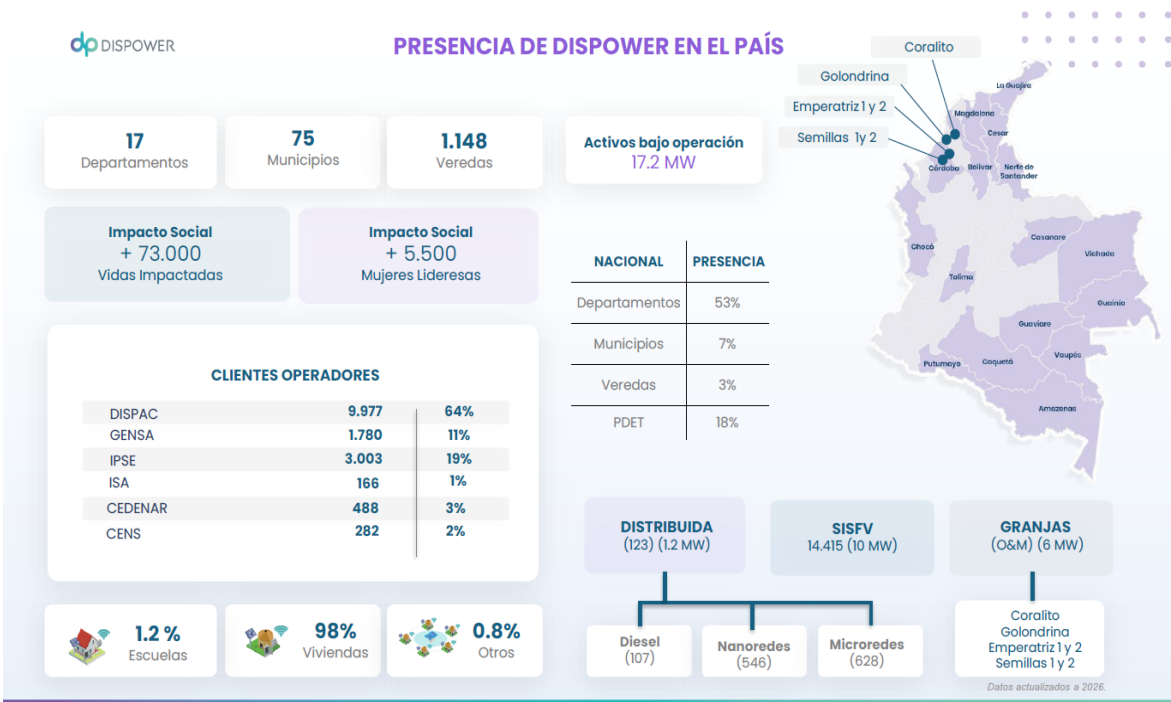
Como se aprecia en la Tabla 13, para todas las validaciones realizadas el prestador utilizó la tarifa de referencia adecuada para cada uno de los mercados atendidos y corresponde con la tarifa publicada por el comercializador incumbente del SIN en el departamento donde se encuentran ubicados los usuarios de la ZNI o el más cercano en el caso en que los departamentos corresponden a ZNI.

5.3. Aspectos Técnico – Operativos

5.3.1. Descripción de la Infraestructura de Prestación de Servicio

La empresa DISPOWER S.A.S. E.S.P. informa que tiene presencia en 17 departamentos de Colombia, con un total de 17,2 MW de potencia instalada y bajo operación. La empresa opera aproximadamente 14.415 SISFV, 107 usuarios con generación diésel distribuida, 546 usuarios con nanoredes y 628 usuarios con microredes. El servicio se presta principalmente en viviendas (97%), escuelas (1.18%), comercio y otros (0.8%).

Imagen 1. Mercado de energía de DISPOWER S.A.S. E.S.P.



Fuente: Imagen tomada de la presentación compartida por la empresa

Al revisar la información cargada en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) y en ProMail, se observa que la empresa reporta datos correspondientes a un total de diez departamentos y 373 localidades. La mayor parte de la generación de energía eléctrica proviene de sistemas solares fotovoltaicos. Asimismo, al contrastar ambas fuentes se evidencia una diferencia en el número de viviendas o usuarios registrados en el departamento del Caquetá.

Tabla 14. Información reportada por DISPOWER S.A.S. E.S.P. en SUI y ProMail

Departamento	Número de viviendas en SUI	Número de usuarios en ProMail
Bolívar	383	383
Caquetá	1369	1372
Casanare	131	131
Cesar	58	58
Chocó	651	651
Guainía	798	798
Guaviare	1057	1057
La Guajira	153	153
Putumayo	1154	1154
Vichada	485	485
Total general	6239	6242

Fuente: Elaboración propia

En el detalle de las localidades reportadas se identificó la diferencia en la localidad 1815000000107, en la que se evidencia una diferencia entre el número de viviendas y usuarios, tal como se presenta en la tabla 14.

Tabla 15. Reporte de usuarios SUI vs ProMail

SUI		ProMail	
Localidad	Número reportado	Etiquetas de fila	Número reportado
1815000000107	7	1815000000107	10

Fuente: Elaboración propia

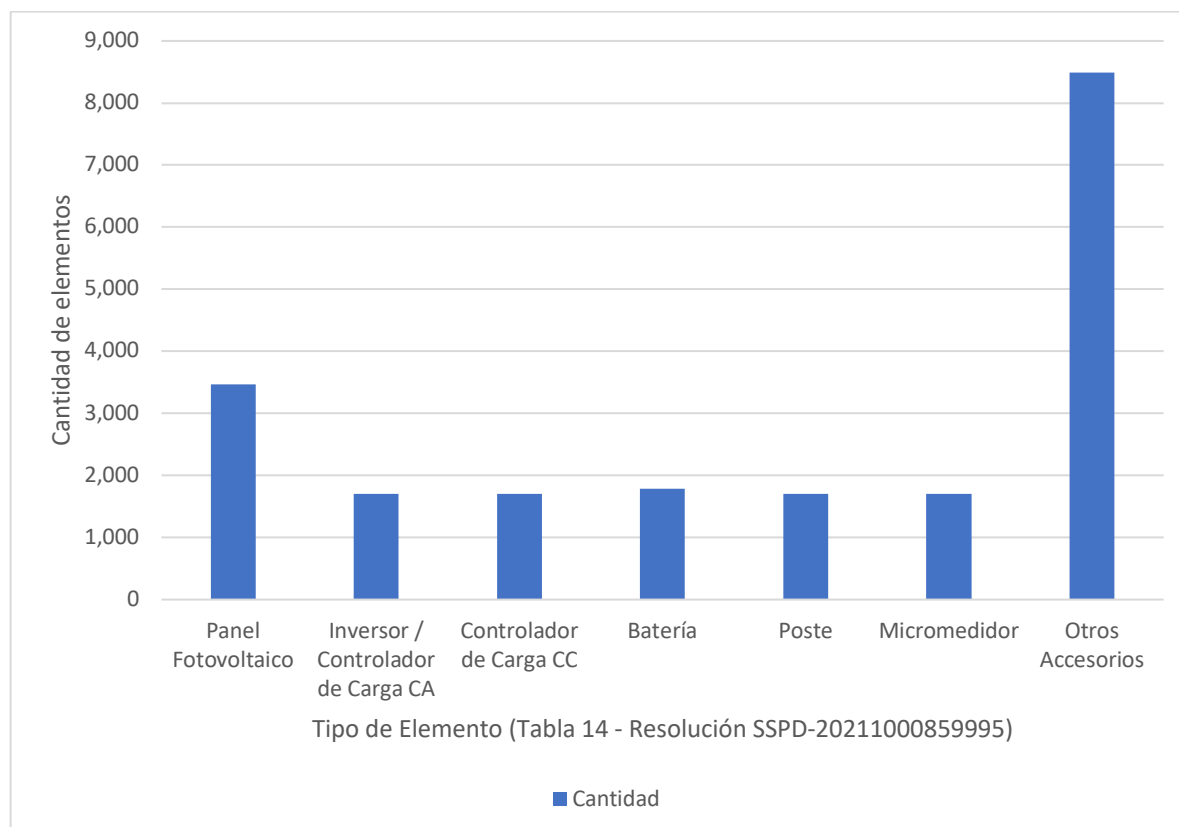
Por otra parte, al analizar el inventario reportado por DISPOWER S.A.S. E.S.P. en SUI mediante el formato IT1. Inventario de Equipos, se observa que se reporta infraestructura para la prestación del servicio en cinco departamentos (Bolívar, Casanare, Chocó, La Guajira y Vichada) y 119 localidades.

Tabla 16. Formato IT1 – Resumen del inventario de equipos

Código Tipo Elemento	Tipo de Elemento	Cantidad Elementos	% del Total	Capacidad Promedio	Tecnología Generación	Tipo de Entrega	Estado del Elemento
5	Panel Fotovoltaico	3468	16,88%	—	Solar Fotovoltaica	Individual (SISFV)	Operativo
6	Inversor / Controlador de Carga CA	1699	8,27%	1095,79	Solar Fotovoltaica	Individual (SISFV)	Operativo
7	Controlador de Carga CC	1699	8,27%	40,00	Solar Fotovoltaica	Individual (SISFV)	Operativo
10	Batería	1786	8,69%	114,91	Solar Fotovoltaica	Individual (SISFV)	Operativo
13	Poste	1699	8,27%	4,00	—	—	Operativo
19	Micromedidor	1699	8,27%	—	—	—	Operativo
21	Otros Acces.	8495	41,35%	—	—	—	Operativo

Fuente: Elaboración propia

Imagen 20. Inventario de Equipos IT1 – DISPOWER S.A.S. E.S.P.



Fuente: Elaboración propia

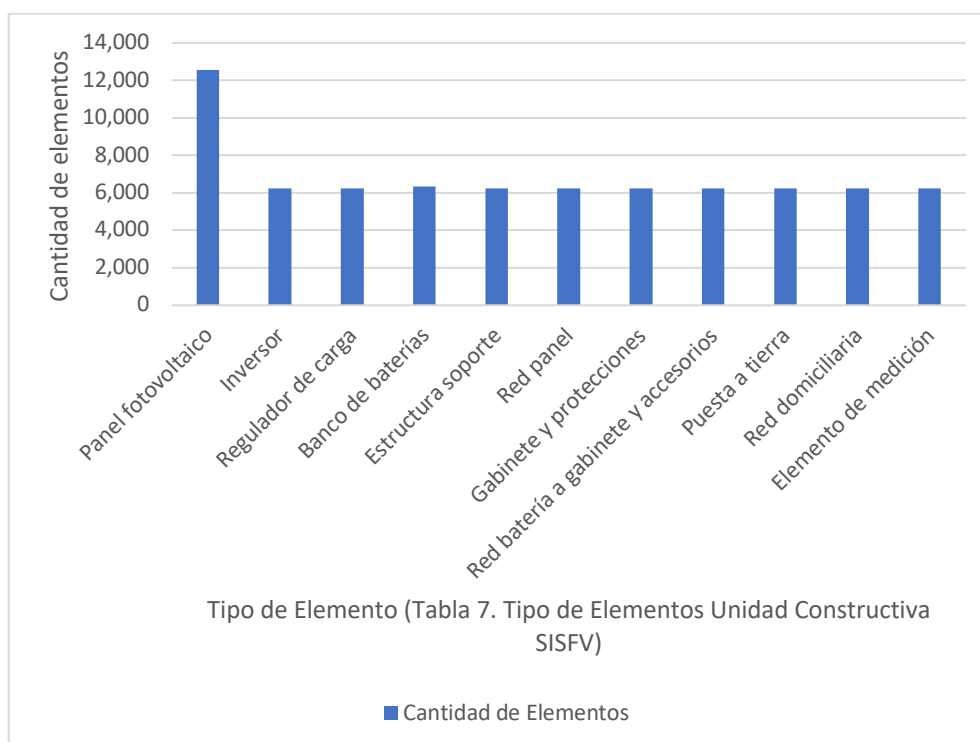
A su vez, de la información cargada en el Formato 53: Elementos Unidad Constructiva SISFV de ProMail, DISPOWER S.A.S. E.S.P. reporta información en diez departamentos y 373 localidades.

Tabla 27. Formato 53 – Resumen de elementos SISFV

Código Tipo Elemento	Tipo de Elemento	Cantidad Elementos	% del Total	Capacidad máxima	Tecnología Generación	Propiedad MME	Propiedad IPSE
1	Panel fotovoltaico	12554	17%	540	Solar Fotovoltaica	12178	376
2	Inversor	6242	8%	1250	Solar Fotovoltaica	6089	153
3	Regulador de carga	6242	8%	1000	Solar Fotovoltaica	6089	153
4	Banco de baterías	6329	8%	150	Solar Fotovoltaica	6089	240
5	Estructura soporte	6242	8%	—	—	6089	153
6	Red panel	6242	8%	—	—	6089	153
7	Gabinete y protecciones	6242	8%	—	—	6089	153
8	Red batería a gabinete y accesorios	6242	8%	—	—	6089	153
9	Puesta a tierra	6242	8%	—	—	6089	153
10	Red domiciliaria	6242	8%	—	—	6089	153
11	Elemento de medición	6242	8%	—	—	6089	153

Fuente: Elaboración propia

Imagen 21. Elementos SISFV Formato 53 – DISPOWER S.A.S. E.S.P.



Fuente: Elaboración propia

Del análisis de los dos reportes se observa que el inventario de equipos registrado en SUI y en ProMail presenta diferencias significativas. En la primera plataforma se reporta infraestructura en cinco departamentos (Bolívar, Casanare, Chocó, La Guajira y Vichada) y en 119 localidades. En cambio, en ProMail la información abarca diez departamentos (Bolívar, Caquetá, Casanare, Cesar, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo y Vichada) y un total de 373 localidades. De la misma manera, al evaluar el estado de cargue de los formatos de la Resolución SSPD-20211000859995, se encuentra que el Formato IT1. Inventario de Equipos – ZNI con periodicidad anual por demanda se encuentra en estado certificado, sin embargo, los formatos IT2. Mantenimientos e IT4. Interrupciones del servicio, con periodicidad de cargue trimestral, no se encuentran certificados.

Tabla 38. Resumen de estado de cargue en el SUI de formatos técnicos

Formatos	ANUAL		MENSUAL		Total general
	Certificado	Pendiente	Certificado	Pendiente	
IT1. Inventario de Equipos - ZNI	1			1	1
IT2. Mantenimientos				12	12
IT3. Registro Generación Diaria	No habilitado				

IT4. Interrupciones del servicio				12	12
----------------------------------	--	--	--	----	----

Fuente: Elaboración propia

5.3.2. Administración y Mantenimiento

5.3.2.1. Organigrama y procesos documentados

DISPOWER S.A.S. E.S.P. se organiza de manera jerárquica, mediante un director de operaciones que dirige dos grupos: coordinación de ingeniería en campo, coordinación de operaciones, transversalmente existen dos profesionales de apoyo.

Imagen 22. Organigrama de operaciones de DISPOWER S.A.S. E.S.P.



ORGANIGRAMA OPERACIONES 2025



Diciembre 2025

Fuente: Imagen tomada de la presentación compartida por la empresa

Dentro de la información remitida por la empresa adjunta tres procesos documentados relacionados con agendamiento de visitas, ejecución de visitas y reposición de equipos.

El proceso de agendamiento parte del Profesional de Planeación SIG y el Profesional de Campo. Cada viernes de la semana n-4 se genera el listado masivo de visitas preventivas (al menos 100 por técnico/proyecto/región), que se carga en Sytex. En paralelo se gestionan dos flujos adicionales: la agenda de reposición, que el Coordinador de Ingeniería envía a la semana n-2 con seriales y marcas confirmados por albaranes, y la agenda de tickets PQRS, cuya base de datos el Profesional SAC consolida y envía el primer día hábil de cada semana y los jueves a las 8:00 a.m. El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para correctivos es de 10 días hábiles, con

prioridad sobre los preventivos. Todo se consolida con un listado guía KMZ y la base de datos en formato Excel.

En la ejecución el Técnico de Campo revisa la ruta KMZ, organiza geográficamente las visitas y verifica recursos. Al llegar donde el usuario inicia el protocolo de visita. Si hay impedimentos de movilidad (vías, orden público), notifica al Profesional de Campo y lo registra en el documento de seguimiento Gestión Técnica. Si el usuario no está o hay otras restricciones, aplica los protocolos específicos (usuario ausente, equipo ausente, rehúsa atención, traslado no autorizado). Si el mantenimiento es exitoso, registra conformidad y cierra el ticket. Si el sistema no queda funcional, registra la novedad para que en la verificación posterior se genere un nuevo ticket en SAC, lo que dispara el proceso de Reposición.

El proceso de reposición inicia cuando se detecta una falla (por PQRS del usuario o durante mantenimiento). El SAC crea la PQRS, abre el ticket y suspende la facturación desde la fecha de la falla. Operaciones agenda la visita de verificación. El Técnico en Campo confirma el equipo fallido y luego se evalúa la disponibilidad del equipo de reemplazo en tres niveles: si está en sitio se procede directamente al retiro, si está en sede el técnico verifica que sea modelo nuevo u homólogo y lo registra en el albarán, y si solo está en bodega se activa logística para trasladarlo a la sede. Si no hay stock en ningún nivel, se activa Compras y Adquisiciones. En paralelo se puede activar el proceso de Garantías si aplica. Una vez disponible el equipo de reemplazo, el técnico retira el equipo fallido, instala el nuevo, verifica funcionamiento y cierra el ticket. El equipo dañado se traslada a bodega, el Auxiliar de Sede lo registra, y finalmente se activa el SG-PN-006 para la gestión de residuos sólidos.

5.3.2.2. Registro de accidentes

El Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE fue modificado a través de la Resolución 40117 de 2024, en la cual estableció los requisitos que las instalaciones, personas y productos deben cumplir con el fin de proteger objetivos legítimos como la salud o seguridad humana, de la vida o la salud animal o vegetal, o del medio ambiente y la prevención de prácticas que puedan inducir a error a los consumidores. Dentro del numeral 1.5.1.4.4. Notificación de accidentes, menciona que “En los casos de accidentes de origen eléctrico con o sin interrupción del servicio de energía eléctrica, que tengan como consecuencia la muerte, lesiones graves de personas, animales o afectación grave de inmuebles por incendio o explosión, la persona que

tenga conocimiento del hecho debe comunicarlo en el menor tiempo posible a la autoridad competente o a la empresa prestadora del servicio”.

En este sentido y dado que la Resolución SSPD – 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021 no cuenta aún con un formato para el cargue de información de accidentes de origen eléctrico, se le requirió a DISPOWER S.A.S. E.S.P. enviar información sobre los accidentes reportados a la ARL² en el año 2024 y 2025 en las actividades de mantenimiento a SISFV. La ARL SURA reportó 2 accidentes de trabajo de trabajadores dependientes desde las fechas 01 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024, con un total de 0 días de incapacidad pagados y una tasa de accidentalidad de 4.65%. Para el 2025, la misma ARL reportó 2 accidentes de trabajo de trabajadores dependientes desde las fechas 01 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025, con un total de 1 día de incapacidad pagados y una tasa de accidentalidad de 4.17%. No se adjuntó información detallada sobre el origen o causa de los accidentes reportados a la ARL.

5.3.2.3. Novedades en el inventario de unidades de generación SISFV

Dentro de la documentación enviada por DISPOWER S.A.S. E.S.P. relaciona para el año 2025 un total de 1506 unidades con alguna novedad presentada durante las actividades de administración y mantenimiento. 643 sistemas tuvieron alguna reposición en sus elementos y se encontraron 512 sistemas que no estaban instalados por hurto del sistema, manipulación del sistema, sistema desconectado, traslado no autorizado o venta del sistema por parte del usuario.

Daño

- *Sin servicio*

Hurto de componentes

- *Hurto parte UC*

Reposición

- *Daño de partes*

SISFV abandonado

- *Sistema abandonado*

Sin SISFV instalada

- *Hurto del sistema*
- *Manipulación del sistema*
- *Sistema abandonado*
- *Sistema desconectado*
- *Traslado no autorizado*
- *Venta sistema por usuario*

Tabla 19. Resumen de elementos reportados con novedades en actividades de AOM

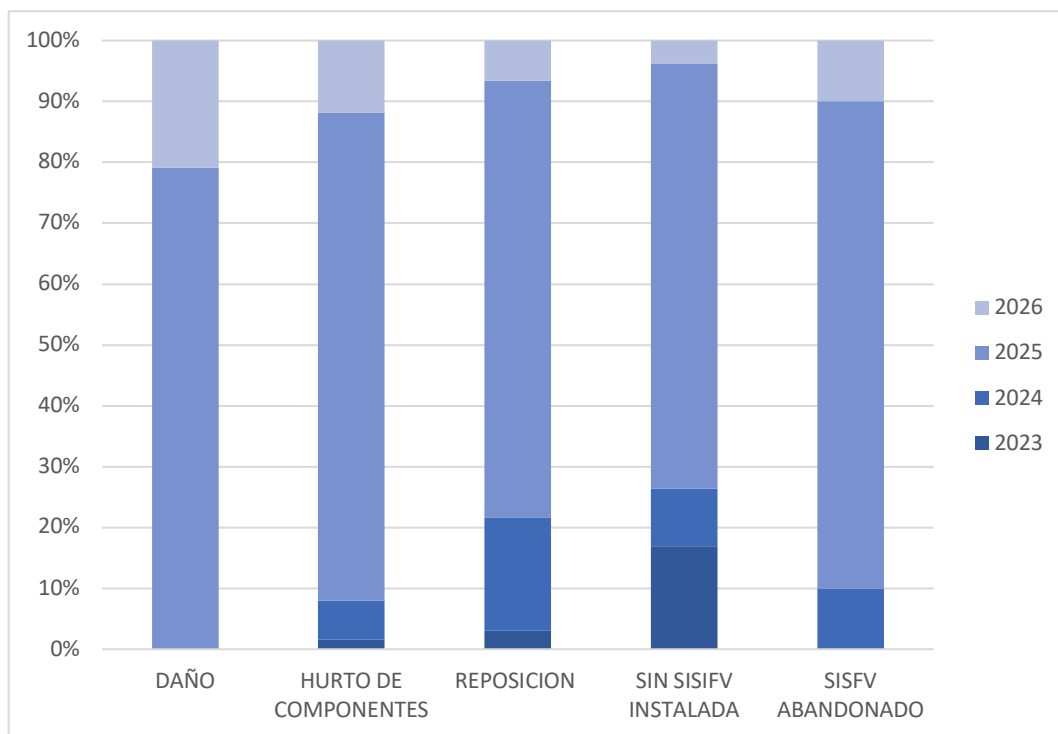
Observación	2023	2024	2025	2026	Total general
Daño			242	64	306
Hurto de componentes	2	8	101	15	126
Reposición	27	167	643	59	896
Sin SISFV instalada	124	70	512	28	734

² Administradora de Riesgos Laborales.

SISFV abandonado		1	8	1	10
Total general	153	246	1506	167	2072

Fuente: Elaboración propia con información de la ESP

Imagen 1. Reporte de novedades en SISFV desde el 2023



Fuente: Elaboración propia con información de la ESP

5.3.2.4. Registros de fallas

En la Resolución SSPD – 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021 se estipula que será Responsabilidad de los Prestadores del Servicio Público de Energía Eléctrica cargar y certificar la información allí solicitada. En consecuencia, el reporte oportuno, veraz y completo de la información establecida en dicha Resolución en las fechas y con las características aplicables a cada formato, será de vital importancia para los efectos previstos en la ley.

De la información consultada en el SUI se logró constatar que el Formato IT4. Interrupciones del servicio no está certificado para ningún trimestre del año 2025. Resulta importante señalar que, de acuerdo con los lineamientos de reporte de información para SISFV en concordancia con la CREG 101 026 DE 2022, el IT4 se deberá reportar en el momento que se presente una falla en alguno de los elementos de la SISFV que afecten o interrumpan la prestación del servicio, reportando en el tipo de elemento que se trata de una SISFV (Campo 2 - Tabla 14 Resolución SSPD 20211000859995 de 2021 Lineamiento de Cargue V5) y el serial del elemento afectado, información que deberá ser consecuente con el Formato de Elementos Unidad Constructiva

SISFV, la información reportada en el IT2 y en el reporte del Formato de Cargue Actividad de AMGC para el usuario afectado.

En la Tabla 204 se muestra la información consolidada de las fallas reportadas por la empresa para el año 2025, las cuales debieron ser reportadas en ProMail.

Tabla 204. Reporte de fallas suministrado por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Municipio	Correctivo			Preventivo		Total general
	Agendado	Ejecución	Terminado	Agendado	En blanco	
Alpujarra					3	3
Alvarado					6	6
Armero Guayabal					1	1
Ataco					3	3
Barrancas					4	4
Carmen De Apicala					1	1
Cartagena del Chaira	21		38		98	157
Chaparral					4	4
Cumaribo	1		5		32	38
El copey			8		65	73
Falan					1	1
Guamo					1	1
Herveo					2	2
Ibague					1	1
Inirida					142	142
La Guadalupe					21	21
Maicao	3		19		15	37
Milan	8	2			31	41
Miraflores					60	60
Miriti					13	13
Mocoa					17	17
Morales			24		18	42
Morichal					31	31
Natagaima					8	8
Orito					12	12
Ortega					3	3
Paz de Ariporo					37	37
Pedrera					11	11
Planadas					1	1
Puerto Alegria					17	17
Puerto Asis					22	22

Puerto Carreño					31	31
Puerto Colombia					9	9
Puerto Leguizamo					53	53
Purificacion					2	2
Rioblanco					3	3
Riohacha					20	20
Rovira					1	1
San Jose					58	58
Solano					38	38
Suarez					3	3
Tierralta	2		15	1	25	43
Unguia	16		58		90	164
Valle Del Guamuez					14	14
Villarrica					3	3
Zambrano			29		34	63
Total general	51	2	196	1	1065	1315

Fuente: Elaboración propia con información de la ESP

5.3.2.5. Registro de reposiciones de activos

Del registro en Excel detallado de reposiciones de activos realizados por DISPOWER S.A.S. E.S.P. la empresa reporta, para el año 2025, la reposición de 89 baterías, 63 controladores y 95 inversores. Se evidencia que ninguno de los seriales de los activos instalados por reposición, se encuentra cargado en el Formato 53: Elementos Unidad Constructiva SISFV de ProMail.

5.3.2.6. Actividades de mantenimientos

DISPOWER S.A.S. E.S.P. reporta una ejecución del 93% de las visitas de mantenimiento programadas para el año 2025. En total se programaron 23036 visitas en el año, de las cuales 20023 eran de tipo preventivo y 3013 eran de tipo correctivo. En total se ejecutaron 21412 visitas. En el apartado de cargue del Formato 53: Elementos Unidad Constructiva SISFV de ProMail se indica que:

“Este formato tiene un reporte inicial único de manera obligatoria para el periodo de noviembre de 2023 o posterior dependiendo de la fecha de inicio de prestación. A demanda, en caso de actualización cuando se realice cambios en los elementos de las unidades constructivas que se encuentren definidas y reportadas, cuando se modifique la propiedad de alguna unidad constructiva o se realice la inclusión de nuevas unidades constructivas en los términos señalados en el artículo 16 de la Resolución CREG 101 026 de 2022. Recuerde que el modelo de remuneración contempla como mínimo dos visitas preventivas por usuario al año, los hallazgos,

reposiciones y actualizaciones del inventario deberán consignarse en el presente formato.”
(Subrayado fuera de texto).

Del consolidado total de viviendas/usuarios reportados por el operador en el SUI, se registra un mínimo de 6.239 usuarios. En consecuencia, de acuerdo con lo establecido en los lineamientos de cargue, debieron ejecutarse al menos 6.239 visitas preventivas durante el año 2025. Dichas visitas fueron realizadas por la empresa, conforme al reporte remitido a la entidad. Sin embargo, tal como se evidenció anteriormente, el Formato IT2. Mantenimientos no cuenta con certificación en ninguno de los cuatro trimestres del 2025.

Por su parte, DISPOWER S.A.S. E.S.P. envió un instructivo para la ejecución las visitas de mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas individuales (SISFV). El procedimiento se describe a continuación:

1. Atención al usuario: El técnico debe verificar herramientas y EPP antes de salir a campo, presentarse con uniforme completo y carnet visible, informar al usuario el motivo de la visita y solicitar autorización para el registro fotográfico. En caso de usuario ausente, se fotografía el volante en puerta y la fachada, registrando el acta en Sytex.
2. Desenergización del SISFV: Previo a cualquier intervención, se deben apagar el inversor, el regulador de carga y el gestor de energía; abrir los breakers del tablero de distribución, banco de baterías y combiner box; y verificar con multímetro la ausencia de tensión (0 V DC y 0 V AC), con una espera mínima de tres minutos antes de iniciar trabajos.
3. Inspección visual: Con el sistema desenergizado, se verifica el estado de acometidas y tablero (extensiones no autorizadas, breakers dañados, tuberías partidas), estructura y paneles (fisuras, tuercas flojas), gabinete y protecciones (DPS, fusibles, SPT), y equipos principales (baterías infladas o con derrames, conectores recalentados en inversor y regulador).
4. Ejecución del mantenimiento. Comprende cinco actividades: mediciones iniciales pre-mantenimiento con registro en Sytex (secciones 1.17 a 1.23: voltajes, números de serie y estado fotográfico de paneles, baterías, inversor, controlador y gestor); limpieza del sistema en el orden paneles → combiner box → tablero → gabinete → baterías → protecciones; reconexión en orden inverso y pruebas de generación y estabilidad con registro post-mantenimiento en sección 1.24 de Sytex; configuración de parámetros del controlador (Vabs, Vflot, Vrec), inversor y gestor solo si los valores medidos están fuera del rango de diseño, documentando los valores anteriores y

nuevos; y aforo de carga, levantando el inventario de cargas conectadas y comparándolas con la capacidad de diseño del sistema.

5. Cierre de visita. El técnico informa al usuario el resultado del mantenimiento en términos comprensibles, diligencia la encuesta de satisfacción en Sytex con respuesta directa del usuario, y obtiene la firma digital del usuario como condición obligatoria para el cierre formal de la visita en el sistema. Sin firma digital, la visita no se considera cerrada.

6. Identificación de acometidas no autorizadas. En cada visita es obligatorio detectar, registrar y reportar en Sytex cualquier conexión eléctrica adicional no autorizada al SISFV o traslado irregular del sistema. El procedimiento incluye reconocimiento previo consultando al usuario, identificación visual de cables de calibre diferente al especificado o conexiones directas en bornes realizadas por el usuario, registro fotográfico detallado bajo la categoría "Acometida no autorizada", evaluación del impacto sobre la autonomía y los riesgos eléctricos, y acciones correctivas inmediatas si existe riesgo de cortocircuito, sobrecalentamiento o arco eléctrico. El reporte al supervisor debe realizarse dentro de las cuatro horas siguientes al hallazgo. La omisión de este procedimiento implica responsabilidad técnica y disciplinaria del técnico visitante.

5.3.2.7. Comunidades visitadas proyecto “Miichi Ka’i”

El proyecto “Miichi Ka’i” fue el seleccionado para la visita y el recorrido, la cual se realizó en compañía de los profesionales de DISPOWER S.A.S. E.S.P. junto con los profesionales de la SSPD. El proyecto fue entregado en el año 2025 a la empresa por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Las Zonas No Interconectadas – IPSE bajo el contrato IPSE-195-2025. La infraestructura se encuentra ubicada en el departamento de La Guajira y está dividida en dos zonas, zona centro con 372 usuarios y zona norte con 377 usuarios.

Imagen 24. Proyecto IPSE- DISPOWER S.A.S. E.S.P. “Miichi Ka’i”

CLIENTE	CONTRATO	PROYECTOS	USUARIOS
IPSE	IPSE-195-2025 Recibo Infraestructura 18/07/2025	Zona Centro	372
	IPSE-195-2025 Recibo Infraestructura 23/07/2025	Zona Norte	377
DEPARTAMENTO		LA GUAJIRA	
MUNICIPIO		URIBIA	
SEDE DISPOWER		CUATRO VÍAS – MAICAO	
DIRECCIÓN SEDE		Parador turístico – Local 6 de Maicao	



Fuente: Imagen tomada de la presentación compartida por la empresa

Las visitas técnicas se realizaron en las comunidades de Kepischon, Jotomana Jonjoncito, Jipumana y Jimulachi de acuerdo con la disponibilidad de recurso para el desplazamiento y las condiciones de seguridad pública de la región.

Tabla 25. Resumen de la información recopilada en las visitas de inspección

Comunidad	Tipo de Solución	Componentes Principales	Usuarios	Distribución a Viviendas	SPT Instalado	Satisfacción Comunidad	Hallazgos Técnicos	Recomendaciones
Kepischon	Nanored 5 kW	9 paneles solares, controladores, inversor, banco de baterías, autotransformador, envoltorio metálico	7	Acometidas subterráneas con tuberías y cajas de inspección	Sí – partes metálicas conectadas al SPT	Alta – servicio continuo	Sin hallazgos reportados	Ninguna
Jotomana Jonjoncito	Nanored 5 kW	9 paneles solares, controladores, inversor, banco de baterías (1 unidad), autotransformador, envoltorio metálico	5	Acometidas subterráneas con tuberías y cajas de inspección	Sí – partes metálicas conectadas al SPT	Baja – intermitencias nocturnas	Intermitencias en horas de la noche. Sistema solo cuenta con una batería. ~20 menores de edad beneficiados. Sistema instalado	Reevaluar el sistema para garantizar prestación continua nocturna. Ampliar banco de baterías.

							en octubre de 2024.	
Jipumana	Microred 10 kW	18 paneles solares, controladores, inversor, banco de baterías, autotransformador, envolvente metálico	12	Baja tensión, cajas de inspección, tubería plástica subterránea	Sí – partes metálicas conectadas al SPT	Parcial – satisfacción general, inconformidad por usuarios no conectados	1) Malla no unida conforme al diseño mecánico; unión actual con alambre sin garantía estructural. 2) Usuario realizó tendido de acometida aérea no autorizada desde vivienda vecina. 3) Más de 5 usuarios sin conectar al sistema.	1) Empresa debe adoptar medidas para corregir la malla y mitigar riesgos estructurales. 2) Tomar medidas sobre la acometida aérea ilegal para mitigar riesgos eléctricos. 3) Gestionar solución para usuarios no conectados.
Jimulachi	Microred 10 kW	18 paneles solares, controladores, inversor, banco de baterías, autotransformador, envolvente metálico	11	Baja tensión, cajas de inspección, tubería plástica subterránea	Sí – partes metálicas conectadas al SPT	Alta – proyecto sin interrupciones	Sin hallazgos reportados	Ninguna
Jotomana (Clan Uliana) – Sector Playa	Mix: 2 Nanoredes 5 kW + 1 Microred 10 kW + 2 SISFV	Nanoredes: 9 paneles c/u. Microred: 18 paneles. SISFV individuales para 2 usuarios (Tomas Rodriguez Uriana NUI 44847-2539 y Yordis Dario)	N/D (aprox. 207 menores de edad beneficiados)	Mixta según tipo de solución	Sí (confirmado en componentes)	Alta – servicio continuo	Sin hallazgos reportados	Ninguna

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

		Rodriguez Ipuana NUI 44847-2538)						
--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

5.3.3. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE

DISPOWER S.A.S. E.S.P. informa que las nanorredes, microrredes y las Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV) cumplen con las disposiciones aplicables del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). Durante la visita de inspección realizada se verificó que las instalaciones eléctricas no presentan riesgo eléctrico inminente. No obstante, con el propósito de garantizar el pleno cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), se identificaron cuatro observaciones de carácter técnico que fueron formalizadas como compromisos a cargo del prestador del servicio, los cuales se detallan en la tabla a continuación.

Tabla 226. Resumen de la información solicitada en los compromisos de acta de visita

Compromiso	Carpeta enviada	Observaciones
Técnico: Copia del diagrama unifilar de las nanoredes y microrredes de las comunidades visitadas en La Guajira: Kepischon, Jotomana Jonjuncito, Jipumana y Jimulachi.	04. TE-Diagramas Unifilares	Cumple con las disposiciones RETIE
Técnico: Documentos de demostración de conformidad con el RETIE para cada una de las nanoredes y microrredes visitadas en la Guajira: Kepischon, Jotomana Jonjuncito, Jipumana y Jimulachi.	05. TE-Documentos RETIE Nano y Micro	Cumple con las disposiciones RETIE
Técnico: Documentos de demostración de conformidad con el RETIE para 5 usuarios diferentes de SISFV en los departamentos de Bolívar, Caquetá, Casanare, Cesar, Chocó, Guainía, Guaviare, Putumayo Y Vichada.	06. TE-Documentos RETIE usuarios	Cumple con las disposiciones RETIE
Técnico: Comunicación elevada al IPSE sobre la novedad presentada en la comunidad Jotomana Jonjuncito donde solo se encuentra instalada 1 batería.	07. TE-Comunicación al IPSE	Sin observaciones

Fuente: Elaboración propia

5.3.3.1. Matriz de análisis de riesgos y Riesgos de origen eléctrico

La empresa cuenta con la Matriz GTH-F-007, elaborada con la metodología GTC 45, que cubre dos procesos diferenciados: el personal administrativo en oficina y el personal operativo en campo (técnicos de campo SISFV-ZNI). En ella se logra identificar los riesgos de origen eléctrico. Para el proceso administrativo, se identifica el riesgo eléctrico por contacto con equipos e instalaciones en mal estado y sobrecarga de circuitos, con nivel de probabilidad bajo (NP=4) y nivel de riesgo III aceptable. Los controles existentes incluyen suministro de equipos en buen estado e inspecciones locativas, y como medida de intervención se establece la inspección periódica de instalaciones eléctricas y mantenimiento preventivo de equipos.

Para el proceso operativo en campo, se identifican dos riesgos eléctricos de mayor criticidad: el contacto con líneas energizadas durante instalación, con nivel de probabilidad medio (NP=6) y nivel de riesgo II no aceptable o aceptable con control específico; y la realización de actividades en gabinete, con nivel de probabilidad bajo (NP=4) y nivel de riesgo III mejorable. Adicionalmente se identifica el riesgo eléctrico específico del contacto directo con baterías energizadas durante ampliación de redes de distribución, clasificado como alto (NP=12) con nivel de riesgo II, que constituye el riesgo eléctrico de mayor criticidad en toda la matriz.

Ahora bien, en cuanto a las acciones para mitigar posibles riesgos de origen eléctrico se evidencia que, en el nivel de ingeniería y equipos, la matriz establece la inspección preoperacional de herramientas dieléctricas, el uso de manta y tapete dieléctrico en trabajos en gabinete, y la señalización preventiva en cuartos eléctricos. De la misma manera, se evidencia un resumen completo de las acciones tendientes a garantizar la seguridad y vida de las personas mediante procedimientos establecidos como el procedimiento LOTO con verificación de ausencia de tensión antes de intervenir inversor, tablero y combiner box.

En el nivel de controles administrativos, el Plan de Mejoramiento MT-GI-012 incluye actividades programadas para la elaboración y actualización de procedimientos de trabajo seguro para actividades eléctricas, la capacitación en riesgo eléctrico tanto en oficina como en obra, y la dotación de EPP dieléctricos al personal expuesto. El documento de validación RETIE acredita además que los técnicos deben contar con matrícula CONTE vigente conforme a la Ley 1264/2008, y que un supervisor responsable valida las mediciones y autoriza el cierre de cada intervención.

En el nivel de EPP, la matriz específica para el personal de campo los elementos requeridos: casco dieléctrico clase E, guantes dieléctricos, botas dieléctricas, careta, gafas de seguridad, y

para trabajos específicos en gabinete, guante de algodón más dieléctrico más protección mecánica.

En el nivel normativo, el documento de validación RETIE mapea explícitamente nueve controles técnicos frente a los artículos aplicables de la Resolución 90708 de 2013 y la Resolución 40117 de 2024, incluyendo el procedimiento LOTO (Arts. 19.1 y 19.5), la verificación de DPS y fusibles (Arts. 17.6 y 17.18), la integridad del SPT (Arts. 15.2, 15.4 y 15.5), y la detección de acometidas no autorizadas (Art. 8.3 y Art. 37.1).

5.4. Sistema único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI)

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

De igual manera, se verificó el cumplimiento por parte de la empresa de las disposiciones contenidas en la Resolución No. SSPD 20188000076635, a través de la cual se establece el reporte de la información correspondiente a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Asimismo, se revisó el estado de cumplimiento del reporte de información a través del “LINEAMIENTO DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECIAL PARA SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS”, reporte realizado mediante la herramienta Promail.

5.4.1. Estado de cargue de información

De acuerdo con la revisión efectuada en el Sistema Único de Información (SUI) sobre el estado general de cargue de información de la empresa DISPOWER S.A.S. E.S.P., la

Tabla 237 presenta el estado de cumplimiento del cargue de información asociado a las Resoluciones No. SSPD 20211000859995 y No. SSPD 20188000076635 para la vigencia 2025.

Tabla 237 Estado de cargue de la empresa DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Tópico	Certificado	Pendientes	Total
Administrativo y Financiero	5	22	27

Comercial y de Gestión	24	12	36
Técnico operativo	1	27	28
Total general	30	61	91

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

En el estado general de cargue se identificaron en estado pendiente 61 formatos. Dentro de los formatos en estado pendiente, se identificó que la empresa no certificó el formato de **“Reclamaciones del servicio de energía eléctrica”** del 2025.

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

A continuación, en la Tabla 248 se presenta el cumplimiento de los términos del reporte en SUI de los formatos de la Resolución de cargue de ZNI durante el año 2025.

Tabla 248. Porcentaje de cargue vigencia 2025

ID	Año	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Porcentaje de cargue
64716	2025	30	0	61	33 %

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

Se evidencia que durante el 2025 el prestador certificó 30 formatos, consolidado así un 33% de los formatos habilitados. Es importante mencionar que, de los 30 formatos certificados, la totalidad pertenecen a la Resolución No. SSPD 20211000859995, resolución de cargue ZNI.

5.4.2. Reporte de información Promail

Respecto de la información reportada ante la herramienta Promail, a continuación, en la Tabla 259 se presenta el estado de reporte de 2025.

Tabla 259 Estado de cargue Promail

Formato	Cantidad de formatos certificados	Cantidad de formatos en estado pendiente
52. Usuarios SISFV - Nds Ofertado	2	0
53. Elementos Unidad Constructiva SISFV	2	0
54. Cargue Actividad AMGC Mensual	12	0
55. Cargue Cargos Máximos Aplicados	12	0
69. Variables de Cálculo Costo Unitario	12	0

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

De acuerdo con lo expuesto la empresa no presenta formatos de Promail en estado pendiente para el momento de la evaluación, teniendo en cuenta que el reporte de información en los formatos 52 y 53 se hace a demanda.

5.4.3. Modificación y ajustes de la información

A continuación, se presenta la oportunidad de cargue en SUI de los formatos de la Resolución de cargue de ZNI durante el año 2025.

Tabla 106 Oportunidad del cargue DISPOWER S.A.S. E.S.P.

Cargues		
	Fuera de término	Con Oportunidad
Cantidad	27	0
Porcentaje	100%	0%

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

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

Por otra parte, en lo referente a reversiones de información, se evidencio que durante el 2025 DISPOWER S.A.S. E.S.P. solicitó la reversión de 14 formatos.

Tabla 117 Reversiones ejecutadas durante el 2025 por DISPOWER S.A.S. E.S.P.

AÑO DEL FORMATO REVERSADO	PERIODO DEL FORMATO REVERSADO	NOMBRE FORMATO O FORMULARIO REVERSADO	Total
2023	5-12 M	IUF1. Comercial y Tarifario	7
	5-12 M	IUF2. Tarifas aplicadas SISFV	7
Total			14

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

La reversión ejecutada tuvo por motivante la adición de información de la operación de proyectos que no fueron reportados en el primer reporte realizado por la empresa.

Adicionalmente, la empresa anuncia que el reporte actual no presenta la totalidad de los mercados atendidos por la empresa, indicando que el reporte actual en Promail y al cargue Masivo se deberá modificar.

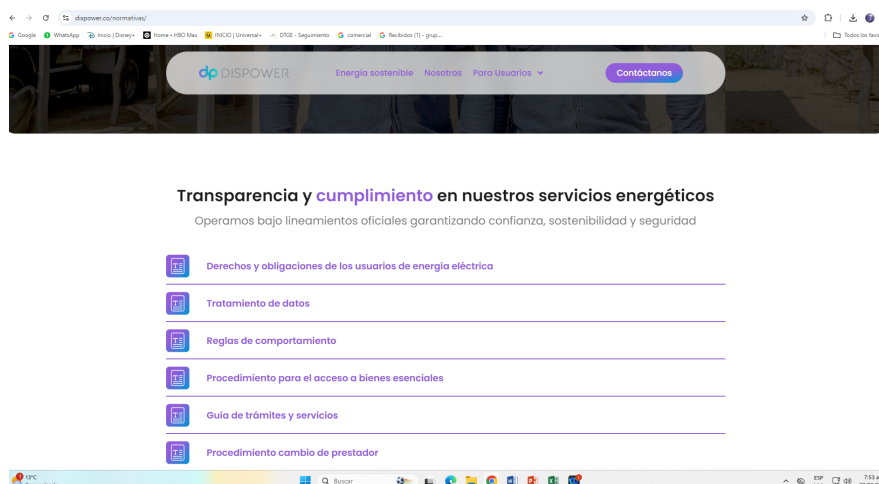
La empresa informa que ha enfrentado dificultades en los trámites de habilitación del cargue principalmente por inconvenientes en la obtención del CEPS, documento que constituye un requisito habilitante para dicho proceso. Así mismo, durante la evaluación se evidencia que la empresa indica que asumió la operación de proyectos de generación distribuida y de SISFV, que no han sido reportados ante el SUI.

Desde la SSPD se reiteran los plazos establecidos para el reporte, enfatizando que la empresa debe cumplir el calendario definido en las Resoluciones No. SSPD 20211000859995 y No. SSPD 20188000076635.

5.5. Normas de comportamiento

Para la Evaluación integral respecto de las reglas generales de comportamiento se procedió inicialmente con la revisión y visualización de cada uno de los procedimientos que están relacionados con el cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019. Estos se visualizan al inicio de la página web de la empresa, los cuales se muestran a continuación.

Imagen 25. visualización normas de comportamiento página web de Dispower



Al respecto la empresa publicó en su página web: <https://www.dispower.co/>, los procedimientos que a continuación se relacionan con su respectivo enlace:

Tabla 28. Procedimientos publicados por DISPOWER S.A.S. E.S.P, Resolución CREG 080

Procedimiento publicado	Ubicación o enlace
Derechos y obligaciones de usuarios de energía eléctrica	https://www.dispower.co/wp-content/uploads/Derechos.pdf
Procedimiento para el acceso a bienes esenciales	https://www.dispower.co/wp-content/uploads/AU-PR-004-PROCEDIMIENTO-PARA-EL-ACCESO-A-BIENES-ESENCIALES-1.pdf
Guía de trámites y servicios	https://www.dispower.co/wp-content/uploads/AU-G-001-GUIA-DE-TRAMITES-Y-SERVICIOS-1.pdf
Procedimiento de cambio de prestador por parte de los usuarios	https://www.dispower.co/wp-content/uploads/AU-PR-003PROCEDIMIENTOCAMBIOPRESTADOR-1.pdf
Contrato de condiciones uniformes – ccu	https://www.dispower.co/wp-content/uploads/CCU_DISPOWER_vf-1.pdf
Declaración de cumplimiento Res. CREG 080 2019	https://www.dispower.co/wp-content/uploads/REGLAS-DE-COMPORTAMIENTO-2.04.43-p.m-1.pdf

Fuente: Elaboración propia - DTGE

De la revisión general de los procedimientos, se observó que la empresa tiene establecido y publicados los procedimientos que determinó eran necesarios para dar cumplimiento a la normativa citada, al realizar la revisión de los citados procedimientos y documentos se encontró que de manera general dan cumplimiento a la premisa establecida por la Comisión en cuanto a la información que se debe suministrar por los agentes.

De acuerdo con lo anterior, se encontró que a nivel general los procedimientos y la información suministrada por la empresa Dispower a los usuarios de su mercado, están diseñados en función

de la comprensión clara, didáctica e instructiva que debieran aportar, en cumplimiento de la regulación citada.

Por último, se aclara que la revisión realizada corresponde a la verificación de los requerimientos formales que fueron incorporados en la resolución CREG 080 de 2019 y no se manifiesta respecto del cumplimiento que debe realizar la empresa en función de la gestión de la citada norma.

6. Hallazgos

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1.	Comercial	Calculo del CUPS	Información reportada en ProMail y facturas	Parcial
2.	Técnico	Información reportada	En SUI se reporta infraestructura en cinco departamentos (Bolívar, Casanare, Chocó, La Guajira y Vichada) para 119 localidades. En ProMail se reporta infraestructura en diez departamentos (Bolívar, Caquetá, Casanare, Cesar, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo y Vichada) para 373 localidades.	Incumple
3.	Técnico	Información reportada	Los formatos IT2 Mantenimientos e IT4. Interrupciones del servicio, con periodicidad de cargue trimestral, no se encuentran certificados.	Incumple
4.	Técnico	Información reportada	Ninguno de los seriales de los activos instalados por reposición, se encuentra cargado en el Formato 53: Elementos Unidad Constructiva SISFV de ProMail.	Incumple
5.	Técnico	Información reportada	No se reportaron los mantenimientos preventivos ejecutados en el Formato IT2. en ninguno de los cuatro trimestres del 2025.	Incumple
6.	SUI	Reporte de información en cumplimiento de lo establecido en la resolución, 20211000859995	La información reportada corresponde a un parcial de los formatos obligación del prestador.	Cumple parcialmente
7.	SUI	Reporte de información en los formatos de Reclamaciones del servicio de energía eléctrica	No se registra el reporte	Incumple
8.	SUI	Reporte de información en cumplimiento del "LINEAMIENTO DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECIAL PARA SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS	La empresa reportó la información correspondiente a este lineamiento	Cumple

7. Acciones correctivas definitivas

- **Comercial:** Teniendo en cuenta el hallazgo realizado en cuanto al cálculo del CUPS, se procederá a requerir al prestador acerca de la justificación del por qué la información de las facturas remitidas a los usuarios es diferente a la información reportada en ProMail en cuanto al costo de prestación del servicio y subsidio como se mostró en el apartado 5.2.12 CUPS del presente informe.
- **Técnico:** Solicitud de información explicativa de los datos cargados y certificados de los formatos: Formato IT1. Inventario de Equipos, Formato IT2. Mantenimientos, IT4. Interrupciones del servicio de SUI y Formato 53: Elementos Unidad Constructiva SISFV de ProMail.
- **SUI:** Durante la evaluación se exigió a la empresa la elaboración de un cronograma para la atención de los formatos que se encuentran en estado pendiente. En lo sucesivo, se realizará seguimiento al cumplimiento de dicho cronograma. Es importante mencionar que el cumplimiento de este no amplía los plazos establecidos por la normatividad vigente para el reporte de información.

8. Conclusiones

- **Evaluación Financiera.** Con base en la información financiera reportada para las vigencias 2023, 2024 y 2025, se evidencia una expansión significativa de la operación, reflejada en el crecimiento sostenido de los activos, los ingresos de actividades ordinarias y el patrimonio. La evolución de los resultados muestra una tendencia positiva en la generación de utilidades, acompañada por un fortalecimiento gradual de la estructura patrimonial.
- **Evaluación Financiera.** La composición del activo presenta una concentración creciente en cuentas por cobrar, particularmente asociadas a subsidios pendientes de recaudo, situación que explica gran parte del crecimiento de los activos corrientes y genera una mayor dependencia de la recuperación oportuna de estos recursos para la sostenibilidad de la liquidez. En este contexto, el efectivo disponible representa una proporción reducida dentro de la estructura financiera al cierre de la vigencia 2025.
- **Evaluación Financiera.** Por su parte, el crecimiento de la operación ha estado acompañado por un incremento de los pasivos, especialmente de las obligaciones financieras de largo plazo, las cuales adquieren una participación cada vez más relevante dentro de la estructura de financiamiento. En consecuencia, el nivel de endeudamiento mantiene una participación significativa en la estructura de capital de la empresa.

- **Evaluación Financiera.** Los resultados del período analizado muestran que el crecimiento de los ingresos operacionales estuvo acompañado por una mejora en los niveles de utilidad operacional y utilidad neta, evidenciando una mayor capacidad de generación de resultados frente a las vigencias anteriores. Asimismo, la cartera presenta una tendencia creciente, consistente con la expansión de la operación y con el aumento de los subsidios por cobrar registrados en los estados financieros.
- **Evaluación Financiera.** En términos generales, la información evaluada evidencia una estructura financiera caracterizada por el crecimiento de la operación, una alta participación de cuentas por cobrar dentro del activo, una mayor utilización de fuentes de financiación externas y una evolución positiva de los resultados financieros durante el período 2023-2025.
- **Comercial:** En cuanto a los aspectos comerciales se validaron los diferentes tópicos al respecto encontrando que el prestador enfrenta un porcentaje de recaudo bastante bajo, lo cual puede comprometer la continuidad y calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica en las ZNI atendidas por el prestador.
- **Comercial:** Respecto al cálculo del CUPS se validó que el prestador realizó el cálculo de acuerdo con la información reportada en ProMail y la metodología de la Resolución 101 026 de 2023 del Ministerio de Minas y Energía, sin embargo, se encontró que en las facturas emitidas a los usuarios tanto el costo de la prestación del servicio como el subsidio es diferente al reportado en ProMail, cabe aclarar que los valores en las facturas se encuentran por debajo del CUPS calculado y reportado en ProMail.
- **Técnico:** DISPOWER S.A.S. E.S.P. presenta inconsistencias en el reporte de información a las plataformas regulatorias. Se evidencia una diferencia de tres usuarios entre el SUI (6239) y ProMail (6242), concentrada en la localidad 1815000000107, así como una cobertura geográfica dispar entre ambas fuentes: mientras el inventario del formato IT1 en SUI reporta infraestructura en cinco departamentos y 119 localidades, el Formato 53 en ProMail cubre diez departamentos y 373 localidades. A esto se suma que los formatos IT2. Mantenimientos e IT4. Interrupciones del servicio no se encuentran certificados en ninguno de los cuatro trimestres del año 2025, pese a que la empresa reporta una ejecución del 93% de las visitas programadas y la existencia de 1315 registros de fallas en el año.
- **Técnico:** Adicionalmente, los seriales de los 247 activos repuestos en 2025 (89 baterías, 63 controladores y 95 inversores) no han sido actualizados en el Formato 53, incumpliendo lo establecido en el Lineamiento V2 del Formato 53 que exige reportar las reposiciones y

actualizaciones del inventario a demanda. Estas brechas comprometen la integralidad, trazabilidad y veracidad de la información que sirve de insumo para la vigilancia, el control y el cálculo tarifario por parte de la SSPD.

- **Técnico:** Durante la visita de inspección a las comunidades del proyecto "Miichi Ka'i" en La Guajira, se constató que las instalaciones de nanoredes, microredes y SISFV no presentan riesgo eléctrico inminente y que la empresa cuenta con los documentos de demostración de conformidad con el RETIE correspondientes para las soluciones visitadas.
- **Técnico:** La empresa cuenta con procesos documentados y estructurados para el agendamiento, ejecución y reposición de equipos SISFV, soportados en el protocolo INS-SISFV-001 Versión 5.0, cuyo contenido es afín con los requisitos del RETIE vigente en materia de desenergización (procedimiento LOTO), inspección visual sistemática, mediciones pre y post mantenimiento, y cierre con firma digital del usuario.
- **Técnico:** DISPOWER S.A.S. E.S.P. demuestra una estructura coherente de identificación, evaluación y control del riesgo eléctrico, articulada en tres documentos complementarios: la Matriz GTH-F-007 (GTC 45), el Plan de Mejoramiento SG-SST MT-GI-012 y la Validación de Cumplimiento RETIE. La matriz identifica el riesgo eléctrico de mayor criticidad en el contacto con baterías energizadas (NP=12, nivel II), y los controles establecidos cubren los cuatro niveles de la jerarquía: ingeniería (herramientas dieléctricas, manta y tapete dieléctrico), administrativo (procedimientos seguros, capacitación, matrícula CONTE), EPP (casco clase E, guantes y botas dieléctricas) y normativo (nueve controles mapeados frente a artículos específicos del RETIE).
- **Técnico:** El volumen de novedades registradas en las actividades de Administración, Operación y Mantenimiento es indicativo de los desafíos operativos que enfrenta la empresa en zonas rurales dispersas y de difícil acceso. En 2025 se reportaron 1506 sistemas con alguna novedad, de los cuales 643 requirieron reposición de elementos, 242 presentaron daños y 512 no tenían el SISFV instalado por causas como hurto del sistema, traslado no autorizado, venta por parte del usuario, manipulación o sistema desconectado.
- **Normas de Comportamiento:** Una vez verificada el cumplimiento a las normas de comportamiento, Resolución CREG 080 de 2019, en especial lo referente a los artículo 9 y 25, se informa que el prestador cuenta con los procedimientos y estos de manera general son adecuados y están diseñados en función de la comprensión clara e instructiva que deben aportar, dando cumplimiento a la norma citada.

- **SUI:** Se evidenció que la empresa ha reportado únicamente una fracción del universo de usuarios en los formatos correspondientes. En este sentido, es importante que continúe adelantando las gestiones necesarias para obtener la habilitación del cargue y garantizar el reporte completo de la información.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

- **Comercial:** Teniendo en cuenta el hallazgo realizado en valores reportados en las facturas emitidas a los usuarios, se realizará el respectivo requerimiento al prestador, solicitando la justificación y las causas de las diferencias entre los valores reportados en las facturas y los reportados en ProMail y de ser necesario se requerirá el proceso de re facturación, con el fin de que la información que reflejen las facturas correspondan con la información real.
- **Técnico:** Se recomienda realizar el análisis, validación y verificación de los datos e información en SUI y ProMail para los formatos: Formato IT1. Inventario de Equipos, Formato IT2. Mantenimientos, IT4. Interrupciones del servicio y Formato 53: Elementos Unidad Constructiva SISFV de ProMail para la vigencia del año 2026.
- **SUI:** La empresa debe implementar mejoras en sus procesos internos para garantizar el reporte oportuno y completo de la información a través del SUI, en cumplimiento de los plazos y condiciones establecidos en la normatividad aplicable.

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

10.1. Responsable General

- Andrés Felipe Peñaranda Bayona - Director Técnico de Gestión de Energía (E)

10.2. Equipo de Evaluación

- Alfonso Vallejo Murillo - Profesional Especializado
- Ana Cristina Charry Rojas - Profesional Especializado
- Ángel Ricardo Becerra Muñoz - Contratista DTGE
- Camilo Eduardo Guayara Martínez - Profesional Especializado
- Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor

11. ANEXOS