

# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023





# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO 1</b><br>Nuestra Empresa   | <b>06</b> |
| <b>CAPÍTULO 2</b><br>Nuestros Clientes   | <b>13</b> |
| <b>CAPÍTULO 3</b><br>Ventas de Energía   | <b>17</b> |
| <b>CAPÍTULO 4</b><br>Recaudo y Cartera   | <b>21</b> |
| <b>CAPÍTULO 5</b><br>Control de Energía  | <b>28</b> |
| <b>CAPÍTULO 6</b><br>Gestión del Negocio de Distribución                           | <b>31</b> |
| <b>CAPÍTULO 7</b><br>Gestión Administrativa  | <b>44</b> |
| <b>CAPÍTULO 8</b><br>Gestión Legal   | <b>51</b> |
| <b>CAPÍTULO 9</b><br>Gestión Financiera  | <b>54</b> |
| <b>CAPÍTULO 10</b><br>Proyectos especiales   | <b>57</b> |
| <b>CAPÍTULO 11</b><br>Responsabilidad Social Empresarial<br>y Operación Sostenible | <b>62</b> |

## Señores Accionistas.

Empresa Distribuidora del Pacífico S.A E.S.P – DISPAC S.A. E.S.P.

La Junta Directiva y la Gerencia General de Empresa Distribuidora del Pacífico S.A E.S.P. – DISPAC S.A. E.S.P., se permiten presentar el informe de gestión correspondiente al año 2023, en el cual se resaltan los aspectos más significativos de la administración para la mencionada vigencia.

En primera instancia queremos extender nuestro mensaje de gratitud a cada una de las personas que con su compromiso, dedicación y esfuerzo nos brindan su cien por ciento, enfocándose en asegurar la operatividad, la rentabilidad y la liquidez de la empresa.

Les agradecemos porque nuestra labor se sustenta en el firme propósito de lograr la satisfacción y el servicio en las mejores condiciones posibles a nuestros usuarios en el departamento del Chocó, así como en llevar energía a hogares que nunca habían contado con este servicio.

El año 2023 se caracterizó por ser un año en el cual se debían sacar adelante importantes procesos de contratación para la empresa y con complacencia informamos, que producto de la gestión esmerada para hacerlo logramos llevar a feliz término los acuerdos más relevantes para mantener la operatividad de DISPAC S.A. E.S.P.

Uno de los más importantes logros, en concordancia con el modelo de gestión adoptado desde el año 2001 por el Gobierno Nacional, fue el de cerrar el año con la adjudicación del proceso público de selección del contratista que ejercerá las labores de administración y operación del establecimiento de comercio hasta el 31 de julio de 2026, así como la interventoría a dicho contratista.

Informamos que, mediante el proceso de solicitud pública de ofertas SPO-DG-006-2023, el CONSORCIO MULTIENERGÉTICO DE LA COSTA – CMEC resultó siendo adjudicatario y ejerce sus actividades desde el 1 de diciembre de 2023, en aplicación de lo dispuesto en el contrato DG-081-2023.

En esta misma línea, para llevar a cabo la interventoría integral al contrato mencionado, la Gerencia General adelantó y adjudicó el proceso de solicitud pública de ofertas SPO-DG-004-2023, en el cual resultó adjudicataria la firma externa de interventoría, DESARROLLADORA DE PROYECTOS DE INGENIERÍA S.A.S (DEPI S.A.S), empresa encargada de vigilar el debido cumplimiento de las obligaciones del contrato de gestión.

También destacamos, que con el reciente inicio de la ejecución del contrato DG-081-2023, ya se han dado los primeros pasos hacia el fortalecimiento de las condiciones técnicas para la prestación del servicio. Nos referimos a la renovación, por intermedio del Gestor, de la totalidad del parque automotor con vehículos 100% nuevos, modelo 2024; así como al incremento de los salarios del equipo de trabajo del departamento del Chocó. Ambas medidas ofrecen ventajas significativas en términos de confiabilidad, eficiencia y capacidad operativa.



Enfocados en nuestra misionalidad, ponemos en conocimiento de nuestros accionistas que, en el transcurso del año 2023, en su rol de comercializador integrado en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), DISPAC S.A. E.S.P. aseguró el suministro de energía para atender la demanda regulada del mercado de comercialización en el Chocó para las vigencias 2024, 2026 y 2027. Esto se logró a través de contratos bilaterales de compra de energía a largo plazo, bajo la modalidad de "pague lo contratado", celebrados con agentes generadores que ofrecen tanto energía convencional como energía renovable.

De igual forma, consideramos relevante destacar que en el año 2023, se adelantaron importantes trabajos sobre nuestra infraestructura, entre los cuales se destacan, la ampliación de los corredores de línea, el cambio de estructuras de poste por torres de transmisión en la Línea Cértegui – Huapango, la reparación de torres, la repotenciación de los alimentadores de los circuitos de distribución, como la mejora del apantallamiento de las líneas mediante la reposición del cable de guarda y su conexión al sistema de puesta a tierra, así como el cambio de aisladores y herrajería.

Frente a lo anterior, hacemos especial mención de los trabajos de ampliación de corredores de las líneas Cértegui – Istmina, Cértegui – La Virginia y El Siete – Huapango, por medio de la implementación de podas exhaustivas y rocerías, garantizando con ello la estabilidad y continuidad de la prestación del servicio.



Así mismo, durante la pasada anualidad se llevó a cabo la planificación y contratación del cambio de estructuras de poste por torres de transmisión para la línea Cértegui – Quibdó a 115 kV y la reposición de la torre de transmisión inclinada en el corregimiento de La Mansa, Antioquia, la cual fue afectada por una falla geológica presente en la zona y que corresponde a la línea de transmisión Bolombolo – El Siete, línea de conexión con el departamento de Antioquia.

Estas y otras actividades se llevaron a cabo con el objetivo de mejorar la continuidad y confiabilidad en la operación de los activos del STR. Se resalta que en 2023 se logró reducir la indisponibilidad de los activos en 45.18 horas en comparación con 2022.

De otra parte, es importante mencionar que se llevaron a cabo trabajos programados para la adecuación, remodelación y expansión de redes, en línea con los planes de inversión. Estas actividades incluyeron, la instalación de seccionadores nuevos en las troncales principales; la reposición de elementos de la red (aisladores, tierras, herrajes, crucetas y postes) que cumplieron su vida útil; la compactación de la red para cumplir con las distancias de seguridad requeridas entre las redes existentes; la transferencia de redes; la expansión de las redes para aumentar la cobertura y el reforzamiento de los alimentadores principales en los circuitos de media tensión, con la sustitución de cables abiertos de diversos calibres por cables ecológicos de 4/0.



Esto permitió el cumplimiento de la senda de mejora en los indicadores de calidad del servicio SAIDI y SAIFI, los cuales cerraron en 45,42 horas y 17,41 veces, respectivamente, correspondiente a una mejora del 11,8% y 34% con respecto a la meta anual.

Todas estas gestiones, nos han permitido cumplir la misión de prestar el servicio público de energía a diecisiete (17) municipios del departamento del Chocó, llegando a un total de 106.567 usuarios, lo que supone un incremento del 0.39% respecto a la cantidad de usuarios atendidos al término del año 2022. En particular, frente a la gestión de nuevos usuarios, hacemos hincapié en un importante hecho, el cual fue la interconexión del corregimiento de Guaitado, en el municipio de Lloró, Chocó.

De igual forma, en línea con nuestros propósitos y en cumplimiento con el plan de reducción de pérdidas, con el fin de alcanzar la meta establecida para el año 2023 según lo dispuesto en la Resolución CREG 015 de 2018. Informamos que se llevaron a cabo un total de 17.468 actividades de revisión e inspección dirigidas a clientes que presentaban irregularidades o anomalías en sus conexiones eléctricas y como resultado de estas iniciativas, se logró la incorporación de 2.116 nuevos clientes que se beneficiaron de la normalización de las redes de media y baja tensión.

También merece ser señalado que DISPAC S.A. E.S.P. reafirmó su posición como empresa líder en la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Integral en el departamento, al obtenerse resultados positivos en la evaluación del ente certificador CERTIFICATION QUALITY RESOURCES S.A.S. – CQR, al mantener las certificaciones ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 cuya vigencia se extiende hasta el mes de enero de 2026.

Ahora bien, en lo que respecta a la situación financiera de la sociedad, ponemos en su conocimiento que los ingresos operacionales tuvieron un incremento del 7% respecto al año 2022. El principal componente de estos ingresos son los de comercialización y distribución, los cuales se incrementaron un 17% frente a la pasada anualidad, lo que se explica principalmente por el incremento de la tarifa cobrada como consecuencia de la política de reducción de los saldos por cobrar al aplicar la opción tarifaria, y también por el incremento en el consumo de los usuarios (2.5%).

También se destaca que, los costos operacionales por \$217.736 MM aumentaron 12%, principalmente por el incremento en el precio de la bolsa de energía que alcanzó niveles superiores a 1.000 \$/kWh (250% respecto al 2022), esto generado por efecto del fenómeno de El Niño, mientras que los gastos de administración se incrementaron en 12%, principalmente por el incremento de la inflación que fue del 9.3% en 2023.

Frente a lo expuesto, debe referirse que, aunque el incremento en los ingresos absorbió en gran parte el aumento de los egresos operativos, la utilidad operacional fue negativa en \$2.273 millones. Sin embargo, el ebitda calculado sin descontar las provisiones de los gastos, alcanzó \$5.898 millones, lo que da cuenta de la eficiente gestión en contratos bilaterales de compra de energía, que permitió tener un precio promedio en compra de contratos inferior al promedio de contratos en el mercado, lo que a su vez favoreció el mayor margen transferido en la tarifa aplicada a los usuarios, y en conjunto con las mayores tarifas aplicadas, permitieron absorber gran parte del incremento de los precios de compra en bolsa de energía.

El capítulo de ingresos y gastos no operacionales resultó en un neto negativo de \$3.176 millones, como consecuencia del aumento de la financiación de corto plazo requerida con destino a las mayores compras de energía, y a las altas tasas

de financiación del mercado de crédito en este período. Sin embargo, es importante mencionar, que la compañía bajó su saldo de deuda financiera al pasar de \$40.221 millones a diciembre 2022, a \$34.326 millones en diciembre 2023, lo que refleja el adecuado manejo de su flujo de caja, al tener la liquidez necesaria para disminuir su pasivo financiero, y simultáneamente cumplir con todas sus obligaciones, incluyendo la compra de energía.

En síntesis, el resultado del ejercicio de 2023 fue afectado por los mayores costos de compra de energía en bolsa, por efecto del incremento del precio de la bolsa por el fenómeno de El Niño, particularmente alto en el período septiembre a diciembre. Adicionalmente, la necesidad de enfrentar las mayores compras de energía demandó acceder a créditos de corto plazo que generaron mayores gastos financieros. Sin embargo, las mayores tarifas aplicadas, y el margen en compras en contratos de largo plazo, permitieron absorber gran parte del déficit, así como, recuperar parte del saldo acumulado de la opción tarifaria el cual se redujo de un nivel de \$8.049 Millones en 2022 a \$4.725 millones en 2023, facilitando la disminución del pasivo financiero en relación con 2022.

En lo que hace al recaudo, en el año 2023, se registró un total facturado y puesto al cobro de \$111,517 millones, de los cuales se recaudaron \$97,368 millones por ventas de energía. Dentro de este monto, \$82,533 millones corresponden al recaudo corriente, mientras que \$14,835 millones provienen de cartera.



Vale subrayar que, en la anualidad objeto de este informe se ejecutó el Plan de Recuperación de Cartera **PAGAR PAGA**, el cual procuró promover el pago puntual por parte de los usuarios a través de un sistema de acumulación de puntos y logró incrementar el promedio anual de recaudo, el cual pasó de \$7.524 millones a \$8.535 millones; representando un aumento del 13%, equivalente a \$1.011 millones adicionales. También vale mencionar que, se lograron establecer acuerdos con 14.000 clientes, que representan una cartera financiada de \$13,432.9 millones.

Como corolario del resumen de nuestra gestión, enfatizamos que la empresa continuó aportando a la universalización del servicio de energía en las zonas no interconectadas, donde las comunidades carecían de acceso al servicio público esencial, lo anterior con la ejecución de proyectos financiados por fondos especiales creados por el Gobierno Nacional.

Así las cosas, en el transcurso del año 2023, se llevó el servicio de energía a un total de 7.343 usuarios que previamente no tenían acceso a esta infraestructura esencial. Este hito refuerza nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo sostenible al proporcionar servicios eléctricos a comunidades anteriormente desatendidas.

Como resultado de la ejecución en las anteriores vigencias, actualmente podemos destacar que 2.245 familias en Chocó, 383 en Bolívar, 131 en Casanare, 1.034 en Córdoba, 798 en Guainía, 485 en Vichada, 1.057 en el Guaviare, 154 en La Guajira, 1.154 en Putumayo, 1.372 en el Caquetá y 886 en Tolima cuentan con el servicio de energía mediante soluciones fotovoltaicas sostenibles, que además contribuyen a la preservación de nuestro medio ambiente, al generar energías renovables.

Finalmente, esta es la oportunidad para reafirmar nuestro compromiso con la visión de nuestra empresa, trabajaremos incansablemente para que, para el año 2030, seamos reconocidos por nuestra excelencia en la prestación del servicio de energía, tanto en términos de cobertura, calidad y continuidad del servicio, como en términos de solidez financiera. Aspiramos a ser un actor estratégico en la ejecución de proyectos energéticos, contribuyendo al desarrollo social, ambiental y económico del departamento del Chocó y sus áreas de influencia.

**Jorge Julián Quintero Polo**  
**Gerente General (E)**



# Nuestra Empresa



**dispac**<sup>®</sup>  
Energía responsable y sostenible

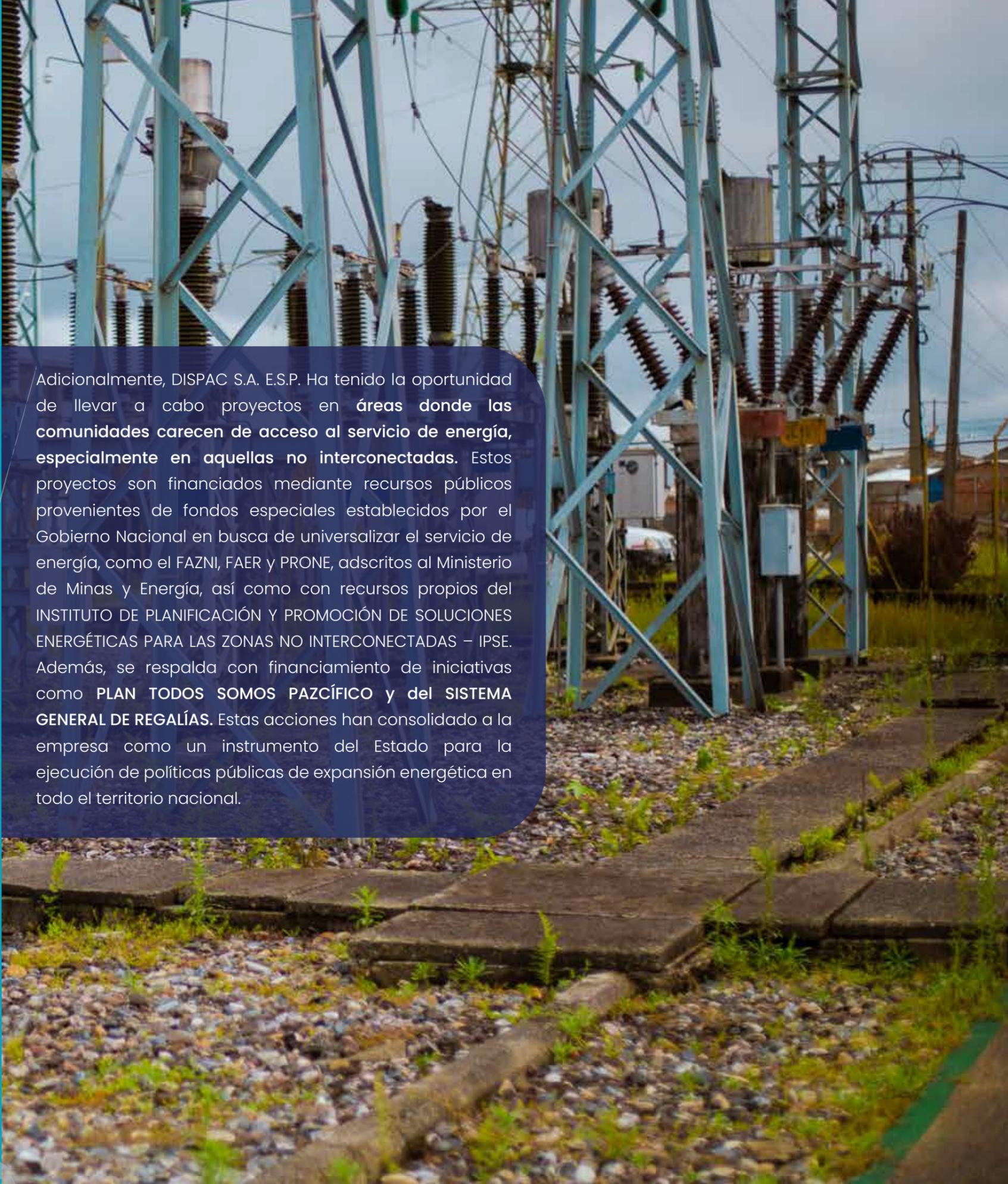
# 1. Nuestra empresa

La Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. –DISPAC S. A. ESP–, es una empresa de servicios públicos domiciliarios **dedicada a la comercialización y distribución de energía eléctrica**, constituida como sociedad anónima, con capital mixto, donde el Estado ostenta la mayoría del capital social. La sede principal de la empresa se encuentra en la ciudad de Quibdó, en el departamento del **Chocó, Colombia**.

En diciembre de 2001, el Gobierno Nacional fundó la empresa con el propósito de abordar los desafíos que enfrentaba el departamento en la prestación del servicio de energía por parte de la Electrificadora del Chocó. Para abordar esta situación, se implementó un modelo de gestión que implicaba que la propiedad de la empresa estuviera en manos de la Nación, mientras que la administración y operación serían responsabilidad de una entidad privada.

A través del proceso de solicitud pública de ofertas SPO-DG-002-2019, la administración y operación del establecimiento de comercio fueron encomendadas al CONSORCIO ENERGÍA CONFIABLE mediante el contrato DG-025-2019, vigente desde el 1 de septiembre de 2019 hasta el 30 de noviembre de 2023. Con la conclusión de este contrato, a partir del 1 de diciembre de 2023, la administración del establecimiento se encuentra a cargo del CONSORCIO MULTIENERGÉTICO DE LA COSTA – CMEC, conforme al contrato DG-081-2023, cuya vigencia se extiende hasta el 31 de julio de 2026. Cabe destacar que este contrato se concretó como resultado del proceso de solicitud pública de ofertas SPO-DG-006-2023.

Para llevar a cabo la interventoría integral, que abarca aspectos técnicos, financieros, contables, jurídicos, medioambientales, socio-prediales, administrativos, de seguros, operativos, y de mantenimiento, correspondiente al Contrato de Gestión, se ha contratado los servicios de la firma externa de interventoría, DESARROLLADORA DE PROYECTOS DE INGENIERÍA S.A.S (DEPI S.A.S). Además de supervisar el Contrato de Gestión, esta empresa también se encarga de la interventoría de los contratos que el Gestor suscriba en representación de DISPAC, en el marco del Contrato de Tecnología, de los contratos de obra derivados de los contratos PRONE, y de la ejecución del Plan de Inversión y Pérdidas de DISPAC.



Adicionalmente, DISPAC S.A. E.S.P. Ha tenido la oportunidad de llevar a cabo proyectos en **áreas donde las comunidades carecen de acceso al servicio de energía, especialmente en aquellas no interconectadas**. Estos proyectos son financiados mediante recursos públicos provenientes de fondos especiales establecidos por el Gobierno Nacional en busca de universalizar el servicio de energía, como el FAZNI, FAER y PRONE, adscritos al Ministerio de Minas y Energía, así como con recursos propios del INSTITUTO DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SOLUCIONES ENERGÉTICAS PARA LAS ZONAS NO INTERCONECTADAS – IPSE. Además, se respalda con financiamiento de iniciativas como **PLAN TODOS SOMOS PAZCÍFICO y del SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS**. Estas acciones han consolidado a la empresa como un instrumento del Estado para la ejecución de políticas públicas de expansión energética en todo el territorio nacional.

# a. Composición accionaria

La Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos mixta, constituida como una sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios, que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

Conforme a lo expuesto, la estructura accionaria de DISPAC S.A. E.S.P. se detalla a continuación:



# b. Miembros de Junta Directiva

A 31 de diciembre de 2023, la Junta Directiva de DISPAC se encontraba conformada, de la siguiente manera:



**María Victoria Ramírez Martínez**  
Min. de Minas y Energía  
Renglón primero



**Helcias José Ayala Mosquera**  
Min. de Minas y Energía  
Renglón segundo



**Jorge Alberto Calderón Cárdenas**  
Min. de Hacienda y Crédito Público  
Renglón tercero



**Marielena Daniela Bernal Sánchez**  
Min. de Hacienda y Crédito Público  
Renglón primero Suplente



**Fabián Díaz Soto**  
Min. de Hacienda y Crédito Público  
Renglón segundo Suplente



**VACANTE**  
Min. de Hacienda y Crédito Público  
Renglón tercero Suplente

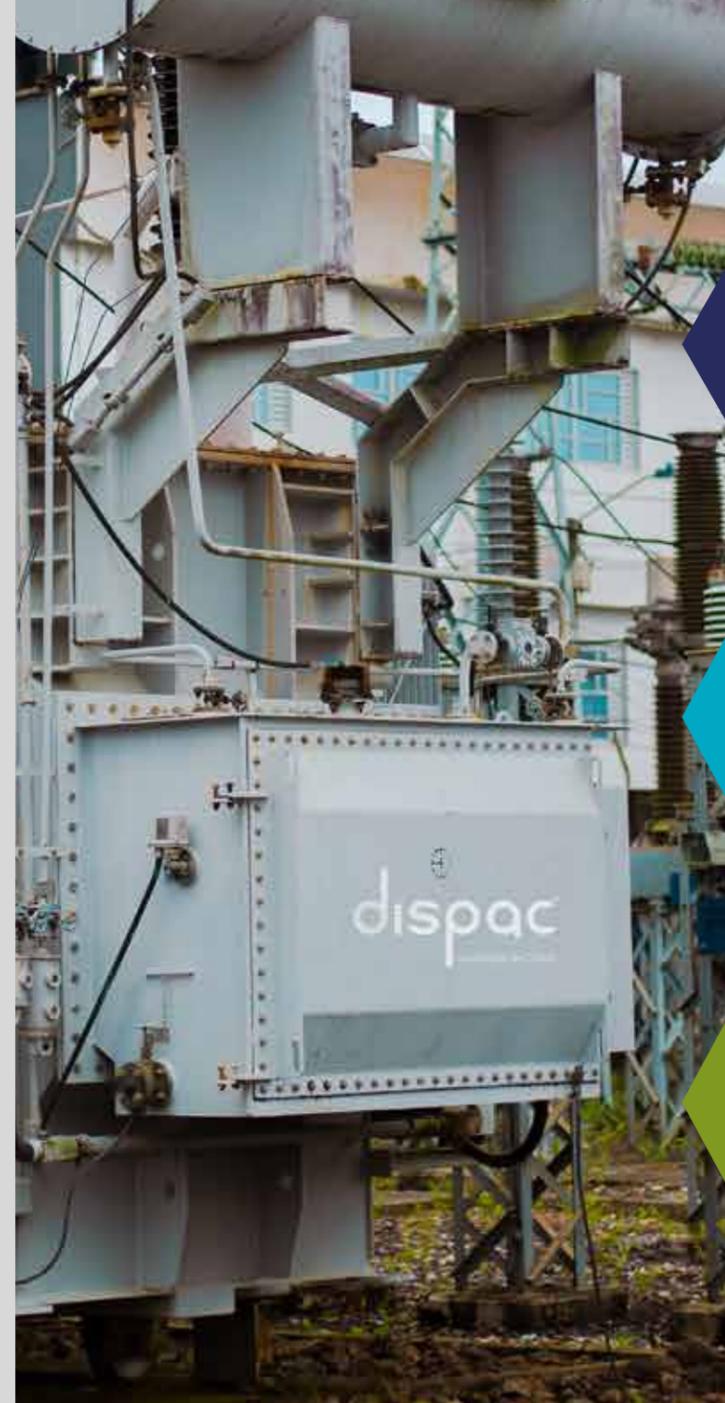
# Planeación estratégica

La implementación del Plan Estratégico Corporativo se desenvuelve en un entorno dinámico que requiere acciones adaptables y prospectivas. Durante el año 2023, la Empresa Distribuidora del Pacífico, DISPAC S.A. E.S.P., llevó a cabo la ejecución interna alineada con el Plan Estratégico Corporativo 2023-2030.

El Plan Estratégico Corporativo 2023 - 2030, de la Empresa Distribuidora del Pacífico establece el marco estratégico de acción que garantiza la eficiente prestación del servicio de energía, el cumplimiento de la regulación, así como el relacionamiento estratégico con los principales grupos de interés, a través de la debida planeación, implementación y seguimiento de los planes de acción y cumplimiento de metas que garantizan la mejora continua de los aspectos operativos, comerciales, de responsabilidad social empresarial y financieros.

Durante el año 2023, se inició la implementación de la estrategia con el objetivo claro de cumplir con las metas preestablecidas en la empresa. Este logro se fundamenta en la ejecución de una comunicación adecuada, una planificación meticulosa y la puesta en práctica efectiva de los planes de acción diseñados para respaldar la estrategia global de la organización. Este enfoque integral garantiza una alineación coherente con los objetivos estratégicos y contribuye al éxito continuo de la planificación estratégica.

Es fundamental destacar que en el mismo documento la misión, visión y valores de la empresa han sido definidas de la siguiente manera:



## Propósito común

Aportar a una mejor calidad de vida en el Departamento del Chocó y en las zonas no interconectadas de Colombia, impulsando el crecimiento económico y el desarrollo sostenible.

## Misión

Somos una empresa prestadora de servicios públicos, distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, desarrolladora de proyectos energéticos, para la satisfacción de nuestros grupos de interés en el Departamento del Chocó y áreas de influencia, **impulsando el desarrollo sostenible, de manera ética y confiable.**

## Visión

En 2030, la empresa DISPAC S.A E.S.P., será reconocida por la prestación del servicio de energía, en términos de cobertura, calidad, continuidad del servicio y solidez financiera, y como un actor estratégico en la ejecución de proyectos energéticos, aportando al desarrollo social, ambiental y económico del Departamento del Chocó y áreas de influencia.

# Valores corporativos



### Integridad

La integridad como valor es la interiorización del sentido del deber de hacer lo correcto sobre cualquier consideración de interés propio o de terceros.



### Honestidad

Instamos a nuestros colaboradores a actuar siempre con fundamento en la verdad o en la creencia legítima de que no se procede sobre falsedades o engaños.



### Mejora continua

DISPAC tiene como filosofía de trabajo la mejora continua de los procesos de la Empresa, con el fin de alcanzar altos estándares en la prestación del servicio.



### Trabajo en Equipo

Trabajamos en cooperación con otros de una manera coordinada, armónica y enfocada en lograr las metas propuestas, aprovechando las fortalezas de cada cual y potencializándolas.



### Actitud positiva

Consideramos las observaciones y las sugerencias de nuestros usuarios y colaboradores, con buen ánimo, conscientes de que una idea puede ser el comienzo para un proceso de mejora.



### Enfoque al cliente

La calidad en el servicio al cliente como cultura es un compromiso de DISPAC, que permite entregar y comunicar valor al mercado y proyectar la imagen apropiada de la Empresa.



### Respeto

Promovemos en todas las actividades y actuaciones el respeto por las personas, por la cultura propia y áreas de influencia, y por el medio ambiente, con el objetivo de generar un ambiente de seguridad y cordialidad.



### Transparencia

Se revelará de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente.

## Perspectiva Técnica

**Estrategia:** Mejora continua de las condiciones técnicas, para alcanzar los objetivos de calidad del servicio de energía eléctrica, brindando de forma eficiente y continua el servicio de energía a nuestros usuarios, cumpliendo con la regulación establecida.

**Objetivos:**

- Mejorar los indicadores de calidad que generen mayor remuneración al sistema eléctrico (SAIDI, SAIFI, Pérdidas).
- Cumplir la senda de pérdidas comerciales establecidas según la regulación.

1

## Perspectiva Financiera

**Estrategia:** Garantizar la rentabilidad, liquidez y generación de valor mediante la optimización de recursos.

**Objetivos:**

- Asegurar el crecimiento de la rentabilidad.
- Seguimiento a la generación de Valor y estructura de apalancamiento financiero.
- Asegurar la Liquidez.

4

Perspectivas,  
Estrategias,  
Objetivos,  
Indicadores  
y Metas

2

## Perspectiva Comercial y de Servicio al cliente

**Estrategia 1:** Asegurar el crecimiento de las líneas actuales de Negocio (Dx / Cx ) y la generación de nuevas oportunidades financieras.

**Objetivos:**

- Prestar el servicio de energía a nuestros usuarios, de forma eficiente y sostenible, brindando la mejor atención, al menor costo posible, cumpliendo con la regulación y garantizando la rentabilidad y recaudo del Comercializador.

**Estrategia 2:** Prestar el servicio de energía a nuestros usuarios, de forma eficiente y sostenible, brindando la mejor atención, al menor costo posible, cumpliendo con la regulación y garantizando la rentabilidad y recaudo del Comercializador.financieras.

**Objetivos:**

- Normalizar y/o legalizar usuarios en redes urbanas y rurales.
- Aumentar los niveles de recaudo.
- Mejorar y optimizar los procesos de planeación de compraventa de energía, que permita garantizar mejores márgenes financieros.
- Mejorar la satisfacción y el servicio de los usuarios.

3

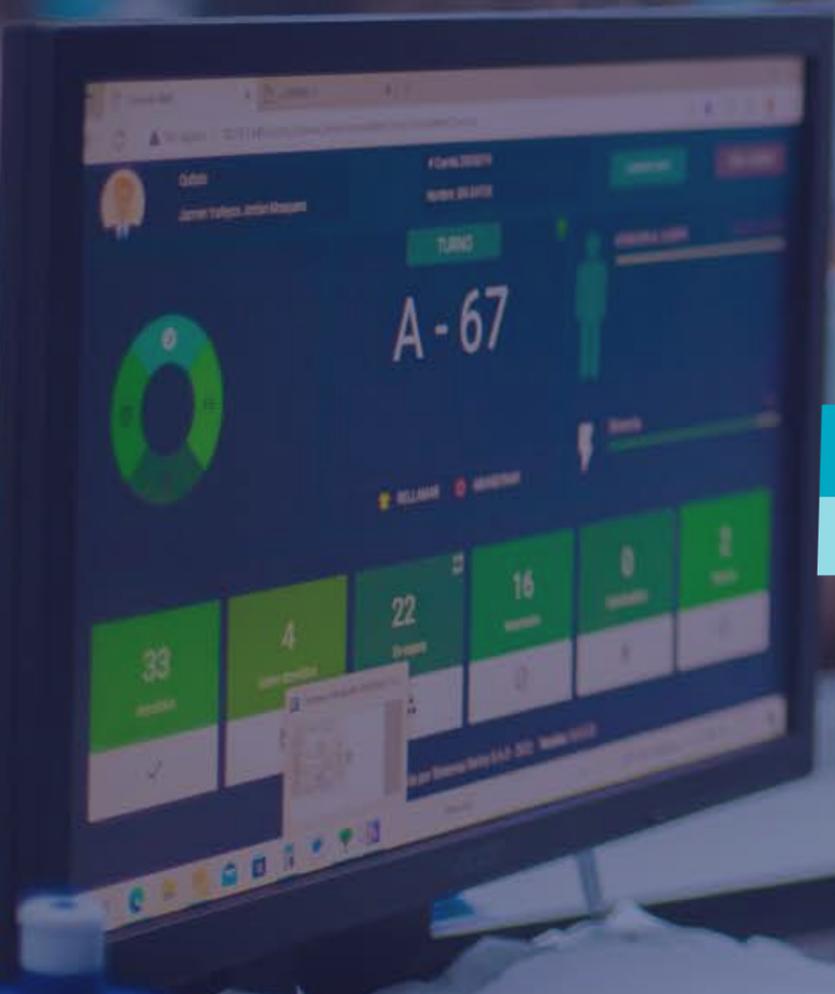
## Perspectiva Responsabilidad Social Empresarial

**Estrategia:** Asegurar la contribución al desarrollo sostenible, generando beneficios en aspectos sociales, económicos y ambientales, afianzando una cultura corporativa fundamentada en valores, que promueva confianza por parte de los grupos de interés.

**Objetivos:**

- Estructuración e implementación de la estrategia de RSE.
- Mantenimiento y aseguramiento de los SGI.

# Nuestros Clientes

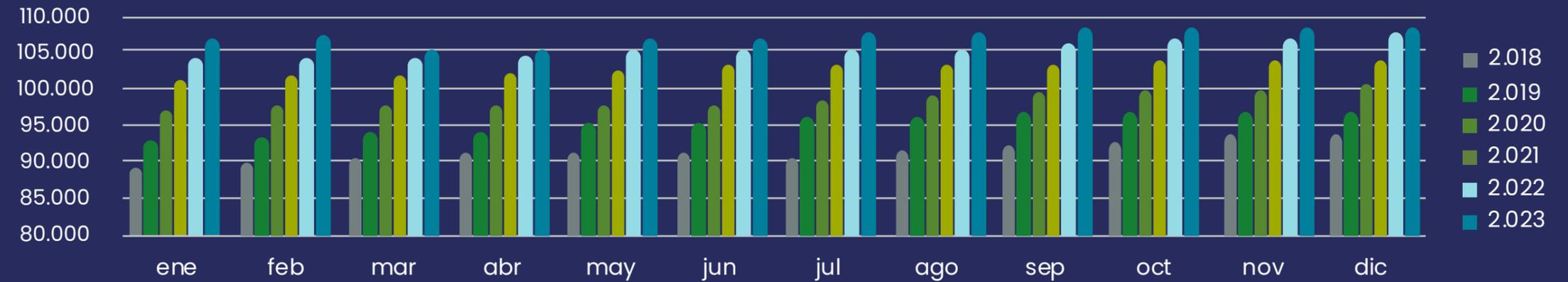


## 2. Nuestros Clientes

Al concluir el año 2023, DISPAC S.A. E.S.P brindó servicio a un total de 106,567 usuarios, lo que supone un incremento del 0.39% respecto a la cantidad de usuarios atendidos al término del año 2022, año en el cual se atendieron 106.153.

Para obtener información más detallada sobre el crecimiento mensual de los clientes de DISPAC S.A. E.S.P durante el año 2023, se presenta la siguiente tabla mensualizada que contrasta los datos de los años 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.

EVOLUTIVO CLIENTES 2018 - 2023



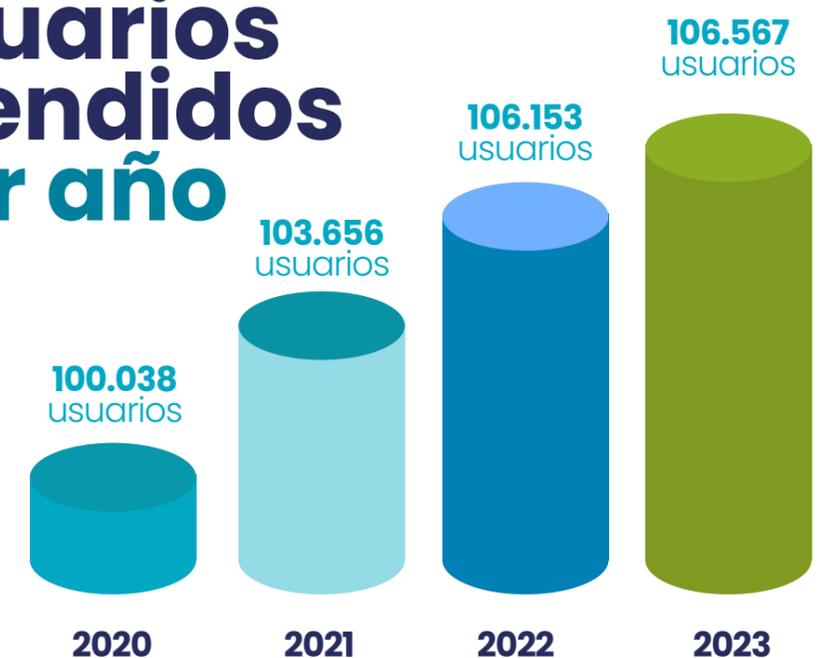
CLIENTES 2018 AL 2023

| año   | ene     | feb     | mar     | abr     | may     | jun     | jul     | ago     | sep     | oct     | nov     | dic     |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2.018 | 89.397  | 89.611  | 90.014  | 90.369  | 90.483  | 90.590  | 90.263  | 90.593  | 91.052  | 91.974  | 92.641  | 92.964  |
| 2.019 | 93.211  | 93.500  | 94.099  | 94.438  | 95.062  | 95.241  | 95.475  | 95.509  | 95.684  | 95.746  | 95.820  | 95.998  |
| 2.020 | 96.910  | 97.260  | 97.396  | 97.541  | 97.635  | 97.739  | 98.131  | 98.556  | 99.043  | 99.448  | 99.716  | 100.038 |
| 2.021 | 100.904 | 101.190 | 101.594 | 101.923 | 102.289 | 102.523 | 102.930 | 103.044 | 103.228 | 103.450 | 103.535 | 103.656 |
| 2.022 | 103.907 | 104.014 | 104.023 | 104.384 | 104.803 | 104.990 | 105.103 | 105.320 | 105.457 | 105.701 | 105.930 | 106.153 |
| 2.023 | 106.356 | 106.513 | 104.951 | 105.260 | 105.477 | 105.631 | 105.829 | 106.029 | 106.237 | 106.421 | 106.514 | 106.567 |

El mercado al que DISPAC S.A. E.S.P presta servicios abarca diversos sectores económicos del departamento del Chocó, incluyendo clientes residenciales, comerciales, oficiales, industriales y de alumbrado público, donde el **94% corresponde al sector residencial y el 6% al segmento no residencial**. A continuación, se detallan los usuarios atendidos por sector durante el año 2023:

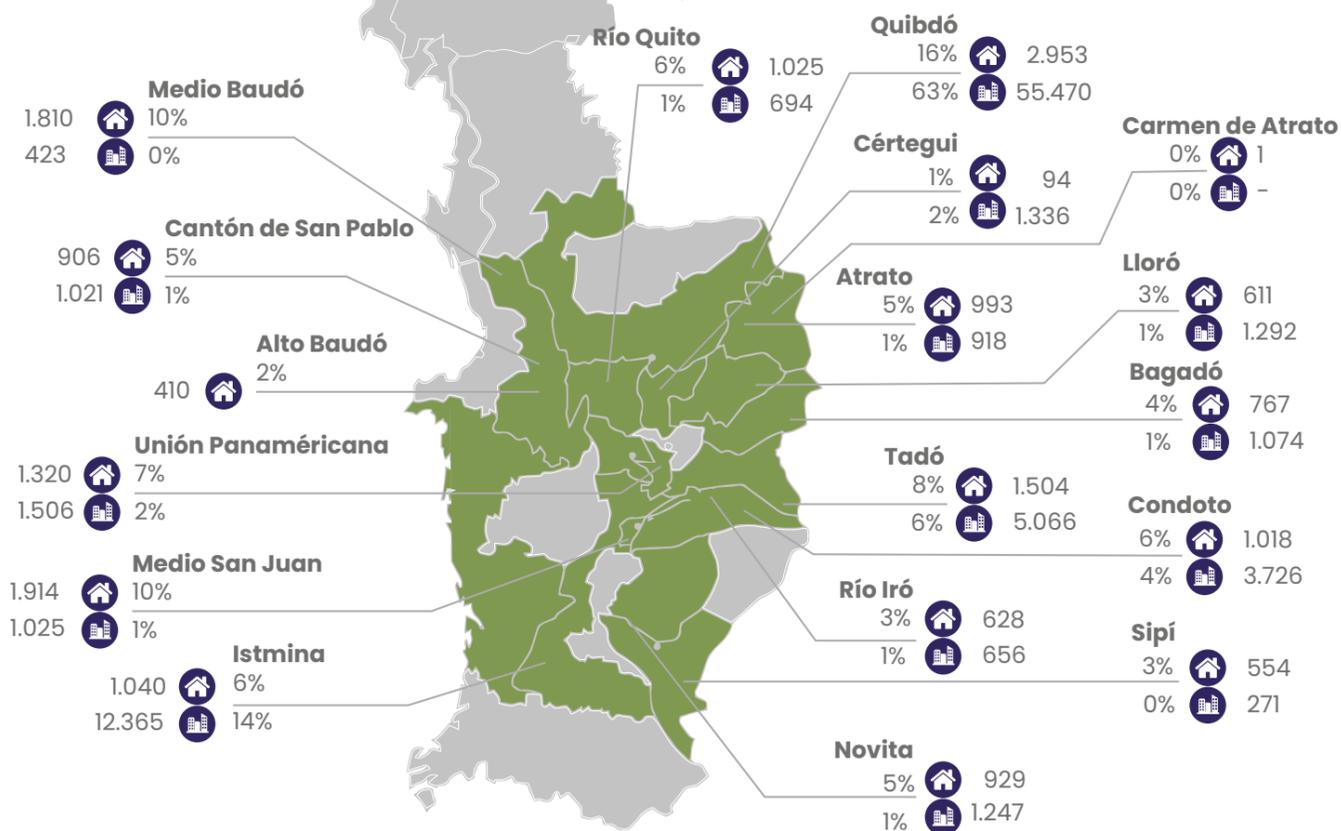
|                          |  |                        |                        |                        |                        |
|--------------------------|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Alumbrado público</b> |  | 2020<br><b>16</b>      | 2021<br><b>16</b>      | 2022<br><b>16</b>      | 2023<br><b>16</b>      |
| <b>Comercial</b>         |  | 2020<br><b>4.715</b>   | 2021<br><b>4.801</b>   | 2022<br><b>4.862</b>   | 2023<br><b>4.889</b>   |
| <b>Industrial</b>        |  | 2020<br><b>106</b>     | 2021<br><b>103</b>     | 2022<br><b>103</b>     | 2023<br><b>102</b>     |
| <b>Oficial</b>           |  | 2020<br><b>886</b>     | 2021<br><b>890</b>     | 2022<br><b>875</b>     | 2023<br><b>893</b>     |
| <b>Provisional</b>       |  | 2020<br><b>215</b>     | 2021<br><b>273</b>     | 2022<br><b>307</b>     | 2023<br><b>334</b>     |
| <b>Residencial</b>       |  | 2020<br><b>94.100</b>  | 2021<br><b>97.573</b>  | 2022<br><b>99.990</b>  | 2023<br><b>100.333</b> |
| <b>Total Usuarios</b>    |  | 2020<br><b>100.038</b> | 2021<br><b>103.656</b> | 2022<br><b>106.153</b> | 2023<br><b>106.567</b> |

## Usuarios atendidos por año



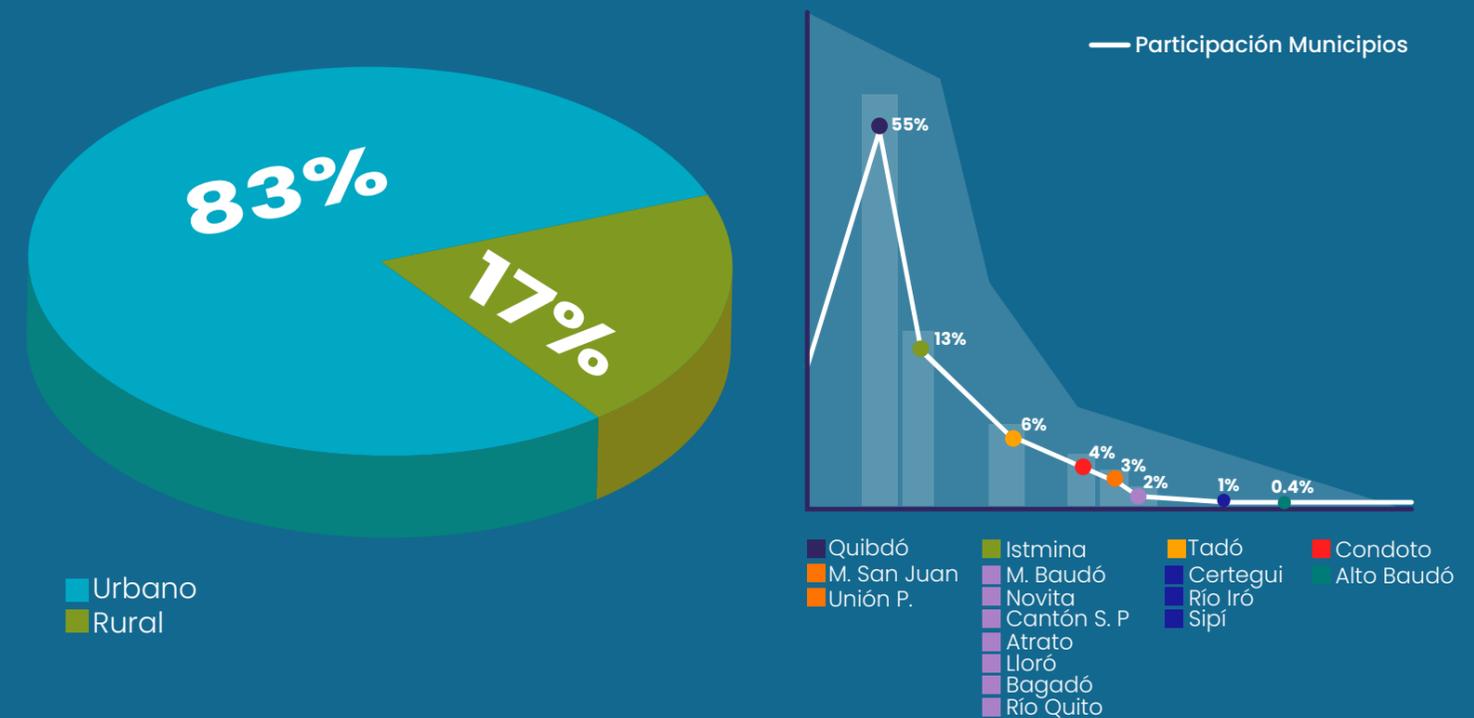
# 2.1 Clientes por municipio

DISPAC S. A. E.S.P brinda servicio a clientes en diecisiete (17) municipios del departamento del Chocó. La mayor parte de estos se concentran en los municipios de Quibdó, con un 55%; Istmina, con un 13%; Tadó, con un 6%; y Condoto, con un 4%. A continuación, se proporciona un detalle por municipio del número de clientes y su participación:



# Porcentaje de participación

De los 106,567 clientes del mercado de comercialización de DISPAC S. A. E.S.P a diciembre de 2023, el 83% se encuentra en el área urbana, lo que equivale a 88,090 clientes, mientras que 18,477 clientes están ubicados en zonas rurales, representando un 17% del total atendido, como se ilustra en la siguiente gráfica.



Los municipios que concentran mayor ruralidad son: Alto Baudó 100%, Medio Baudó 81%, Sipí 67%, Medio San Juan 65% y Río Quito 60%:

| Municipio      | Rural | % Participación rural | Urbano | % Participación urbana | total |
|----------------|-------|-----------------------|--------|------------------------|-------|
| Alto Baudó     | 410   | 100%                  | 0      | 0%                     | 410   |
| Medio Baudó    | 1.810 | 81%                   | 423    | 19%                    | 2.233 |
| Sipí           | 554   | 67%                   | 271    | 33%                    | 825   |
| Medio San Juan | 1.914 | 65%                   | 1.025  | 35%                    | 2.939 |
| Río Quito      | 1.025 | 60%                   | 694    | 40%                    | 1.719 |

Por el contrario, los municipios que tienen mayor componente urbano son: Quibdó 95%, Certegui 93%, Istmina 92%, Condoto 79% y Tadó 77%, como se muestra en la siguiente tabla:

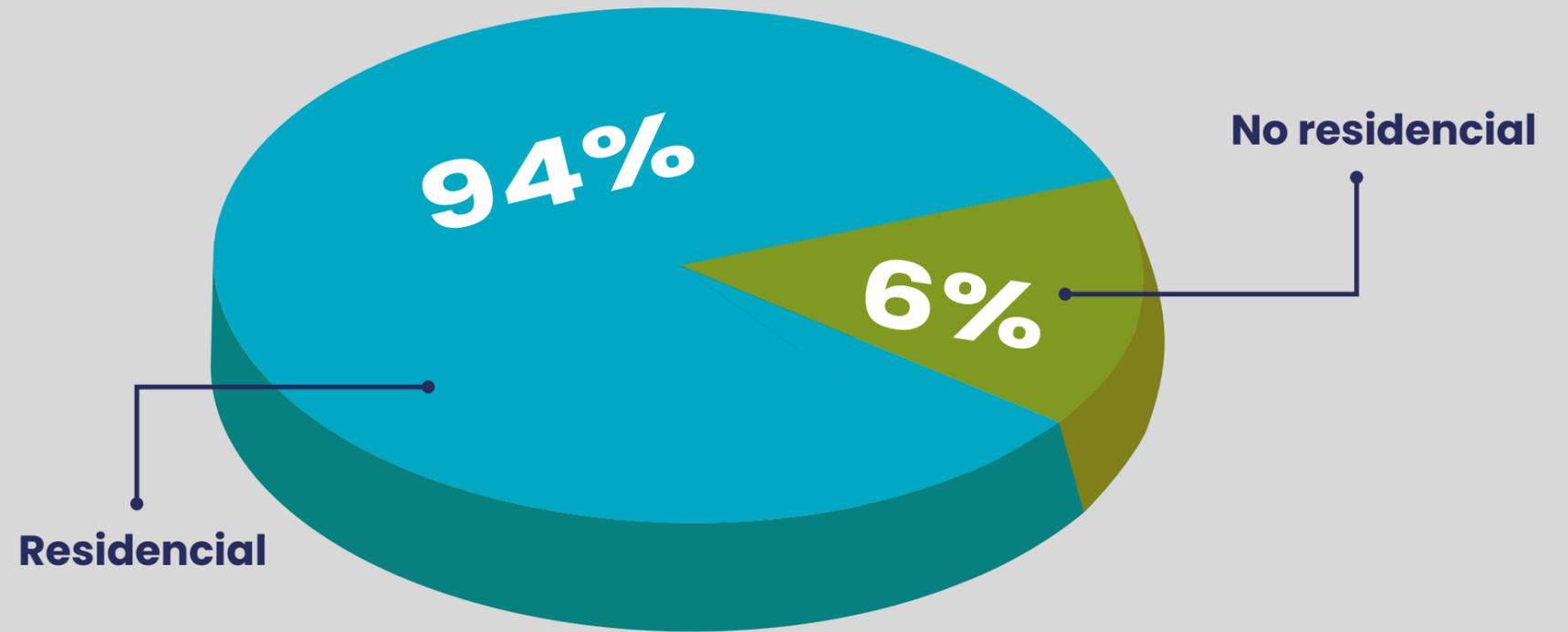
| Municipio | Rural | % Participación rural | Urbano | % Participación urbana | total  |
|-----------|-------|-----------------------|--------|------------------------|--------|
| Quibdó    | 2.953 | 5%                    | 55.470 | 95%                    | 58.423 |
| Certegui  | 94    | 7%                    | 1.336  | 93%                    | 1.430  |
| Istmina   | 1.040 | 8%                    | 12.365 | 92%                    | 13.405 |
| Condoto   | 1.018 | 21%                   | 3.726  | 79%                    | 4.744  |
| Tadó      | 1.504 | 23%                   | 5.066  | 77%                    | 6.570  |



## 2.2 Clientes residenciales y no residenciales

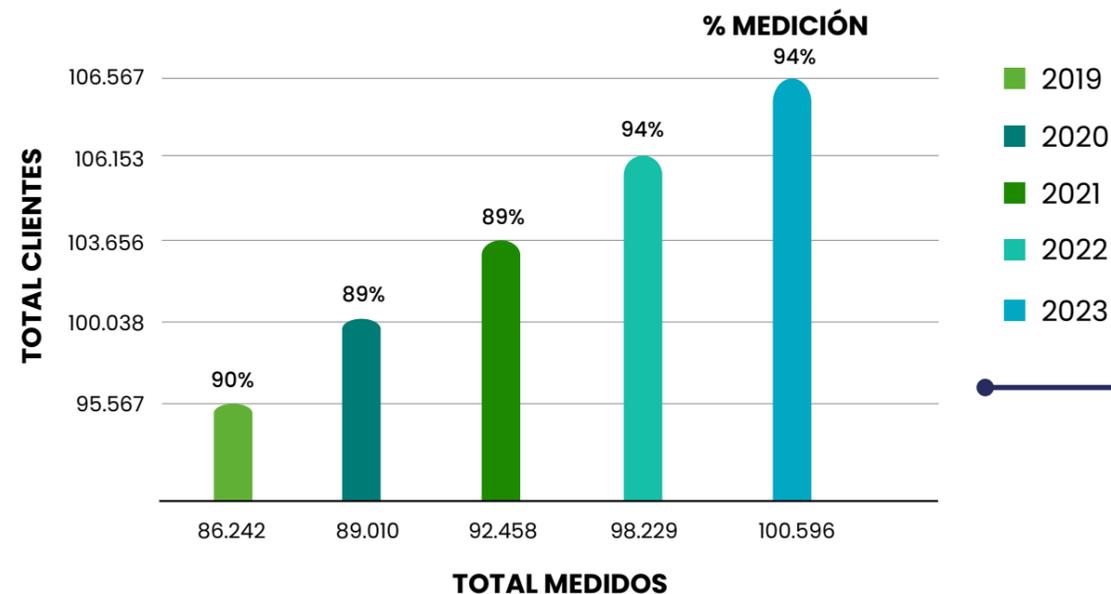
Del total de clientes del mercado de comercialización de DISPAC S.A. E.S.P hasta diciembre de 2023, el 94% corresponde a clientes residenciales, representando así un 48% de la facturación promedio mensual de la empresa la cual ascendió a un valor total de \$9,308 millones de pesos.

| CLASE DE SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS | PARTICIPACIÓN | VALOR FACTURADO PROMEDIO MES | PARTICIPACIÓN |
|-------------------|--------------------|---------------|------------------------------|---------------|
| RESIDENCIAL       | 100.333            | 94%           | 4.509.756.257                | 48%           |
| NO RESIDENCIAL    | 6.234              | 6%            | 4.798.875.099                | 52%           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>106.567</b>     | <b>100%</b>   | <b>9.308.631.356</b>         | <b>100%</b>   |



## 2.3 Clientes medidos

Durante el año 2023, se realizaron mediciones para un total de 100,596 clientes, lo que representa el 94% del total de clientes atendidos. Esta cifra se debe a la implementación de diversos planes de control de energía.



**106.567** • **5.971** • **94% Cobertura**  
**Usuarios atendidos a dic 31 de 2023** • **Usuarios sin medidor a dic 31 de 2023**

Lo que traduce en una cobertura del 94%, aproximándose a la meta regulatoria del 95%.

| AÑO  | TOTAL CLIENTES | TOTAL MEDIDOS | % MEDICIÓN |
|------|----------------|---------------|------------|
| 2019 | 95.998         | 86.242        | 90%        |
| 2020 | 100.038        | 89.010        | 89%        |
| 2021 | 103.656        | 92.458        | 89%        |
| 2022 | 106.153        | 98.229        | 94%        |
| 2023 | 106.567        | 100.596       | 94%        |

# Ventas de Energía

**dispac**<sup>®</sup>  
Energía responsable y sostenible

# 3. Ventas de energía

DISPAC S.A. E.S.P presta servicios a clientes de diversos sectores económicos en el departamento del Chocó, incluyendo a clientes residenciales, comerciales, oficiales, industriales, de alumbrado público y del sector provisional. A continuación, se presenta la evolución de las ventas de energía en MWH cobradas durante los años 2020, 2021, 2022 y 2023.



| CLASE DE SERVICIO     | 2020 (MWH)     | 2021 (MWH)     | 2022 (MWH)     | 2023 (MWH)     |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| ALUMBRADO PÚBLICO     | 5.802          | 5.726          | 5.630          | 5.370          |
| COMERCIAL             | 30.421         | 33.680         | 33.133         | 33.767         |
| INDUSTRIAL            | 525            | 573            | 564            | 568            |
| OFICIAL               | 14.193         | 15.383         | 17.784         | 20.355         |
| PROVISIONAL           | 3.463          | 3.332          | 3.369          | 3.621          |
| RESIDENCIAL ESTRATO 1 | 103.082        | 110.251        | 10.789         | 112.314        |
| RESIDENCIAL ESTRATO 2 | 9.803          | 9.718          | 8.962          | 8.936          |
| RESIDENCIAL ESTRATO 3 | 5.602          | 5.524          | 5.114          | 5.140          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>172.891</b> | <b>184.187</b> | <b>185.345</b> | <b>190.061</b> |

## 3.1 Ventas de energía sector residencial (por estratos)

Para el año 2023 el sector residencial **estrato 1** presentó una participación del 89% del consumo residencial.

| CLASE DE SERVICIO     | 2020 (MWH)     | 2021 (MWH)     | 2022 (MWH)     | 2023 (MWH)     |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| RESIDENCIAL ESTRATO 1 | 103.082        | 110.251        | 10.789         | 112.314        |
| RESIDENCIAL ESTRATO 2 | 9.803          | 9.718          | 8.962          | 8.936          |
| RESIDENCIAL ESTRATO 3 | 5.602          | 5.524          | 5.114          | 5.140          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>118.487</b> | <b>125.493</b> | <b>124.865</b> | <b>126.390</b> |

## 3.2 Ventas de energía sector no residencial

El sector comercial representa un 53% de las ventas y el oficial un 32% en el sector no residencial siendo estos los más representativos dentro del rango.

| CLASE DE SERVICIO | 2020 (MWH)    | 2021 (MWH)    | 2022 (MWH)    | 2023 (MWH)    |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ALUMBRADO PÚBLICO | 5.802         | 5.726         | 5.630         | 5.370         |
| COMERCIAL         | 30.421        | 33.680        | 33.133        | 33.767        |
| INDUSTRIAL        | 525           | 573           | 564           | 568           |
| OFICIAL           | 14.193        | 15.383        | 17.784        | 20.355        |
| PROVISIONAL       | 3.463         | 3.332         | 3.369         | 3.621         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>54.404</b> | <b>58.694</b> | <b>60.480</b> | <b>63.671</b> |

## 3.3 Participación por sectores

Como se evidencia en la tabla precedente, la mayor participación en la venta de energía proviene del sector residencial con un 67% para el 2022 y 66% para el 2023, conservando el mayor promedio de la senda anual en la venta de energía de Dispac.

| CLASE DE SERVICIO | 2020           | 2021           | 2022           | 2023           | % participación 2020 | % participación 2021 | % participación 2022 | % participación 2023 |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| RESIDENCIAL       | 118.487        | 125.493        | 124.865        | 126.390        | 69%                  | 68%                  | 67%                  | 66%                  |
| NO RESIDENCIAL    | 54.404         | 58.694         | 60.480         | 63.671         | 31%                  | 32%                  | 33%                  | 34%                  |
| <b>TOTAL</b>      | <b>172.891</b> | <b>184.187</b> | <b>185.345</b> | <b>190.061</b> | <b>100%</b>          | <b>100%</b>          | <b>100%</b>          | <b>100%</b>          |

## 3.4 Comportamiento tarifario

En septiembre de 2022 DISPAC S.A. ESP se acogió voluntariamente al pacto por la justicia tarifaria, esto mediante la modificación de los indexadores y la fecha base de indexación con que se actualizan los cargos de distribución, dicha medida permitió la reducción en promedio de 7 \$/kWh para los usuarios y estuvo vigente desde octubre de 2022 hasta septiembre de 2023.

El impacto neto durante la implementación de la medida fue una reducción en facturación a los usuarios que atiende DISPAC en \$5.262 millones de pesos.

De igual manera, DISPAC en el marco del pacto de la justicia tarifaria renegocio con los generadores los plazos y los indexadores de los contratos de despacho de energía para el último trimestre de 2022 y para la vigencia de 2023, condición que permitió la reducción del 8% del valor del kWh, equivalentes a 22 \$/kWh para los contratos renegociados.

Por su parte la resolución CREG 101 031 de 2022 que modificó las Resoluciones CREG 101 027 y 101 029 de 2022, estableció la aplicación de una nueva opción tarifaria lo que permitió una disminución

temporal las tarifas aplicadas, esta estuvo vigente hasta septiembre de 2023.

De acuerdo a lo anterior, para el año 2023, el valor promedio del Costo Unitario calculado de prestación del servicio (CU), fue de 837,17 \$/kWh, y el valor promedio del Costo Unitario (CU) aplicado fue de 864,95 \$/kWh, esto afectó a la empresa debido a que se generaron Saldos por recuperar de la Opción Tarifaria (resolución CREG 101 031 de 2022) por valor de \$8.180,9 millones a septiembre de 2023 por no aplicar las tarifas calculadas establecidas en la resolución CREG 119 de 2007.

Para dar solución a los altos saldos acumulados por la opción tarifaria la Comisión mediante la resolución CREG 101 028 de 2023, estableció la posibilidad de que los comercializadores de energía que contaban con saldos acumulados eligieran si continuar con la opción tarifaria y su tasa de recuperación u optar por la modificación de la resolución CREG 119 de 2007, particularmente el cargo de comercialización con la inclusión de una nueva variable que reconociera los saldos acumulados y que se estos se recuperarán en un período máximo de 120 meses.



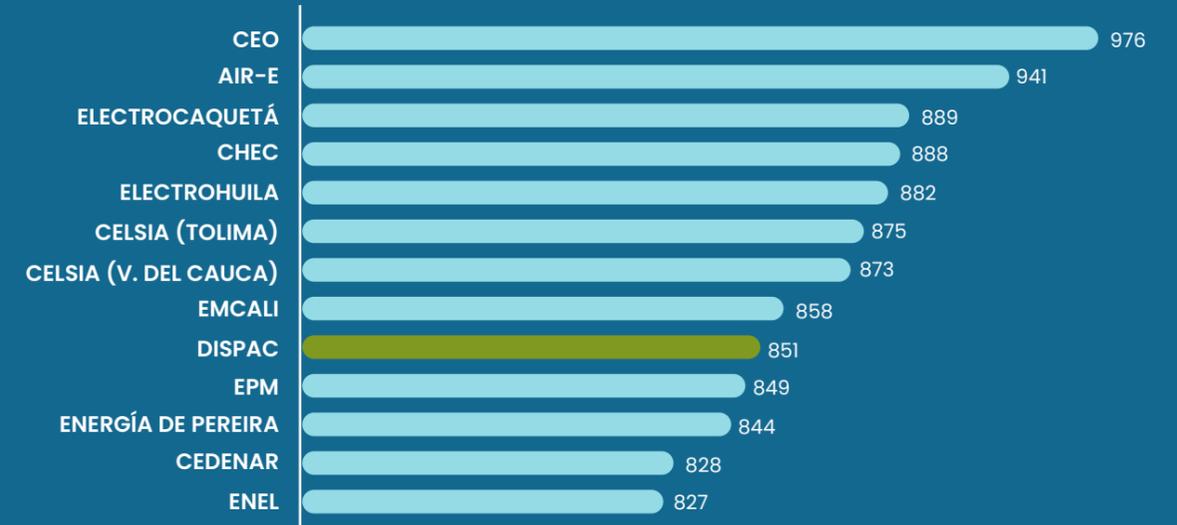
Tras el análisis de la regulación y teniendo en cuenta que en las proyecciones el horizonte de recuperación de los saldos acumulados para usuarios de nivel de tensión I correspondía a finales del primer cuatrimestre, DISPAC optó por continuar con la aplicación de la opción tarifaria y tras la recuperación de la totalidad de los saldos acumulados, se aplicaría el CU calculado.

| Período      | CU (calculado) \$/Kwh | CU (aplicado) \$/kWh | Saldos de Opción Tarifaria (SA) \$ |
|--------------|-----------------------|----------------------|------------------------------------|
| ene-23       | 775,16                | 794,32               | 7.898.751.839                      |
| feb-23       | 804,63                | 810,82               | 7.951.022.274                      |
| mar-23       | 884,61                | 826,72               | 9.018.215.637                      |
| abr-23       | 808,50                | 837,89               | 8.759.517.305                      |
| may-23       | 778,68                | 846,75               | 7.888.961.946                      |
| jun-23       | 863,43                | 852,99               | 8.222.355.164                      |
| jul-23       | 858,38                | 858,11               | 8.406.827.835                      |
| ago-23       | 844,19                | 864,98               | 8.254.315.175                      |
| sep-23       | 858,16                | 873,62               | 8.180.997.498                      |
| oct-23       | 849,30                | 899,83               | 7.533.057.468                      |
| nov-23       | 851,10                | 953,82               | 6.027.380.645                      |
| dic-23       | 869,94                | 959,54               | 4.744.736.373                      |
| <b>TOTAL</b> | <b>837,17</b>         | <b>864,95</b>        |                                    |

| PERIODO PUESTO AL COBRO | 2023               |               |             |                          |
|-------------------------|--------------------|---------------|-------------|--------------------------|
|                         | CONSUMO Mwh        | CU            | Nº USUARIOS | VALOR CONSUMO ENERGÍA    |
| Enero                   | 15.620.554         | 794,21        | 106.356     | \$8.370.907.237          |
| Febrero                 | 15.629.857         | 810,82        | 106.513     | \$8.530.215.250          |
| Marzo                   | 14.724.851         | 826,72        | 104.951     | \$8.083.595.110          |
| Abril                   | 15.428.567         | 837,89        | 105.260     | \$8.767.224.822          |
| Mayo                    | 15.694.778         | 846,75        | 105.477     | \$9.078.466.080          |
| Junio                   | 16.154.162         | 852,99        | 105.631     | \$9.492.130.479          |
| Julio                   | 15.858.944         | 858,11        | 105.829     | \$9.345.237.782          |
| Agosto                  | 16.303.645         | 864,98        | 106.029     | \$9.741.841.496          |
| Septiembre              | 16.241.328         | 873,62        | 106.237     | \$9.773.940.212          |
| Octubre                 | 16.301.429         | 899,83        | 106.421     | \$9.921.056.065          |
| Noviembre               | 15.995.635         | 953,82        | 106.514     | \$9.958.437.879          |
| Diciembre               | 16.107.052         | 959,54        | 106.567     | \$10.640.523.859         |
| <b>Total General</b>    | <b>190.060.802</b> | <b>864,95</b> |             | <b>\$111.703.576.271</b> |

En la siguiente tabla se puede verificar un comparativo del valor del CU para las empresas comercializadoras de energía, publicado al cierre del año 2023, en el cual se puede constatar que **la tarifa de DISPAC S.A. E.S.P está dentro de las tarifas menos costosas del sector.**

### CU calculado empresas Nov 2023 (\$/kWh)



### CU aplicado empresas Nov 2023 (\$/kWh)



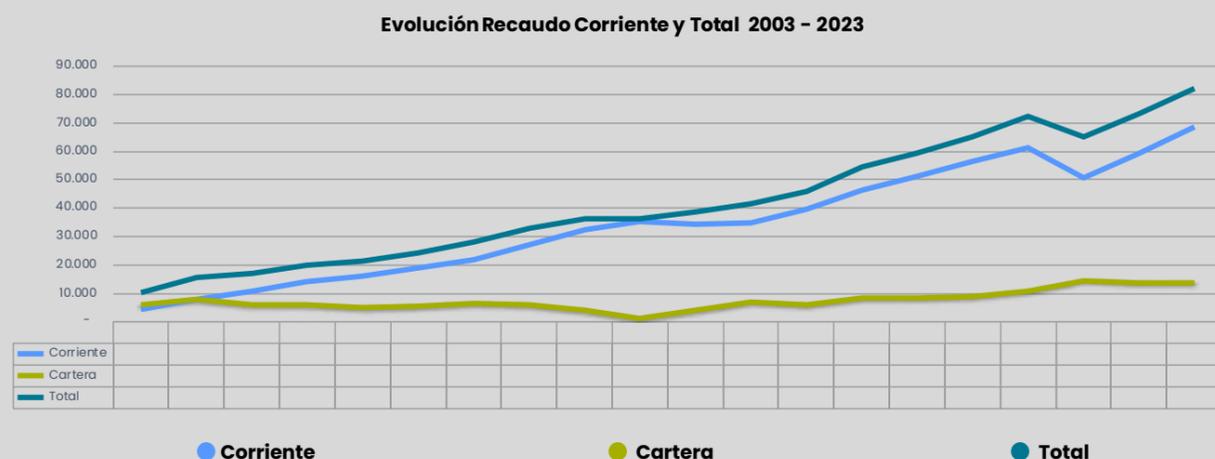
# Recaudo y cartera



# 4.1 Recaudo

De un total facturado y puesto al cobro de \$111,517 millones, se alcanzó un recaudo por ventas de energía de \$97,368 millones. Dentro del monto recaudado, \$82,533 millones corresponden al recaudo corriente, mientras que \$14,835 millones provienen de cartera.

La gráfica muestra la evolución positiva del nivel de recaudo desde 2003 hasta 2023.



De acuerdo con el extracto bancario correspondiente al año 2023, el recaudo de energía forma parte del total de recaudos de la empresa. Además, este total incluye el alumbrado público, el sistema de distribución local (SDL), el recaudo realizado por terceros y el saldo en caja al cierre de diciembre de 2022. Estos datos se presentan en el siguiente cuadro:

| TOTAL RECAUDO BANCOS           | TOTAL                  |
|--------------------------------|------------------------|
| Recaudo de energía             | <b>97.368.919.253</b>  |
| Recaudo alumbrado              | <b>6.351.557.459</b>   |
| Recaudo SDL                    | <b>2.137.920.400</b>   |
| Recaudo CPROG                  | <b>193.228.900</b>     |
| Recaudo efectuado por terceros | <b>524.558.755</b>     |
| Saldo en caja diciembre 2022   | <b>88.142.514</b>      |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>106.664.327.281</b> |

# 4.2 Cartera

## 4.2.1 Cartera por clase de servicio y edad a diciembre de 2023

La cartera generada por la prestación del servicio de energía eléctrica en el departamento del Chocó, con corte al 31 de diciembre de 2023, asciende a \$51,308.1 millones de pesos, con un incremento del 22.4% en comparación con el año 2022. Esto debido al incremento en la puesta al cobro de 19%, teniendo en cuenta el aumento en la tarifa del 20%.

Se desglosa de la siguiente manera: \$34,587.5 millones de pesos, que representan el 67% de la cartera total, corresponden al sector residencial, mientras que \$16,721 millones de pesos pertenecen al sector no residencial, representando el 33% de la cartera total.

A continuación, se presenta el detalle de la cartera para los años 2022 y 2023, así como la variación durante este período.

| CLASE SERVICIO | CARTERA 2022  |                   |                    |                     | CARTERA 2023  |                   |                    |                     | VARIACIÓN 2022-2023 |              |
|----------------|---------------|-------------------|--------------------|---------------------|---------------|-------------------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------|
|                | Nro. Usuarios | Cartera General   | Cartera Financiada | Cartera a Gestionar | Nro. Usuarios | Cartera General   | Cartera Financiada | Cartera a Gestionar | Nro. Usuarios       | Cartera      |
| Alumbrado Púb. | 13            | \$4.504,3         | \$1.131,8          | 3.372,5             | 13            | \$4.553,7         | \$472,9            | 3.980,8             | -                   | 18,0%        |
| Comercial      | 1.370         | \$3.651,1         | \$755,3            | 2.895,8             | 1.514         | \$4.507,5         | \$819,6            | 3.687,9             | 144                 | 27,4%        |
| Industrial     | 45            | \$337,8           | \$59,1             | 278,6               | 56            | \$473,2           | \$23,4             | 449,7               | 11                  | 61,4%        |
| Oficial        | 379           | \$5.216,3         | \$451,2            | 4.765,0             | 379           | \$6.736,3         | \$228,6            | 6.507,7             | -                   | 36,6%        |
| Provisional    | 193           | \$1.622,6         | \$203,1            | 1.419,4             | 220           | \$2.216,0         | \$121,5            | 2.094,7             | 27                  | 47,6%        |
| RS-1           | 52.506        | \$35.655,2        | \$6.598,3          | 29.056,9            | 45.935        | \$44.998,0        | \$11.344,8         | 33.653,1            | (6.571)             | 15,8%        |
| RS-2           | 2.040         | \$855,6           | \$226,3            | 629,4               | 1.479         | \$987,8           | \$263,5            | 724,3               | (561)               | 15,1%        |
| RS-3           | 456           | \$4237,4          | \$57,1             | 180,3               | 427           | \$268,7           | \$58,6             | 210,0               | (29)                | 16,5%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>57.002</b> | <b>\$52.080,3</b> | <b>\$9.482,4</b>   | <b>\$42.597,9</b>   | <b>50.023</b> | <b>\$64.741,1</b> | <b>\$13.433,0</b>  | <b>\$51.308,1</b>   | <b>(6.979)</b>      | <b>20,4%</b> |



## 4.2.2 Variación de la cartera por municipio entre los años 2022 y 2023 (millones \$)

EVOLUCIÓN DE CARTERA POR MUNICIPIOS AÑO 2023

| MUNICIPIO           | 2022              | Participación  | 2023              | Participación  | DIFERENCIA       | %            |
|---------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|------------------|--------------|
| Alto Baudó          | \$1.275,8         | 3,00%          | \$1.664,3         | 3,24%          | \$388,5          | 30,4%        |
| Atrato              | \$727,6           | 1,71%          | \$909,0           | 1,77%          | \$181,5          | 24,9%        |
| Bagadó              | \$777,1           | 1,82%          | \$1.098,4         | 2,14%          | \$321,3          | 41,3%        |
| Cantón de San Pablo | \$931,3           | 2,19%          | \$1.039,3         | 2,03%          | \$108,1          | 11,6%        |
| Certegui            | \$214,6           | 0,50%          | \$261,0           | 0,51%          | \$46,4           | 21,6%        |
| Condoto             | \$2.135,1         | 5,01%          | \$2.469,5         | 4,81%          | \$334,5          | 15,7%        |
| Istmina             | \$2.477,0         | 5,81%          | \$3.282,8         | 6,40%          | \$805,8          | 32,5%        |
| Lloró               | \$759,4           | 1,78%          | \$976,3           | 1,90%          | \$216,9          | 28,6%        |
| Medio Baudó         | \$3.667,1         | 8,61%          | \$5.042,9         | 9,83%          | \$1.375,8        | 37,5%        |
| Medio San Juan      | \$1.601,6         | 3,76%          | \$2.690,9         | 5,24%          | \$1.089,3        | 68,0%        |
| Novita              | \$2.679,3         | 6,29%          | \$3.260,3         | 6,35%          | \$581,0          | 21,7%        |
| Quibdó              | \$20.012,7        | 46,98%         | \$21.628,8        | 42,15%         | \$1.616,1        | 8,1%         |
| Río Iró             | \$605,8           | 1,42%          | \$674,0           | 1,31%          | \$68,3           | 11,3%        |
| Río Quito           | \$599,1           | 1,41%          | \$634,4           | 1,24%          | \$35,3           | 5,9%         |
| Sipi                | \$916,7           | 2,15%          | \$1.442,6         | 2,81%          | \$525,9          | 57,4%        |
| Tadó                | \$1.669,0         | 3,92%          | \$2.605,1         | 5,08%          | \$936,0          | 56,1%        |
| Unión Panamericana  | \$1.548,6         | 3,64%          | \$1.628,3         | 3,17%          | \$79,7           | 5,1%         |
| <b>Total</b>        | <b>\$42.597,9</b> | <b>100,00%</b> | <b>\$51.308,1</b> | <b>100,00%</b> | <b>\$8.710,2</b> | <b>20,4%</b> |

## 4.2.3 Implementación del Plan de Recuperación de Cartera PAGAR PAGA.

En el 2023, se llevó a cabo el lanzamiento del Plan de Recuperación de Cartera PAGAR PAGA, cuyo objetivo principal consiste en promover el pago puntual por parte de los usuarios a través de un sistema de acumulación de puntos. Estos puntos permiten a los usuarios participar en sorteos periódicos menores realizados en distintos municipios a lo largo del año, así como en el sorteo principal de fin de año, con el propósito de incrementar el recaudo.

Durante la implementación del Plan, se logró incrementar el recaudo mediante diversas estrategias de recuperación de cartera. El promedio anual pasó de \$7.524 millones a \$8.535 millones, representando un aumento del 13%, equivalente a \$1.011 millones adicionales. Además, se han recibido más de 12.000 contactos telefónicos para la actualización de datos, los cuales están siendo utilizados para realizar llamadas de cobranza y enviar mensajes.

En este año, el plan distribuyó más de 750 premios, que abarcan desde suvenires, electrodomésticos hasta utensilios para el hogar. Destacando como premio principal una motocicleta.

| Mes          | Nro. Usuarios  | Puntos Obtenidos | Puntos Redimidos | Nro. Boletas  |
|--------------|----------------|------------------|------------------|---------------|
| Junio        | 48.338         | 260.456          | 3.015            | 181           |
| Julio        | 53.058         | 284.792          | 3.435            | 209           |
| Agosto       | 54.365         | 293.618          | 3.570            | 218           |
| Septiembre   | 47.922         | 259.305          | 6.135            | 374           |
| Octubre      | 22.581         | 127.279          | 4.140            | 209           |
| Noviembre    | 35.867         | 189.687          | 18.075           | 780           |
| Diciembre    | 46.461         | 254.825          | 268.230          | 8.917         |
| <b>Total</b> | <b>308.592</b> | <b>1.669.962</b> | <b>306.600</b>   | <b>10.888</b> |



## 4.3 Acuerdos de pago

En cumplimiento de la Directriz número 23 sobre acuerdos de pago, se lograron establecer acuerdos con 14.000 clientes, que representan una cartera financiada de \$13,432.9 millones.

Es importante resaltar que durante el año 2023 se implementaron diversas acciones y programas con el fin de mejorar los resultados de recaudo y recuperación de cartera. Estos incluyen:

- 01** La implementación del Plan de recuperación de cartera "PAGAR PAGA".
- 02** Procesos jurídicos para la recuperación de cartera.
- 03** Firma de outsourcing para la recuperación de cartera.
- 04** Suspensión y verificación del servicio a usuarios morosos.
- 05** Gestión de clientes destacados.
- 06** Envío de cartas de cobro, pre jurídicas y otras comunicaciones.
- 07** Envío de cartas para la apropiación de recursos destinados al pago del servicio de energía eléctrica, con copia a la Contraloría y la Procuraduría General de la Nación.
- 08** Gestión documental para la terminación del contrato según lo estipulado en el CCU.
- 09** Envío de mensajes de texto relacionados con el cobro del servicio a los usuarios registrados en el SIEC.
- 10** Gestión documental para la terminación del contrato según lo estipulado en el CCU.
- 11** Envío de mensajes de texto relacionados con el cobro del servicio a los usuarios registrados en el SIEC.
- 12** Desmantelamiento de transformadores.
- 13** Acciones jurídicas en Alumbrado Público en diferentes municipios con deudas.
- 14** Recuperación de cartera mediante la firma de acuerdos de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público con 8 municipios.
- 15** Gestión personalizada de los procesos más representativos en términos de recuperación de energía.
- 16** Conciliaciones realizadas de acuerdo con lo establecido en la Directriz Gerencial de Recuperación de Energía, con el objetivo de finalizar el proceso de reclamación.

## 4.4 Atención al cliente

En el desarrollo del presente informe de Gestión correspondiente al año 2023, es importante destacar que durante este período se recibieron un total de 7,042 Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) distribuidas entre las diferentes oficinas comerciales según las necesidades de nuestros usuarios, como se detalla en la siguiente tabla:

**81.6%**

Atendidos en la oficina de Quibdó

TOTAL PQR'S RECIBIDAS EN EL AÑO 2023

| MUNICIPIO            | ene_23     | feb_23     | mar_23     | abril_23   | mayo_23    | jun_23     | jul_23     | ago_23     | sept_23    | oct_23     | nov_23     | dic_23     | TOTAL        | PARTICIPACIÓN |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|---------------|
| Alto Baudó           | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | 1            | 1             |
| Atrato               | 11         | 9          | 5          | 7          | 10         | 11         | 8          | 14         | 10         | 5          | 8          | 6          | 104          | 1.5%          |
| Bagadó               | 1          | 2          | 1          | 5          | -          | 3          | 1          | 6          | 4          | 2          | 3          | 1          | 29           | 0.4%          |
| Cantón de S. Pablo   | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | -          | 1          | 3          | 4          | 2          | 5          | 2          | 36           | 0.5%          |
| Certegui             | 1          | -          | 2          | 6          | 1          | 13         | 3          | 3          | 4          | 1          | 6          | 1          | 41           | 0.6%          |
| Condoto              | 14         | 4          | 5          | 4          | 12         | 6          | 5          | 5          | 7          | 10         | 9          | 6          | 87           | 1.2%          |
| Istmina              | 23         | 32         | 44         | 22         | 27         | 39         | 26         | 41         | 24         | 37         | 36         | 52         | 403          | 5.4%          |
| Lloró                | 2          | -          | -          | 3          | 1          | 5          | 2          | 5          | 2          | 1          | 4          | 5          | 30           | 0.4%          |
| Medio Baudó          | 3          | 4          | 2          | 1          | 2          | 2          | 2          | 4          | 4          | 3          | 5          | 5          | 37           | 0.5%          |
| Medio San Juan       | 3          | 3          | 4          | 7          | 3          | 6          | 4          | 6          | 3          | 1          | 3          | 1          | 44           | 0.6%          |
| Novita               | 1          | 4          | 3          | 2          | 3          | 1          | 5          | 3          | 2          | 2          | 4          | 2          | 32           | 0.5%          |
| <b>Quibdó</b>        | <b>397</b> | <b>431</b> | <b>416</b> | <b>449</b> | <b>522</b> | <b>563</b> | <b>477</b> | <b>570</b> | <b>519</b> | <b>514</b> | <b>432</b> | <b>455</b> | <b>5.745</b> | <b>81,6%</b>  |
| Río Iró              | 1          | 1          | -          | 1          | 1          | -          | -          | -          | 1          | 4          | -          | -          | 9            | 0,1%          |
| Río Quito            | 3          | 2          | 6          | 1          | 4          | 3          | 3          | 3          | 4          | 5          | 3          | 1          | 38           | 0,5%          |
| Sipi                 | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -            | 0,0%          |
| Tadó                 | 16         | 15         | 17         | 11         | 14         | 15         | 15         | 13         | 14         | 16         | 183        | 20         | 339          | 4,8%          |
| Unión Panamericana   | 4          | 5          | 7          | 6          | 8          | 4          | 4          | 9          | 6          | 4          | 7          | 4          | 67           | 1,0%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>484</b> | <b>512</b> | <b>516</b> | <b>529</b> | <b>612</b> | <b>671</b> | <b>548</b> | <b>685</b> | <b>609</b> | <b>607</b> | <b>708</b> | <b>561</b> | <b>7.042</b> | <b>100%</b>   |

Es menester resaltar que durante este período, las oficinas de Quibdó, Istmina y Tadó registraron el mayor número de usuarios atendidos.

En este contexto, es relevante mencionar que hemos trabajado para reducir significativamente el índice de inconformidades, resaltando una gestión relevante que ha dado un adecuado manejo a temas críticos como el fenómeno de El Niño, así como situaciones de orden público y económicas de la región.

Con relación a la atención de recursos de apelación y reposición, se debe referir que durante este tiempo, con el profesional de apoyo para trámites ante la SSPD, se llevaron a cabo actualizaciones y organizaciones de la información. Esto permitió que el envío de expedientes y la atención de los requerimientos de la Superservicios se realizara de manera eficiente.

A continuación, se presentan las acciones realizadas hasta noviembre 2023 (pues diciembre se cierra en el período enero de 2024) con respecto a estos procesos, lo que nos permite mantener un nivel óptimo de oportunidad y garantizar el debido proceso en relación con las quejas de nuestros clientes en relación con la facturación y la prestación del servicio.

Se debe resaltar que hemos avanzado en la gestión frente a la atención y el envío de los Recursos de manera oportuna a la Superservicios, buscando con ello, una resolución más ágil en segunda instancia por parte del Órgano de Control y Vigilancia.

## Aspectos destacados en la atención a nuestros clientes / Mejorando la experiencia:

Con la perspectiva de construir y mejorar la forma en que se transmite el mensaje para una comprensión efectiva, es importante resaltar las gestiones llevadas a cabo durante 2023 para lograr una comunicación asertiva con nuestros clientes.



Se brindó capacitación al personal de atención al usuario en temas como "Atención al cliente, Motivación laboral y Preparación para clientes difíciles" con el objetivo de mejorar la percepción de nuestros clientes respecto a la forma en que son atendidos por nuestro personal.

De igual forma, se preparó al personal en temas asociados con la facturación "Desviaciones significativas, Cobros inoportunos, Cobros por promedio" buscando con ello que nuestra comunicación como canal entre el usuario y la empresa sea precisa, pertinente, oportuna, útil y conducente.



Por otro lado, en referencia a los canales de atención distintos a los presenciales, se reforzó frecuentemente el material didáctico para mejorar la comunicación con el cliente. **Esto incluye la línea 115 - 01800517777, la radicación de PQRS a través del correo electrónico acliente@dispacsaesp.com y la página web www.dispac.com.co**, así como otra información relevante para el usuario, como horarios de atención y requisitos diversos.

03

### Acuerdos de pago

Coadyuvamos de manera visible y participativa con el proceso de recaudo a través de los diferentes puntos de atención realizando acuerdos de pago para garantizar la oportunidad de pago de los usuarios y así se ubicarán dentro de los campos de usuario oportuno con sus pagos.

04

### PQRS

La gestión y resolución de las PQRS se llevó a cabo de manera oportuna, con un tiempo promedio de resolución de **9 días hábiles**. Este resultado continúa siendo favorable, ya que es inferior al plazo establecido por ley (15 días hábiles) y se mantiene dentro de la meta empresarial de 10 días hábiles.

05

### Concientización

Durante el año 2023, se adelantaron actividades de capacitación al usuario, con el propósito de prepararlos en la interpretación de su factura, en el uso racional de la energía y en la presentación de PQRS.

06

### Para la empresa

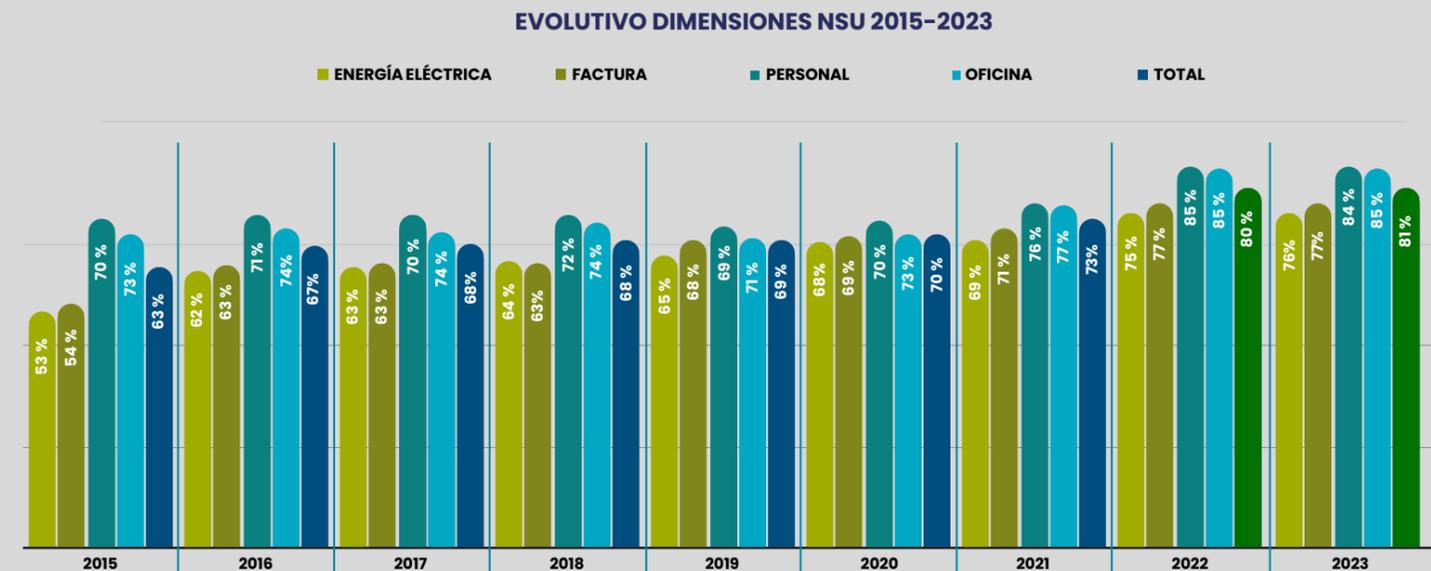
Durante el 2023, desde esta dependencia se ha trabajado de manera cercana y activa en la capacitación en temas misionales para el personal de la empresa, distinto al personal de atención al cliente, así como para todos los representantes de la comunidad “líderes sociales, representantes del Ministerio Público (Defensoría, Procuraduría, Personeros, secretarios de Despachos, entre otros)”. Esto se debe a que al tener una comunicación directa con la comunidad, puede impactar positivamente en la imagen corporativa propendiendo contribuir en el proceso de instrucción de nuestros clientes.



Finalmente, se destaca la evolución positiva en el mejoramiento de la satisfacción de nuestros clientes el cual es reflejo del trabajo continuo para el mejoramiento de las dimensiones evaluadas que son Energía, Factura, Oficinas y Personal, esto se conoce de acuerdo a la última encuesta realizada denominada NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS NSU la cual hace parte de los indicadores estratégicos de la empresa.

En la siguiente tabla se muestra la evolución continua desde 2015 a 2023:

| EVOLUTIVO 2015-2023 |               |               |               |               |               |               |               |               |               |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| DIMENSIONES         | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          | 2021          | 2022          | 2023          |
| ENERGÍA ELÉCTRICA   | 52,80%        | 61,50%        | 62,60%        | 63,80%        | 65,20%        | 68,10%        | 68,50%        | 74,70%        | 76,30%        |
| FACTURA             | 54,30%        | 63,10%        | 63,30%        | 63,40%        | 68,40%        | 69,30%        | 71,00%        | 76,60%        | 76,50%        |
| PERSONAL            | 73,30%        | 74,00%        | 74,00%        | 74,20%        | 71,30%        | 73,00%        | 76,70%        | 85,00%        | 85,00%        |
| OFICINA             | 70,00%        | 70,90%        | 70,10%        | 72,30%        | 69,10%        | 69,70%        | 76,30%        | 84,50%        | 84,30%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>62,60%</b> | <b>67,40%</b> | <b>67,50%</b> | <b>68,40%</b> | <b>68,50%</b> | <b>70,00%</b> | <b>73,10%</b> | <b>80,20%</b> | <b>80,50%</b> |



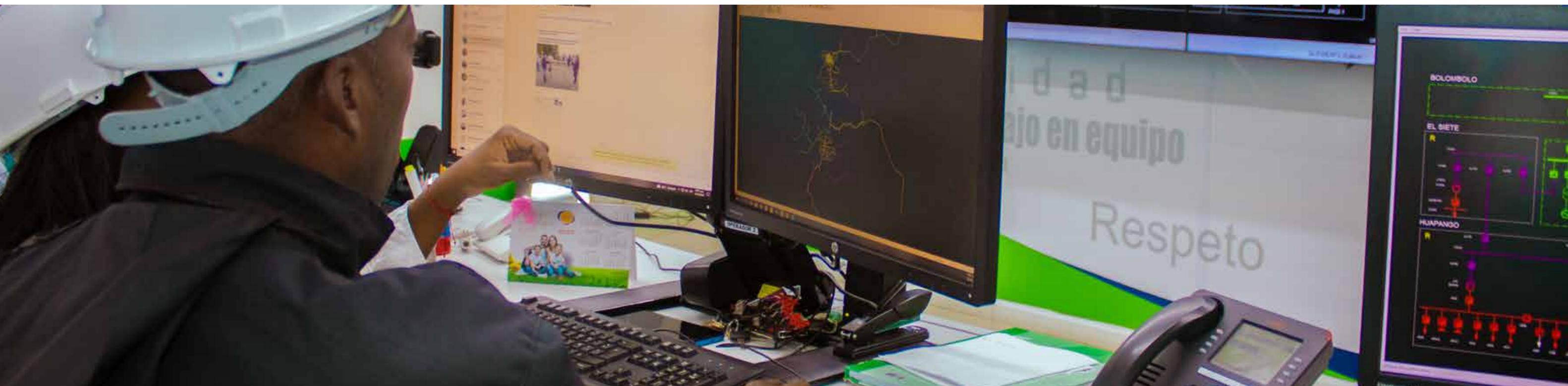
# Resultados del proceso de aplicación de la encuesta NSU de 2023

Como resultado de la aplicación de la encuesta NSU se puede concluir que, la dimensión de oficina en promedio se encuentra por encima del promedio y los mayores porcentajes se encuentran en Condoto 98,4; Atrato 89,9; y Tadó 89,7 respectivamente y los menores porcentajes Medio San Juan 85,0; Istmina 81,9; y Quibdó 81,4.

La dimensión del personal también se encuentra por encima del promedio y los municipios mejores calificados fueron Condoto 98,9; Certegui 91,2; y Atrato 90,7 respectivamente y contrario a estos las calificaciones más bajas, pero encima del promedio se encontró en los municipios de Bagadó, Lloró, Cantón de San Pablo, Río Quito, Medio Baudó y Novita con una calificación de 86,3 respectivamente.

En términos generales el nivel de satisfacción del departamento del Chocó para el año 2023 se ubicó en un promedio de 80,5% lo que significa un 0,3% por encima del año 2022 que fue 80,2%.

| MUNICIPIOS          | ENERGÍA     | FACTURA     | OFICINA     | PERSONAL    | PROMEDIO    |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| QUIBDÓ              | 78,7        | 76,4        | 81,4        | 81,4        | 79,5        |
| BAGADÓ              | 53,3        | 74,1        | 86,3        | 86,3        | 75,0        |
| LLORÓ               | 74,0        | 74,2        | 86,3        | 86,3        | 80,2        |
| CANTÓN DE SAN PABLO | 75,1        | 74,8        | 86,3        | 86,3        | 80,6        |
| RÍO QUITO           | 42,0        | 69,3        | 86,3        | 86,3        | 71,0        |
| CERTEGUÍ            | 80,0        | 77,3        | 89,3        | 91,2        | 84,4        |
| RÍO IRÓ             | 66,2        | 71,6        | 86,3        | 86,8        | 77,7        |
| ISTMINA             | 79,4        | 78,0        | 81,9        | 87,4        | 81,7        |
| TADÓ                | 74,9        | 77,6        | 89,7        | 87,9        | 82,5        |
| CONDOTO             | 75,4        | 77,6        | 98,4        | 98,9        | 87,6        |
| MEDIO SAN JUAN      | 79,5        | 77,4        | 85,0        | 87,3        | 82,3        |
| UNIÓN PANAMERICANA  | 79,6        | 77,6        | 88,4        | 90,3        | 84,0        |
| MEDIO BAUDÓ         | 43,5        | 71,8        | 86,3        | 86,3        | 71,9        |
| NOVITA              | 76,0        | 74,8        | 86,3        | 86,3        | 80,9        |
| ATRATO              | 80,5        | 77,8        | 89,9        | 90,7        | 84,7        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>76,3</b> | <b>76,5</b> | <b>84,3</b> | <b>85,0</b> | <b>80,5</b> |



# Control de energía



## 5.2 Compras y ventas de energía del mercado mayorista

En el transcurso del año 2023, DISPAC S.A. E.S.P., en su rol de comercializador integrado en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), aseguró el suministro de energía para atender la demanda regulada del mercado de comercialización en el Chocó. Esto se logró a través de contratos bilaterales de compra de energía a largo plazo, bajo la modalidad de "pague lo contratado", establecidos con agentes generadores que ofrecen tanto energía convencional como energía renovable. A continuación, se detallan los generadores participantes:

- 01 ISAGEN S.A. E.S.P
- 02 CELSIA COLOMBIA S.A E.S.P
- 03 TRINA SOLAR GENERADOR COLOMBIA - CAMPANO S.A.S. E.S.P
- 04 SOLARPACK COLOMBIA S.A.S E.S.P
- 05 EMPRESA URRA S.A E.S.P
- 06 AES COLOMBIA & CIA S.C.A E.S.P
- 07 ENEL COLOMBIA S.A E.S.P
- 08 GENEROSOL S.A.S E.S.P
- 09 SOL DE LAS CIENAGAS S.A.S E.S.P

La demanda comercial de DISPAC S.A. E.S.P durante el año 2023 fue de 252.791.462 kWh, de la cual un 42% (104.987.988 kWh) corresponde a compras de energía en bolsa, y un 59% (148.178.795) corresponde a compras de energía a través de contratos bajo la modalidad pague lo contratado, de los cuales un 88.8 % (131.714.000,15 kWh) corresponde a energías convencionales y un 11.11 % (16.464.791,85 kWh) energías renovables.

En la siguiente tabla se resumen las compras de energía del mercado, las cuales nos permiten garantizar el suministro de energía a los 17 municipios del área de influencia de DISPAC S. A. E.S.P.

La demanda comercial de DISPAC S.A. E.S.P durante el año 2023 fue de 252.791.462 kWh, de la cual un 42% (104.987.988 kWh) corresponde a compras de energía en bolsa, y un 59% (148.178.795) corresponde a compras de energía a través de contratos bajo la modalidad pague lo contratado, de los cuales un 88.8 % (131.714.000,15 kWh) corresponde a energías convencionales y un 11.11 % (16.464.791,85 kWh) energías renovables.

| Período      | Compras en bolsa (kWh) | Ventas en bolsa (kWh) | Contratos (kWh)    |
|--------------|------------------------|-----------------------|--------------------|
| Enero        | 7.644.327              | 581                   | 12.808.056         |
| Febrero      | 7.405.615              | 971                   | 11.708.367         |
| Marzo        | 7.804.298              | 6.713                 | 12.854.506         |
| Abril        | 7.949.848              | 57.747                | 12.414.293         |
| Mayo         | 8.737.693              | 174.423               | 13.114.722         |
| Junio        | 8.202.291              | 4.310                 | 12.586.853         |
| Julio        | 9.009.594              | 0                     | 12.847.288         |
| Agosto       | 9.148.564              | 27.042                | 12.438.718         |
| Septiembre   | 9.424.267              | 71.631                | 11.929.353         |
| Octubre      | 9.409.878              | 1.258                 | 11.836.718         |
| Noviembre    | 10.188.654             | 30.528                | 11.287.003         |
| Diciembre    | 10.062.959             | 115                   | 12.352.918         |
| <b>Total</b> | <b>104.987.988</b>     | <b>375.319</b>        | <b>148.178.795</b> |

Tabla 3. Resumen de transacciones en bolsa año 2023.

## 5.4 Cobertura demanda de energía eléctrica

La demanda comercial del mercado de comercialización en Chocó durante el año 2023 en promedio fue de 21.065.955 kWh, la cual representa aproximadamente un 0.36 % de la demanda total del Sistema de Transmisión Nacional STN, en la siguiente tabla se presenta la evolución de la demanda en lo transcurrido del año 2023:

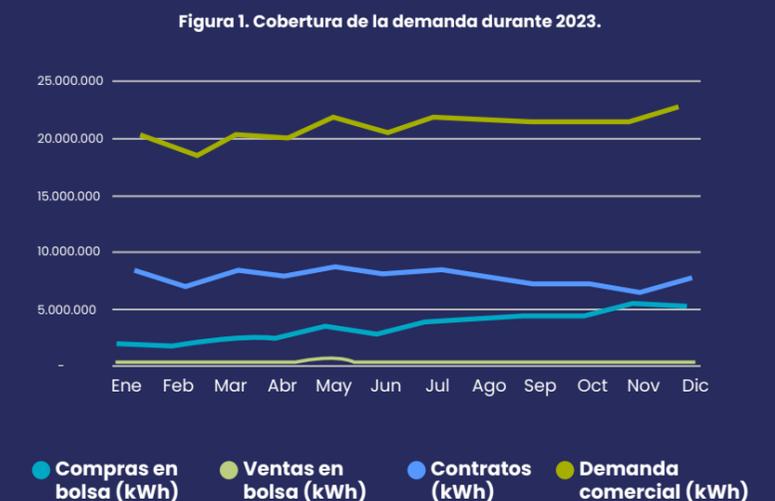
| Período      | Demanda real (kWh) | Pérdida real (kWh) | Demanda comercial (kWh) |
|--------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| Ene          | 20.080.986         | 370.816            | 20.451.802              |
| Feb          | 18.782.333         | 330.678            | 19.113.011              |
| Mar          | 20.305.418         | 346.673            | 20.652.091              |
| Abr          | 19.966.040         | 340.353            | 20.306.394              |
| May          | 21.376.680         | 301.312            | 21.677.991              |
| Jun          | 20.437.736         | 347.098            | 20.784.834              |
| Jul          | 21.495.515         | 361.367            | 21.856.882              |
| Ago          | 21.223.832         | 336.407            | 21.560.239              |
| Sep          | 20.981.225         | 300.764            | 21.281.989              |
| Oct          | 20.954.067         | 291.272            | 21.245.339              |
| Nov          | 21.089.401         | 355.728            | 21.445.128              |
| Dic          | 2.109.124          | 306.638            | 22.415.762              |
| <b>Total</b> | <b>248.802.356</b> | <b>3.989.106</b>   | <b>252.791.462</b>      |

Tabla 4. Demanda de energía mensual de DISPAC S.A. ESP

| Período      | Demanda comercial (kWh) 2022 | Demanda comercial (kWh) 2023 |
|--------------|------------------------------|------------------------------|
| Ene          | 19.809.364                   | 20.451.802                   |
| Feb          | 18.293.330                   | 19.113.011                   |
| Mar          | 20.764.420                   | 20.652.091                   |
| Abr          | 20.131.558                   | 20.306.394                   |
| May          | 21.836.144                   | 21.677.991                   |
| Jun          | 19.720.208                   | 20.784.834                   |
| Jul          | 20.036.159                   | 21.856.882                   |
| Ago          | 20.353.975                   | 21.560.239                   |
| Sep          | 19.964.337                   | 21.281.989                   |
| Oct          | 20.175.244                   | 21.245.339                   |
| Nov          | 19.481.384                   | 21.445.128                   |
| Dic          | 20.512.288                   | 22.415.762                   |
| <b>Total</b> | <b>241.078.411</b>           | <b>252.791.462</b>           |

Tabla 5. Comparación demanda comercial años 2022 y 2023.

En la gráfica siguiente se muestra la evolución de la demanda, la cual fue atendida en su mayor parte a partir de la energía comprada en contratos.



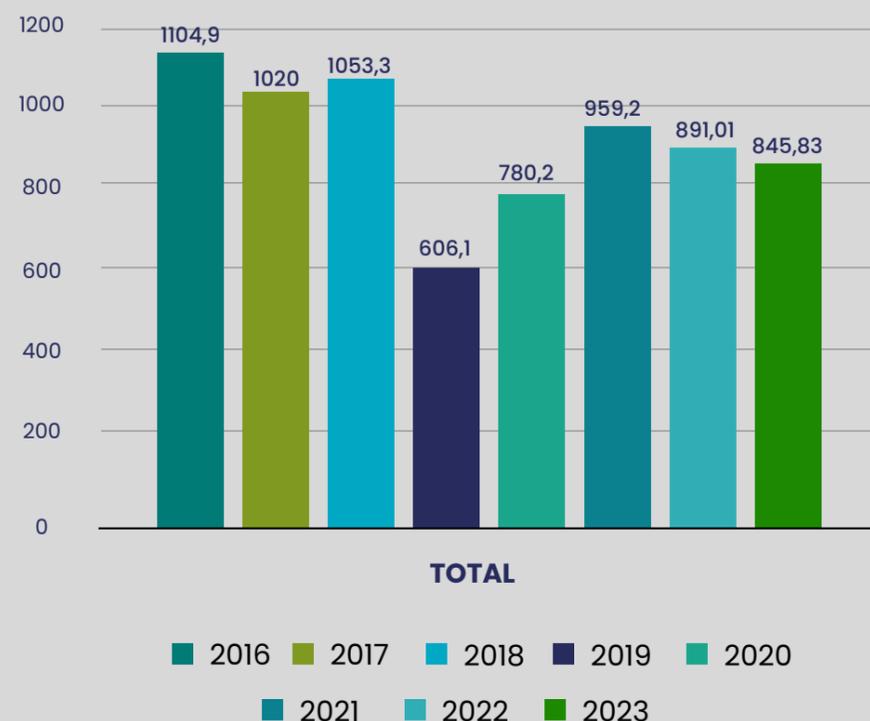
En total, la demanda comercial en el año 2023 fue un total de 252.791.462 kWh, lo cual representa un incremento de **4,63% respecto al año 2022.**

# Gestión del negocio de distribución

## 6.1 Gestión del Sistema de Transmisión Regional – STR

Durante el año 2023, el Sistema de Transmisión Regional (STR) de DISPAC S.A. E.S.P acumuló un total de 845,83 horas entre salidas programadas y no programadas. La presencia de una intensa temporada de lluvias afectó significativamente al departamento del Chocó a lo largo de todo el año. Además, se llevaron a cabo trabajos programados que benefician el funcionamiento de la red.

Trabajos programados y no programados STR 2016–2023



## 6.1.2 Trabajos y proyectos en el STR

A continuación, se destacan los trabajos más relevantes ejecutados durante el año 2023:

La ampliación de los corredores de línea.

Cambio de estructuras de poste por torres de transmisión.

Reparación de torres.

Cambio de puentes.

Cambio de conductores de fase.

Cambio de hilo de guarda.

Cambio de aisladores y herrajería.

Estas acciones se llevaron a cabo con el objetivo de mejorar la continuidad y confiabilidad en la operación de los activos del STR. Es importante mencionar que en 2023 se logró **reducir la indisponibilidad en 45.18 horas en comparación con 2022.**

## 6.1.2.2 Ampliación de los corredores de línea del STR –DISPAC

DISPAC SA ESP ejecutó en el 2023 un contrato de recuperación y ampliación de los corredores de línea sobre todas las líneas de transmisión. Este proyecto incluyó a las comunidades indígenas que forman parte de nuestros grupos de poda, con el fin de fomentar una sana convivencia y generar empleo en estas comunidades.

Durante el año 2023, las inversiones en la ampliación y recuperación de las servidumbres del STR ascendieron a alrededor de \$1000 millones. Estas inversiones se destinaron a trabajos en colaboración con las comunidades indígenas. Además, se invirtieron \$1200 millones en actividades de poda de mantenimiento. Los beneficios operativos derivados de estos trabajos incluyeron:

- ✓ Reducción del alto índice de fallas generadas por árboles fuera de la zona de servidumbre.
- ✓ Aumento en la disponibilidad de los activos de transmisión del STR.
- ✓ Disminución de los conflictos sociales que afectan el sistema.

| LUGAR   | ACTIVIDAD  |
|---|--|
| Línea transmisión Cértogui – Istmina a 115 KV   | Tala, poda, mantenimiento preventivo y correctivo en toda la infraestructura.      |
| Línea transmisión Quibdó–El Siete a 110 KV      | Tala, poda, mantenimiento preventivo y correctivo en toda la infraestructura.      |
| Línea transmisión Cértogui – Quibdó a 115 KV    | Tala, poda, mantenimiento preventivo y correctivo en toda la infraestructura.      |
| Línea transmisión El Siete – Bolombolo a 110 KV | Tala, poda, mantenimiento preventivo y correctivo en toda la infraestructura.      |
| Línea transmisión Virginia – Cértogui a 115 KV  | Tala, poda, mantenimiento preventivo y correctivo en toda la infraestructura.      |
| Línea transmisión El Siete – Bolombolo 110 KV   | Instalación de torre metálica 22.5m por afectación en bases existentes. Torre 65B. |
| Línea transmisión Quibdó–El Siete               | Cambio por deterioro de 1 km cable conductor AAAC calibre 336.4 Kcmil.             |



### 6.1.2.3 Proyección de cambio de estructuras en poste por torres de transmisión

En el año 2023, se llevó a cabo la planificación y contratación del cambio de estructuras de poste por torres de transmisión para la línea Certegui – Quibdó a 115 kV. El alcance del proyecto comprende el montaje de: (2) torres de retención y (2) torres de suspensión en puntos críticos, con un costo aproximado de 890 millones de pesos.

#### Ventajas operativas del cambio de estructuras en poste a torres:

- ✓ Reducción de pérdidas técnicas.
- ✓ Mejora en la confiabilidad y continuidad del servicio de este activo, al reducir las fallas.
- ✓ Aumento de las distancias de seguridad y, por consiguiente, disminución de la accidentalidad.
- ✓ Sostenibilidad en la remuneración de este activo, al disminuir las fallas.



### 6.1.2.4 Reparación de la torre inclinada en el activo del STR Bolombolo – El Siete a 110 kV.

En el año 2023, se llevó a cabo un trabajo crucial para garantizar la estabilidad en el STR de DISPAC: la reposición de la torre de transmisión inclinada en el corregimiento de La Mansa, Antioquia, la cual fue afectada por una falla geológica presente en la zona.

Reposición de torre inclinada el 7 - Bolombolo



### 6.1.3 Causas de indisponibilidad por trabajos no programados sobre el STR

El sistema de transmisión regional de DISPAC está expuesto a diversos factores que pueden afectar la disponibilidad de los activos, tales como, las condiciones climáticas adversas y actividades ilegales de tala de árboles, que pueden agravarse debido a la vegetación fuera de la franja de servidumbre de la línea.

A continuación, se describen los eventos más significativos que afectaron la red durante el año 2023:

#### 1 Vendavales

La mayoría de los activos del Sistema de Transmisión Regional (STR) de DISPAC se encuentran en la selva tropical húmeda de la región Pacífico, esto es zonas con árboles que pueden alcanzar más de 20 metros de altura. Por lo tanto, cuando se presentan ráfagas de viento que superan los 60 km/h, algunas ramas de los árboles que están fuera de la franja de servidumbre de la línea pueden tocar temporal o permanentemente las líneas de transmisión. Esta situación puede generar un enganche entre la línea y la rama, produciendo una falla línea-tierra que deja el activo indisponible.

#### 2 Precipitaciones

El departamento del Chocó en Colombia es conocido por ser la región con mayor cantidad de precipitaciones en el país, alcanzando hasta 8000 mm de lluvia anual. Este clima extremo hace que los terrenos cercanos a la zona de las torres se saturan de humedad y cedan, lo que provoca que los árboles pierdan estabilidad y caigan sobre las redes de transmisión, causando la ruptura de la línea y de los elementos de las torres.

#### 3 Derrumbes

Debido a las fuertes lluvias y vendavales, las vías que conducen a los lugares donde se presentan fallas pierden su disponibilidad, a causa de los deslizamientos de tierra que impiden el paso vehicular en los corredores viales que conducen a los departamentos de Antioquia, Risaralda y Chocó, aumentando los tiempos de atención de la falla en el STR.

#### 4 Limitación en acceso a poblaciones:

Las comunidades indígenas, afrodescendientes y mestizas que habitan a lo largo de la servidumbre de la línea, en ocasiones limitan el acceso de las cuadrillas de operación y mantenimiento a las torres en algunos sectores de la ruta. Esta situación social es común en el departamento del Chocó y puede afectar negativamente el tiempo de recuperación del servicio.

#### 5 Explotación maderera:

La explotación de madera sobre la franja de servidumbre de las líneas de transmisión, ocasiona fallas, además de poner en riesgo las vidas de las personas que realizan esta actividad. En aras de mitigar estos impactos adversos DISPAC ha realizado campañas de concientización informando del riesgo y las consecuencias de esta actividad ilegal.

## 6.2 Gestión del Sistema de Distribución Local SDL

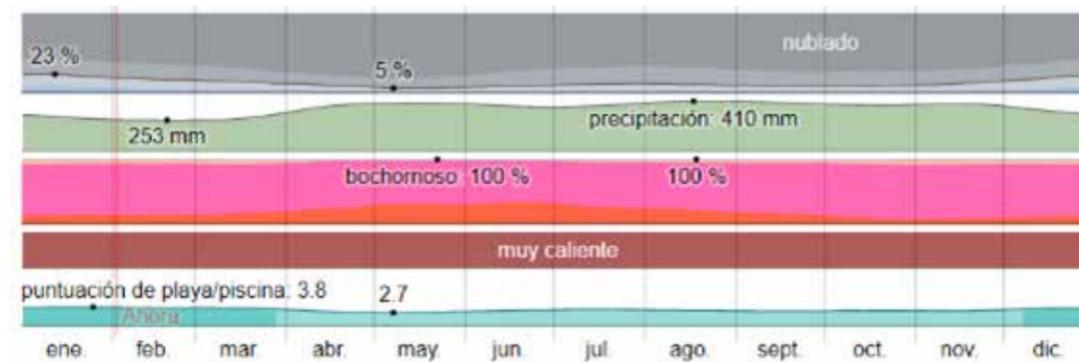
Durante el año 2023, se llevaron a cabo trabajos programados para la adecuación, remodelación y expansión de redes, en línea con los planes de inversión. Estas actividades destacadas incluyeron:

- Instalación de seccionadores nuevos en las troncales principales.
- Reposición de elementos de la red (aisladores, tierras, herrajes, crucetas y postes) que cumplieron su vida útil.
- Compactación de la red para cumplir con las distancias de seguridad requeridas entre las redes existentes.
- Transferencia de redes.
- Expansión de las redes para aumentar la cobertura.
- Reforzamiento de los alimentadores principales en los circuitos de media tensión, con la sustitución de cables abiertos de diversos calibres por cables ecológicos de 4/0

Las actividades mencionadas forman parte de los proyectos de inversión y del plan de mantenimiento, cuyos plazos deben ser tenidos en cuenta dentro de las actividades programadas, las cuales son necesarias para el mejoramiento de la confiabilidad y continuidad del servicio.

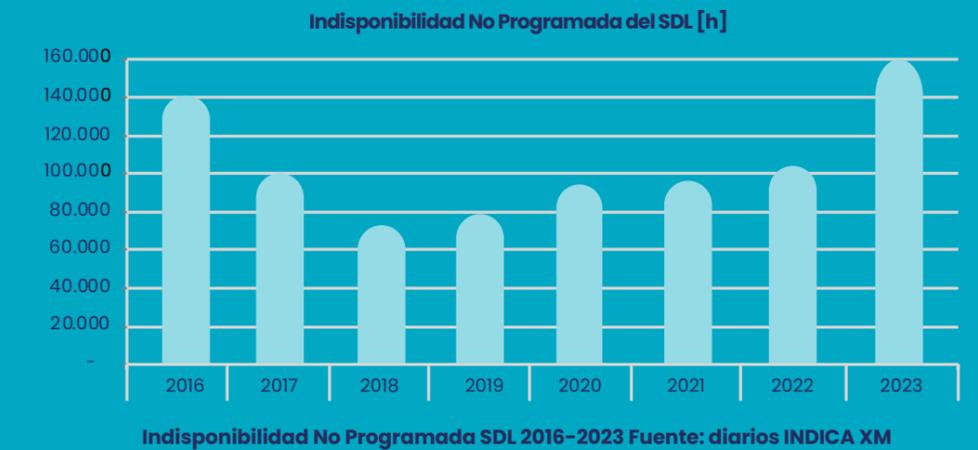
En cuanto a las horas no programadas, el incremento se atribuyó principalmente a la complejidad climática en la zona de influencia, destacando las fuertes tormentas y vendavales que afectaron las líneas de transmisión y los circuitos de media y baja tensión en todo el sistema de DISPAC S.A. E.S.P., situación común que golpeó a todo el país durante 2023, y más a nuestra zona de influencia debido a su tipicidad selvática.

La siguiente gráfica ilustra el promedio anual de precipitaciones en Quibdó por mes, donde se evidencia claramente la presencia de lluvias a lo largo de todo el año.



Fuente: <https://es.weatherspark.com/y/21538/Clima-promedio-en-Quibd%C3%B3-Colombia-durante-todo-el-a%C3%B1o>

A continuación, se presenta el comportamiento de la indisponibilidad de los circuitos del SDL en el período 2016-2023, tanto por trabajos programados del plan de inversión y mejoramiento de las redes, como por eventos no programados (causados por el fuerte invierno), como se puede observar en las siguientes gráficas.



Nota: Los tiempos de disponibilidad programados y no programados son la base del cálculo para lo dispuesto en la sección 6.4 y como se evidencia en esta, el resultado del año cumple la meta propuesta por la regulación.



**Nota 1:** Los datos previos representan la suma de los tiempos de indisponibilidad por usuario. Por ejemplo, si el transformador T-400 tiene 100 usuarios asociados y queda fuera de servicio durante 1 hora, el indicador registrará un total de 100 horas.

**Nota 2:** Los tiempos de disponibilidad programados y no programados son la base del cálculo para lo dispuesto en la sección 6.4 y como se evidencia en esta, el resultado del año cumple la meta propuesta por la regulación.



## 6.2.1 Trabajos programados y no programados en el SDL por circuitos.

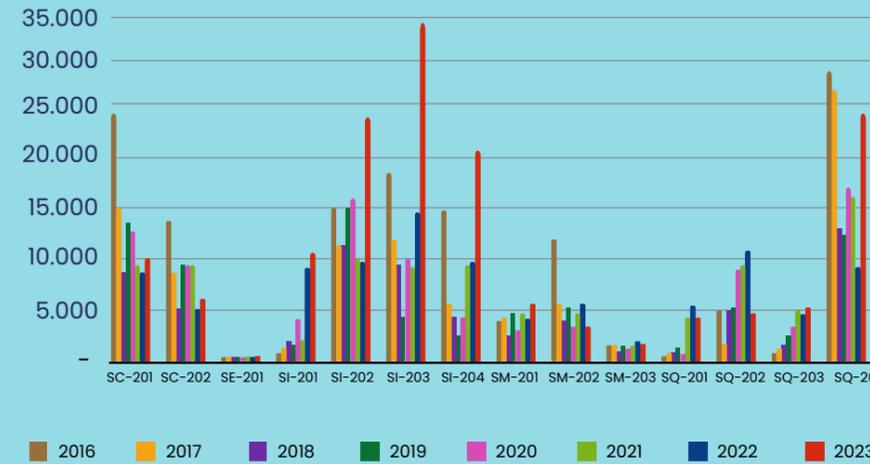
En primer lugar, se presenta la evolución de las incidencias no programadas en los circuitos del sistema eléctrico de DISPAC desde 2016 hasta 2023. Estas incidencias están estrechamente ligadas al clima anual del departamento del Chocó. Es crucial tener en cuenta que las redes de distribución se encuentran en una zona selvática de difícil acceso, y los usuarios rurales residen en áreas muy dispersas con acceso fluvial limitado. Provocando limitaciones en la atención oportuna debido a las constantes inundaciones de los ríos, así como problemas de orden público que han causado paros armados y amenazas constantes.

A continuación, se destacan algunos de los trabajos más relevantes llevados a cabo en el SDL, relacionados con los proyectos de expansión de redes. Estos proyectos se ejecutaron con el propósito de ampliar la cobertura del sistema y garantizar la seguridad de acceso al servicio para los usuarios. Además, se incluyeron medidas de control como la instalación de medidores y la reposición de redes de acuerdo con las normativas del Reglamento Técnico RETIE.

## 6.2.2 Proyectos de expansión y reposición de redes en media y baja tensión:

**Expansión:** En el año 2023, se logró llegar a un total de 8 comunidades, beneficiando a 368 usuarios, actualmente, estas comunidades pueden disfrutar de los beneficios de contar con un suministro continuo de energía eléctrica, lo que contribuye significativamente al crecimiento y desarrollo de dichas comunidades.

Comparación incidencias no programadas 2016-2023 [h]



Fuente: reportes diarios INDICA XM S. A. ESP

En la siguiente gráfica se muestra la evolución de las incidencias programadas entre los años 2016 y 2023, vinculadas a los trabajos programados de mantenimiento en los circuitos del sistema eléctrico de DISPAC. Estos trabajos se han realizado de acuerdo con el plan de mantenimiento y los proyectos de inversión. Además, se han llevado a cabo actividades dentro de los proyectos de inversión con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio eléctrico.

Comparación incidencias programadas 2016-2023 [h]



Fuente: reportes diarios INDICA XM S. A. ESP

| Ítem         | Comunidad                     | Usuarios beneficiados |
|--------------|-------------------------------|-----------------------|
| 1            | Condoto "Barrio Cáritas"      | 45                    |
| 2            | Icho                          | 25                    |
| 3            | Managru                       | 78                    |
| 4            | Puerto Nuevo                  | 48                    |
| 5            | Tado                          | 45                    |
| 6            | Boraudo                       | 32                    |
| 7            | Guaitado                      | 55                    |
| 8            | Comunidad indígena Río Grande | 40                    |
| <b>Total</b> |                               | <b>368</b>            |

Tabla 1. Comunidades beneficiadas proyectos 2023





Trabajos de expansión de redes en media y baja tensión realizados en comunidades indígenas dentro del área de influencia de DISPAC. Un ejemplo de ello es la comunidad indígena del Alto Bajo Río Grande, donde se beneficiaron más de 40 viviendas.



**Reposición:** Se llevaron a cabo trabajos de repotenciación en los 4 circuitos de la subestación Istmina. Este importante proyecto de inversión tuvo como objetivo principal potenciar los conductores de media tensión con cable ecológico semiaislado 4/0, lo que resultó en varios beneficios, como:

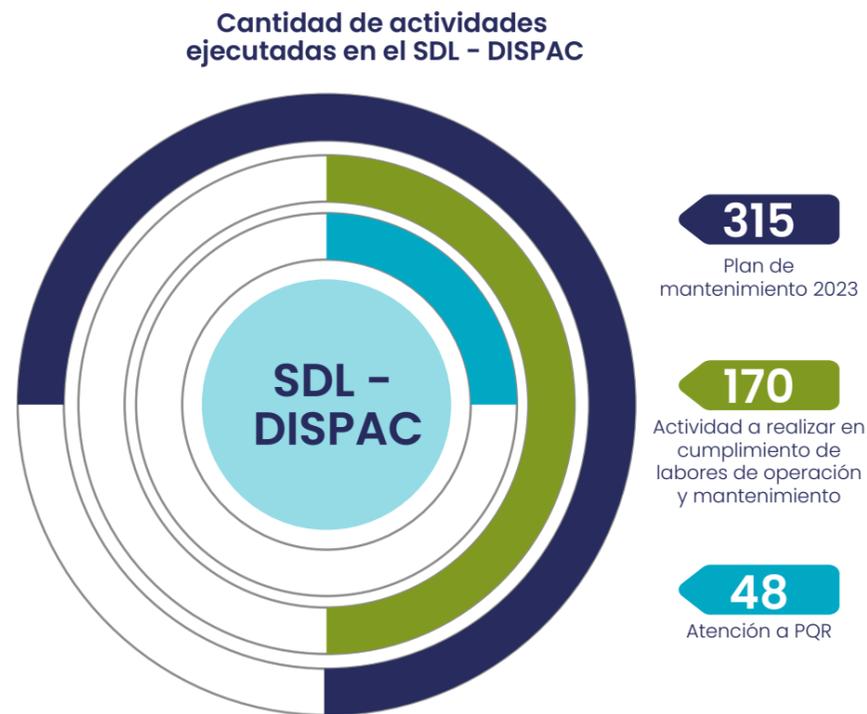
- Aumento en la capacidad de corriente del alimentador por circuito.
- Mejoramiento de los niveles de tensión.
- Disminución de las tasas de falla.
- Reducción de accidentes en las líneas.
- Mejora en las distancias de seguridad.
- Mejora en la confiabilidad y disponibilidad por circuito.



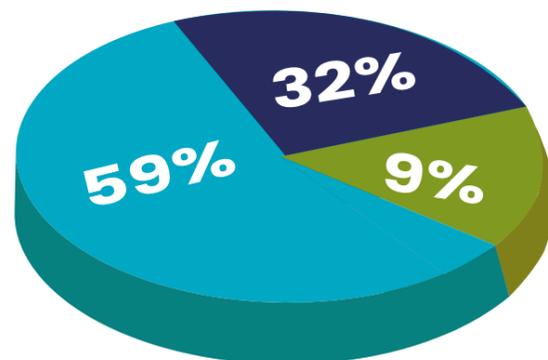
**Istmina - Repotenciación**

## 6.2.3 Comportamiento de actividades por zona.

El comportamiento de actividades por zona para el año 2023, se presenta en la siguiente gráfica donde de las 533 actividades ejecutadas el 9% corresponde a atención de PQR que obedecen a la ausencia de un POT (Plan de Ordenamiento Territorial) y el crecimiento urbanístico en todos los municipios, 59% a actividades del plan de mantenimiento y 32% a actividades en cumplimiento de las labores de operación y mantenimiento.



Ejecución de actividades O&M 2023



■ Plan de mantenimiento 2023 ■ Actividad a realizar en cumplimiento de labores de operación y mantenimiento ■ Atención a PQR

En la zona de San Juan, se llevaron a cabo 307 actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los activos de DISPAC en el SDL. En la zona de Atrato, se ejecutaron 226 actividades relacionadas con la remodelación, reposición y ampliación de redes para mejorar la calidad del servicio de energía eléctrica. Este esfuerzo se reflejó en el cumplimiento de los indicadores de calidad para el año 2023.



Fuente: informe de seguimiento mensual.

## 6.2.4 Trabajos relevantes realizados sobre el SDL

El área técnica de DISPAC opera y brinda mantenimiento a los circuitos que proveen del servicio de la energía eléctrica a los 17 municipios que atiende en el departamento del Chocó con sus respectivos corregimientos y veredas. Por ello para mantener la continuidad del servicio y la preservación de los activos eléctricos, esta área técnica desarrolló sobre el sistema de distribución local SDL tres actividades principales las cuales se definen de la siguiente manera:

En la siguiente tabla se relacionan las actividades más relevantes ejecutadas durante el 2023.

|   |     |
|---|-----|
| Mantenimiento preventivo: Rocería, tala y poda a la vegetación.   | 317 |
| Mantenimiento preventivo: en la red de media tensión para mejoramiento y/o repotenciación de los elementos. | 159 |
| Mantenimiento preventivo: Mantenimiento en la red de baja tensión para mejoramiento de los elementos.       | 57  |

Como se observa, la actividad de rocería, tala y poda es la más frecuente para el mantenimiento, **debido a la alta concentración de redes eléctricas sobre el sector rural.**

## 6.2.5 Causas de indisponibilidad en el SDL

Es importante tener en cuenta que el Sistema de Distribución Local de DISPAC presta servicio principalmente a comunidades rurales con un alto índice de arborización. Durante el año 2023, las interrupciones en el suministro eléctrico fueron ocasionadas principalmente por inundaciones, deslizamientos de tierra, caídas de árboles, vientos fuertes y tormentas eléctricas, entre otras causas que se detalla a continuación:

- 1 Derrumbes**  
 Debido a la desestabilización de la tierra por continuas lluvias, se presentó deslizamiento de tierra y obstaculización de las vías, lo cual dificultó el desplazamiento para llegar al sitio de la falla.
- 2 Suspensión del servicio por seguridad ciudadana:**  
 La creciente de los ríos Atrato, San Juan y sus afluentes obligaron a la suspensión del servicio para salvaguardar la vida de los pobladores.
- 3 Vendavales**  
 Durante el año 2023 se presentaron vientos mayores a los 60km/h los cuales ocasionaron grandes afectaciones, debido al desprendimiento de elementos (techos, árboles, entre otros), que arremetían sobre las redes dejando el sistema eléctrico inoperante, obligando a realizar reemplazos parciales y totales de las redes y sus elementos asociados.
- 4 Afectación por terceros**  
 La manipulación de las líneas de distribución por parte de terceros no autorizados por la empresa, aserradores ilegales que en su labor arrojan árboles sobre las líneas y los vehículos que colisionan contra la infraestructura, son algunas de las causas más comunes por las cuales se ve afectado la prestación del servicio.
- 5 Orden Público**  
 Durante el año 2023 se presentaron una serie eventos, entre los cuales tenemos los paros armados en las diferentes zonas del departamento del Chocó, paro de diferentes comunidades indígenas y afro, así mismo, las constantes amenazas al personal operativo y administrativo, que dificultaron la normal ejecución de las actividades de operación y mantenimiento.

## 6.3 Gestión de Subestaciones

Para la transformación de la energía eléctrica que proviene del STR, DISPAC hace uso de las cuatro (4) subestaciones de potencia que opera: Istmina 13/4/9 MVA, 115/34,5/13,2 kV y 10 MVA, 115/34,5 kV, Cértegui 8 MVA, 115/13,2 kV y 13 MVA, 115/34,5 kV, Huapango 2 X 30 MVA, 115/13,2 kV y El Siete 5 MVA, 110/13,2 kV, para una capacidad total de transformación de 109 MVA; además de las dos (2) subestaciones operada por otros agentes, La Virginia (Módulo de conexión propiedad de DISPAC y operada por ISA-INTERCOLOMBIA), con una capacidad de 90 MVA, 230/115/13,8 kV y Barroso (De propiedad y operada por EPM), de 2 X 10 MVA, 13,2 /115 kV.

Durante el año 2023, se ejecutaron actividades propias del mantenimiento predictivo, preventivo y cuando fue necesario correctivo, para garantizar la operación continua y confiable de las subestaciones, ya que estas son un activo indispensable dentro de la infraestructura general del sistema eléctrico.

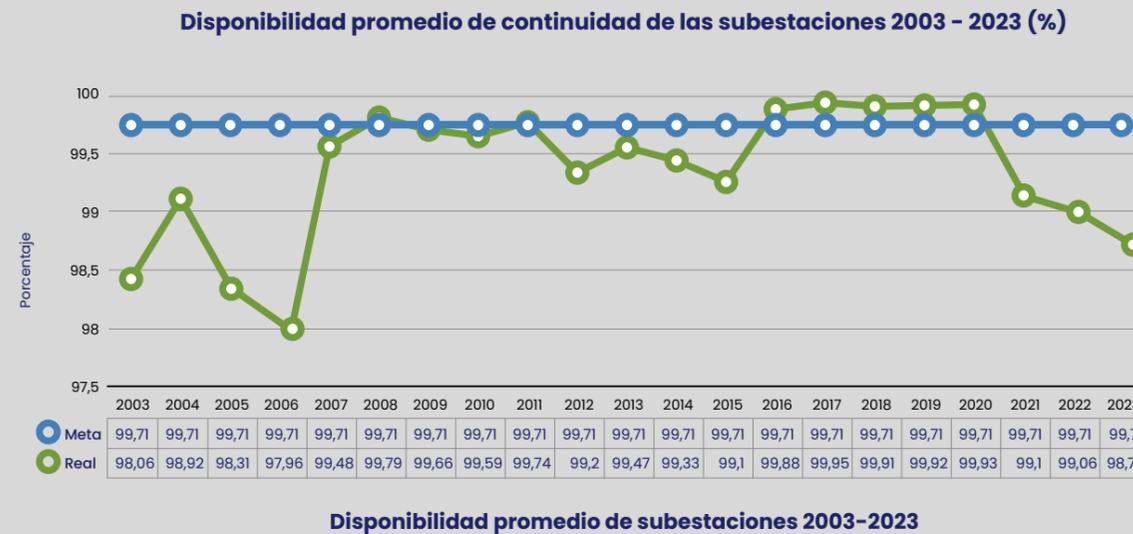
Entre las actividades realizadas se destacan las inversiones destinadas a la renovación y modernización de los sistemas de protección, control y supervisión de las subestaciones. Asimismo, se llevó a cabo el reemplazo de ciertos equipos de maniobra, como interruptores y seccionadores de potencia de Nivel IV. Además, se realizaron cambios en los bancos de baterías de corriente continua, junto con el mantenimiento de los equipos de inversores-cargadores en las subestaciones de Istmina, Cértegui y Quibdó. También se elaboró un nuevo Estudio de Ajuste y Coordinación de Protecciones (EACP), el cual fue implementado en los sistemas STR y SDL.

A continuación, se detallan las principales gestiones realizadas en estas áreas:

- 01 Pruebas de calibración de Transformadores de Potencial y de Corriente a 115 kV.
- 02 Calibración para Recertificación de Equipos de Medidas de Energía en fronteras comerciales.
- 03 Mantenimiento electromecánico revisión, ajustes, lubricación y engrase de equipos de patio.
- 04 Lavado de equipos patio.
- 05 Ajuste de grapas.
- 06 Ajuste y lubricación de piezas de los equipos de patio, seccionamientos de barra, seccionamientos línea, transformadores de corriente.
- 07 Lavado de la porcelana de los equipos.
- 08 Mantenimiento a Plantas de Emergencia.
- 09 Limpieza de gabinetes.
- 10 Pruebas.
- 11 Verificación.
- 12 Toma de muestra de aceite dieléctrico de transformadores para análisis de laboratorio.
- 13 Termografías.

### 6.3.1 Disponibilidad de las Subestaciones

La gráfica siguiente destaca la consistente disponibilidad promedio de continuidad en las subestaciones durante el período 2003-2023. Es especialmente notable que se lograron cumplir las metas de manera ininterrumpida desde el año 2016 hasta 2019. Aunque para los años 2021, 2022 y 2023 se registró una ligera disminución con un 99.10%, 99.06% y 98.73% respectivamente, esto se atribuye al incremento de actividades de mantenimiento en cada subestación. Es importante resaltar que en el año 2023 se llevó a cabo la modernización de equipos de potencia en las subestaciones El Siete 110 KV, Cértegui 115 KV y Virginia 230 KV, lo que representa un avance significativo hacia una infraestructura más eficiente.



La gráfica siguiente ilustra la disponibilidad promedio diaria de continuidad en las subestaciones durante el período 2003-2023. Se observa un comportamiento satisfactorio a lo largo de estos 20 años medidos, lo que refleja la eficacia y fiabilidad del sistema. Es importante destacar que este indicador se ve impactado por los trabajos ejecutados para mejorar continuamente las subestaciones, lo que demuestra un compromiso constante con la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio.



## 6.3.2 Trabajos predictivos ejecutados en las subestaciones

- ✓ Se realizaron pruebas de aislamiento en los devanados de los transformadores de potencia de las subestaciones Quibdó (Huapango), El Siete, Cértegui e Istmina con niveles de tensión de 115/13,2, 115/34,5 y 34,5/13,2 kV, de tres y dos devanados.
- ✓ Se realizó análisis de cargabilidad a los transformadores de potencia de las subestaciones El Siete, Quibdó (Huapango), Cértegui e Istmina.
- ✓ Se reajustaron con torquímetro las conexiones por Alta, Media y baja tensión de los transformadores de potencia de las subestaciones.
- ✓ Se tomaron muestras de aceite dieléctrico para análisis físico-químico y cromatografía de gases a los transformadores de potencia, las mismas fueron enviadas a laboratorio especializado para su respectivo análisis.
- ✓ Se realizaron mediciones de resistencia de puesta a tierra como de tensiones de paso y de contacto en las subestaciones Quibdó (Huapango), Cértegui, Istmina y El Siete.
- ✓ Se realizaron pruebas de temperatura a las celdas de los bancos de baterías de las subestaciones Istmina, Cértegui, Quibdó (Huapango) y El Siete.
- ✓ Se adelantaron pruebas de termografía en las diferentes bahías y en los equipos de patio de las subestaciones. Basados en los resultados se programaron las actividades de mantenimiento correctivo, mediante reajuste de conectores, cambio de terminales, lubricación y ajuste de partes móviles en seccionadores de línea y de cuchillas de puesta a tierra.
- ✓ Revisión general planta diesel de emergencia.

| ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREDICTIVO EN SUBESTACIONES 2023                              |   |                         |                        |
|--|---|-------------------------|------------------------|
| Elemento y/o activo  | Descripción actividad predictiva  | Frecuencia de ejecución | Actividades ejecutadas |
| Transformadores de Potencia, en Subestaciones EL SIETE, HUAPANGO, CERTEGUI e ISTMINA.      | Pruebas y ensayos de aislamiento  | 1 vez al año            | 7                      |
|  | Toma de muestra y análisis de Laboratorio (AFQ y CROM) para aceite aislante dieléctrico | 1 vez al año            | 9                      |
| Sistema de Malla de Puesta a tierra.   | Medición de resistencia y tensiones de paso y contacto                                  | 1 vez cada 2 años       | 4                      |
| Equipos de patio de Alta y Media tensión y Equipos de Media Tensión en casetas de control. | Estudios de Termografía   | 1 vez cada 6 meses      | 8                      |
| Bancos de Baterías de las subestaciones Quibdó, El Siete, Cértegui e Istmina.              | Pruebas de Temperatura  | 1 vez cada 2 meses      | 24                     |
|  |   |                         | <b>TOTAL 52</b>        |

## 6.3.3 Trabajos preventivos ejecutados en las subestaciones

Durante las inspecciones mensuales y por medio de la revisión visual, limpieza, ajuste de elementos, pruebas, entre otros, se pretende mantener la correcta conservación de los equipos para garantizar un buen funcionamiento y aumentar la fiabilidad de los mismos, para ello durante el 2023 se ejecutaron las actividades relacionadas en la siguiente tabla:

| SUBESTACIÓN     | ACTIVIDAD   |
|-----------------|---|
| <b>Huapango</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavado de equipos patio.</li> <li>● Ajuste de grapas.</li> <li>● Engrase de contactos.</li> <li>● Termografía.</li> <li>● Calibración de seccionadores e interruptores.</li> <li>● Cambio de banco de baterías.</li> </ul>   |
| <b>Cértegui</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavado de equipos patio.</li> <li>● Ajuste de grapas.</li> <li>● Engrase de contactos.</li> <li>● Termografía.</li> <li>● Calibración de seccionadores e interruptores.</li> <li>● Cambio de equipos de patio:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Interruptor bahía de línea Certegui - Huapango 115kV cantidad 1. Seccionadores 115 kV bahía y línea Certegui - Huapango cantidad 1 por ítem. Interruptor 115 kV /34.5 kV bahía 34.5 kV Cértegui - Istmina cantidad 1.</li> </ul> </li> <li>● Cambio de banco de baterías de la subestación.</li> </ul>        |
| <b>Virginia</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavado de equipos patio.</li> <li>● Ajuste de grapas.</li> <li>● Engrase de contactos.</li> <li>● Termografía.</li> <li>● Cambio de banco de baterías de la subestación.</li> <li>● Cambio de interruptor bahía de línea Virginia - Cértegui 115 kV.</li> </ul>  |
| <b>Istmina</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavado de equipos patio.</li> <li>● Ajuste de grapas.</li> <li>● Engrase de contactos.</li> <li>● Termografía.</li> <li>● Limpieza y ajuste en los equipos de patio.</li> </ul>  |
| <b>El siete</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lavado de equipos patio.</li> <li>● Ajuste de grapas.</li> <li>● Engrase de contactos.</li> <li>● Termografía.</li> <li>● Seccionamientos de barra, seccionamientos línea, transformadores de corriente e interruptores, además,</li> <li>● Lavado de la porcelana de los mismos equipos, mantenimiento a planta de respaldo y limpieza de gabinetes.</li> <li>Cambio de equipos de patio:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● -Seccionador de línea a 110 kV en la bahía el Siete - Barroso.</li> <li>● -Seccionador de barra a 110 kV.</li> </ul> </li> </ul> |





El cuadro siguiente describe las actividades preventivas realizadas en el 2023.

| ELEMENTO y/o ACTIVO                   | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD PREVENTIVA  | FRECUENCIA DE EJECUCIÓN | ACTIVIDADES EJECUTADAS |
|---------------------------------------|---|-------------------------|------------------------|
| <b>TRANSFORMADOR DE POTENCIA</b>      | Limpieza y lubricación ventiladores, bomba de circulación, conmutador, sistema de refrigeración.  | 1 vez al año            | 2                      |
|                                       | Ajuste de conexiones de barraje de potencia por B.T. y conexionado de puesta a tierra.  | 1 vez al año            | 7                      |
|                                       | Cambio de silica gel.   | 1 vez al año            | 9                      |
|                                       | Pruebas protecciones mecánicas (relé Buchhols, sobrepresión, imagen térmica, relé flujo, termómetros).  | 1 vez al año            | 6                      |
| <b>INTERRUPTORES DE POTENCIA A.T.</b> | Gabinete: Limpieza, lubricación, revisión operación, mando remoto y local, calefacción, iluminación, ajuste conexionado y registro número de maniobras. | 1 vez cada 2 años       | 14                     |
|                                       | Limpieza elementos de soporte, porcelana de polos.  | 1 vez al año            | 18                     |
|                                       | Ajuste de conexiones de potencia y puesta a tierra.   | 1 vez al año            | 14                     |
|                                       | Limpieza, lubricación y calibración del sistema de accionamiento.   | 1 vez al año            | 10                     |

| ELEMENTO y/o ACTIVO                            | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD PREVENTIVA  | FRECUENCIA DE EJECUCIÓN | ACTIVIDADES EJECUTADAS |
|--|---|-------------------------|------------------------|
| <b>SECCIONADOR DE POTENCIA A.T.</b>            | Tablero de control en patio: Limpieza, lubricación, ajuste, calefacción, mando remoto y local.  | 1 vez al año            | 10                     |
|  | Limpieza elementos de soporte, porcelana de polos.  | 1 vez al año            | 10                     |
|  | Ajuste, calibración, limpieza y lubricación polos fijos y móviles.  | 1 vez al año            | 10                     |
|  | Ajuste de conexiones de potencia y puesta a tierra  | 1 vez al año            | 10                     |
| <b>TRANSFORMADORES DE CORRIENTE A.T.</b>       | Limpieza elementos de soporte, porcelana de polos, tablero de conexiones.   | 1 vez al año            | 21                     |
|  | Ajuste de conexiones de terminales, conectores y puesta a tierra.   | 1 vez al año            | 21                     |
| <b>TRANSFORMADORES DE POTENCIA A.T.</b>        | Limpieza elementos de soporte, porcelana de polos, tablero de conexiones.   | 1 vez al año            | 12                     |
|  | Ajuste de conexiones de terminales, conectores y puesta a tierra.   | 1 vez al año            | 12                     |
| <b>PA RARRAYOS A.T.</b>                        | Limpieza elementos de soporte, porcelana de polos.  | 1 vez al año            | 6                      |
|  | Ajuste de conexiones de potencia y puesta a tierra.   | 1 vez al año            | 6                      |
| <b>MALLA DE PUESTA A TIERRA</b>                | Registro contador de descarga y corriente.  | 1 vez al mes            | 6                      |
|  | Limpieza y ajuste de terminales y conectores.   | 1 vez al año            | 4                      |
| <b>SISTEMA DE APANTALLAMIENTO</b>              | Limpieza de cajas de inspección y gravilla.   | 1 vez al año            | 4                      |
|  | Ajuste de herrajes y conectores.  | 1 vez al año            | 2                      |
| <b>CELDA DE SERVICIOS AUXILIARES A 13,2 KV</b> | Limpieza general, ajuste y lubricación partes móviles.  | 2 veces al año          | 8                      |
|  | Verificación calefacción, iluminación, hermeticidad y conexionado.  | 1 vez al mes            | 48                     |
| <b>TRANSFORMADOR DE SERVICIOS AUXILIARES</b>   | Limpieza bujes, ajuste de terminales y puesta a tierra.   | 1 vez al año            | 4                      |
|  | Limpieza, ajuste de conectores y terminales, medición de tensión.   | 4 veces al año          | 16                     |
| <b>BANCO DE BATERÍAS</b>                       | Limpieza general.   | 2 veces al año          | 8                      |
|  | Ajuste de conectores, terminales y puesta a tierra.   | 1 vez al año            | 4                      |
| <b>CARGADORES DE BATERÍAS</b>                  | Verificación calefacción, hermeticidad y conexionado.   | 1 vez al mes            | 48                     |
|  | Limpieza general.   | 2 veces al año          | 8                      |
| <b>TABLERO DE DISTRIBUCIÓN AC/DC</b>           | Ajuste de conectores, terminales y puesta a tierra.   | 1 vez al año            | 4                      |
|  | Verificación calefacción, hermeticidad y conexionado.   | 1 vez al año            | 48                     |
|  | Limpieza general.   | 2 veces al año          | 8                      |
| <b>INSTALACIONES ELÉCTRICAS</b>                | Verificación del estado y limpieza general de alumbrado interior y exterior.  | 1 vez al año            | 4                      |
|  | Verificación calefacción, hermeticidad y conexionado.   | 1 vez al mes            | 4                      |
| <b>PLANTA DE EMERGENCIA</b>                    | Verificación y ajuste conexionado, puesta a tierra, nivel aceites (combustible y lubricantes), filtros, arranque, horas de servicio, nivel de tensión, carga. | 4 veces al año          | 16                     |
|  | Limpieza general.   | 8 veces al mes          | 32                     |
| <b>EQUIPOS DE SISTEMAS Y COMUNICACIÓN</b>      | Limpieza general, verificación operación, conectividad, antivirus, backup, rendimiento..  | 1 vez al mes            | 48                     |
| <b>CONSERVACIÓN INSTALACIONES FÍSICAS</b>      | Limpieza y aseo de edificio   | 2 veces al año          | 8                      |
|  | Limpieza y control de tuberías, desagües y pozos sépticos.  | 2 veces al año          | 8                      |
|  | Limpieza de maleza.   | 2 veces al año          | 12                     |
|  | Poda, fumigación, desratización y plaguicidas.  | 6 veces al año          | 24                     |
|  | Revisión, mantenimiento, cargue de extintores y equipo contra incendio  | 1 vez al año            | 4                      |
|  | Revisión equipos de aire acondicionado.   | 1 vez al mes            | 80                     |

**TOTAL 658**

## 6.3.4 Trabajos correctivos ejecutados en las subestaciones

La oportuna detección de averías permitió efectuar los trabajos en los equipos e instalaciones para el óptimo funcionamiento de los activos. Así las cosas, en la siguiente tabla se relacionan los principales trabajos realizados:

| ELEMENTO y/o ACTIVO  | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD CORRECTIVA   | ACTIVIDADES EJECUTADAS |
|--|--|------------------------|
| <b>Seccionador de barra y de línea en bahía de línea el siete a barroso 110 kv, subestación El Siete.</b>              | Readecuación de bujes y bulón, recuperación de mordazas y soportes, cambio de conectores y terminales; ajuste, lubricación y calibración de partes móviles.  | 1                      |
| <b>Interruptor de potencia (t-130) de la bahía de transformación en subestación El Siete.</b>                          | Recuperación del compresor del sistema neumático de accionamiento para la apertura y cierre del interruptor de potencia de la Bahía de Transformación.   | 1                      |
| <b>Transformador de potencia de 30 mva, 115/13,2 kv, subestación Huapango.</b>   | Acondicionamiento, readecuación y cambio del sistema y estructura de soporte en madera de los conductores (Cable XLPE 15 kv) de la acometida general en baja tensión de cada uno de los transformadores de potencia TR-1 y TR-2. | 2                      |
| <b>Interruptor de potencia de la bahía de línea Quibdó a el siete 115 kv en subestación Huapango.</b>                  | Reemplazo de bornera y cableado de control del mano densímetro del hexafluoruro de azufre (SF6), por presentar señalización de alarma por baja presión, afectado por la humedad ambiental.                                       | 1                      |
| <b>Planta de emergencia Diesel de subestación Huapango</b>   | Cambio de tarjetas AVR (R438 Leroy Somer) y Módulo Interfaz del motor (Modelo 12 VDC EIM Basic MK3), ajustes de frecuencia y tensión.  | 1                      |
| <b>Banco de baterías subestaciones Huapango, Cértegui e Istmina</b>  | Retiro de celdas deterioradas y ajuste de conexiones.  | 3                      |
| <b>Seccionadores en bahía de línea Cértegui a Quibdó 115 kv y Cértegui a Istmina 115 kv, en subestación Cértegui.</b>  | Cambio de guardamotor, contactor, pulsadores en tablero de mando y control del seccionador de la BL Cértegui a Quibdó 115 kv y Cértegui a Istmina 115 kv.  | 2                      |
| <b>Blindobarraje general a 13,2 kv de la subestación Istmina.</b>  | Inspección detallada con medición de resistencia de aislamiento del blindo barraje general de M.T. a 13,2 kv para comprobar su estado actual, encontrándolo en condiciones operativas, sin afectación por la humedad.            | 1                      |
| <b>Acometidas en mt en estructuras de afloramiento de circuitos alimentadores a 13,2 kv, en la subestación Istmina</b> | Mejoramiento del sistema de P a T y cambio de protecciones (cortacircuitos y DPS) en estructura de salidas de los 4 circuitos alimentadores a 13,2 kv de la subestación Istmina.   | 4                      |
| <b>Caseta edificio de control</b>  | Reparación parcial de canoeras y sistema de agua lluvias y humedad en caseta de control.   | 1                      |
| <b>TOTAL 17</b>  |  |                        |



## 6.3.5 Actividades realizadas por tipo de mantenimiento en las subestaciones

Las actividades realizadas en las subestaciones se dividen en tres categorías: correctivas, preventivas y predictivas, cada una crucial según la fase en la que se encuentre el activo. Sin embargo, nuestro enfoque principal es aumentar la cantidad de trabajos preventivos y predictivos, como se demostró en la gestión llevada a cabo durante el 2023:



Actividades de mantenimiento realizadas en subestaciones 2023



## 6.3.6 Centro de Supervisión y Maniobra – CSM y Centro de Gestión de Incidencias – CGI.

Durante el año 2023, se recibieron un total de 4.077 llamadas de usuarios para reportar daños en el sistema y solicitar información, mientras que en 2022 se registraron 3.689 llamadas por estas causas. Este es el reporte mensual de usuarios atendidos para el año 2023:



Fuente: Formato de registro de llamadas de usuarios (F20-21-25)

## 6.3.8 Estado de comunicaciones con el Centro Nacional de Despacho.

Para garantizar la interconexión de las subestaciones, DISPAC cuenta con un canal de fibra óptica proporcionado por Azteca Comunicaciones, el cual es fundamental para la operatividad del CSM.

Asimismo, DISPAC se comunica con el Centro Nacional de Despacho a través de dos canales: Uno principal contratado por el CND y otro de respaldo contratado por la propia empresa. Según los informes de supervisión de medidas análogas correspondientes a 2023, se ha logrado una disponibilidad del 98.25% al cierre de diciembre, cumpliendo así con lo establecido en la resolución CREG 025 de 1995 y sus modificaciones.

Sin embargo, se han identificado algunos problemas que afectan esta cifra, como la inclusión de una bahía de carga en Istmina en el análisis, la cual no concuerda con lo que se observó en el lugar, por lo tanto, se están llevando a cabo las correspondientes validaciones con XM para retirar esta bahía de carga de los puntos de medición disponibles.

Además, se ha presentado intermitencia de señales debido a los trabajos de reemplazo de relés en subestaciones. Durante el traslado de cableado de control y parametrización, se han generado pérdidas temporales de supervisión.



Supervisión fuente: informe de supervisión XM S. A. E.S.P



Confiabilidad fuente: Informe de confiabilidad XM S. A. ESP

La confiabilidad de las comunicaciones se vio fuertemente afectada por la constante caída de la comunicación debido a fallas en la fibra óptica que interconecta las diferentes subestaciones con el centro de control por temas externos a nuestro alcance (ruptura de fibra por fuertes vendavales y manipulación de terceros).

## 6.4 Indicadores de calidad a SAIDI-SAIFI

Conforme a lo establecido en la resolución CREG 015 de 2018, se aplicó la metodología del SAIDI - SAIFI, que indica la percepción de los usuarios a las horas de interrupción y la frecuencia de estas. De este modo, se presentan las cifras del SAIDI y SAIFI del año 2023 en relación con las metas regulatorias para el periodo evaluado.

| MES          | 2018         |              | 2019         |              | 2020         |              | 2021         |              | 2022         |              | 2023         |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|              | SAIDI        | SAIFI        |
| ENE          | 3,65         | 1,71         | 2,76         | 2,05         | 1,91         | 0,67         | 3,11         | 1,9          | 5,02         | 1,47         | 4,25         | 1,34         |
| FEB          | 3,08         | 0,52         | 3,8          | 1,12         | 2,81         | 1,54         | 4,82         | 1,56         | 3,19         | 0,98         | 2,77         | 1,11         |
| MAR          | 4,24         | 0,56         | 1,94         | 1,29         | 2,94         | 1,57         | 6,04         | 2,72         | 2,77         | 1,03         | 2,45         | 0,85         |
| ABR          | 6,15         | 4,94         | 3,57         | 2,03         | 1,82         | 2,10         | 5,94         | 2,67         | 4,1          | 1,46         | 2,09         | 0,91         |
| MAY          | 5,59         | 3,85         | 1,44         | 0,72         | 3,44         | 2,52         | 6,39         | 2,45         | 2,5          | 1,15         | 1,97         | 0,87         |
| JUN          | 6,02         | 3,19         | 3,89         | 2,8          | 1,65         | 1,48         | 5,6          | 2,45         | 2,91         | 1,49         | 5,62         | 1,77         |
| JUL          | 5,58         | 3,56         | 1,11         | 1,34         | 3,54         | 2,19         | 9,1          | 2,72         | 2,81         | 1,2          | 7,95         | 2            |
| AGO          | 6,68         | 4,18         | 1,33         | 1,08         | 3,26         | 1,72         | 1,97         | 1,53         | 4,79         | 1,09         | 8,26         | 2,89         |
| SEP          | 5,32         | 2,78         | 2,41         | 3,41         | 2,10         | 2,36         | 7,09         | 2,35         | 1,72         | 0,83         | 7,19         | 1,97         |
| OCT          | 4,61         | 2,19         | 2,91         | 2,62         | 4,07         | 2,02         | 1,35         | 0,66         | 1,79         | 2,07         | 1,34         | 1,27         |
| NOV          | 3,72         | 1,26         | 3,57         | 1,65         | 2,58         | 0,89         | 0,77         | 0,52         | 8,6          | 2,12         | 0,73         | 1,13         |
| DIC          | 3,77         | 2,88         | 1,57         | 1,05         | 4,40         | 1,83         | 0,88         | 0,59         | 4,18         | 1,77         | 0,77         | 0,65         |
| <b>TOTAL</b> | <b>57,41</b> | <b>31,62</b> | <b>30,29</b> | <b>21,16</b> | <b>34,49</b> | <b>20,89</b> | <b>53,06</b> | <b>22,12</b> | <b>46,38</b> | <b>16,66</b> | <b>45,39</b> | <b>16,76</b> |

Tabla 5.SAIDI - SAIFI 2018-2023 Fuente: OMS

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del índice de calidad del suministro eléctrico (SAIDI-SAIFI) entre los años 2019 y 2023. Estos indicadores tienen en cuenta tanto los tiempos de los trabajos programados como el tiempo de las fallas. Al finalizar el año 2023, se logró cumplir con ambos indicadores sin sobrepasar los límites regulatorios establecidos.



Los indicadores SAIDI y SAIFI son calculados de acuerdo con lo establecido en la **resolución CREG 015 de 2018**, tomando en cuenta la información general de los usuarios y todas las maniobras y afectaciones que se presentan en el sistema de distribución local (SDL).

En los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 tanto el SAIDI como el SAIFI cerraron dentro de los rangos aceptables, gracias a la disminución sostenida de las indisponibilidades lo que refleja el compromiso de DISPAC S.A. E.S.P. por mejorar continuamente la prestación del servicio de energía eléctrica en el departamento del Chocó.

En el año 2023 se mantuvo la tendencia a la baja de los indicadores anuales, gracias a la planeación y gestión del área de distribución, demostrando una vez más el compromiso de la empresa con la mejora continua en la prestación del servicio.

## 6.5 Auditoria de calidad

Durante el año 2023, XM programó y ejecutó auditorías de calidad enmarcadas en la resolución CREG 101 032 de 2022, para los años 2021 y 2022, a través, de las firmas auditoras BELLICORP SAS los días 26 y 27 de junio para el año 2021 y la empresa DELOITTE los días 20,21 y 22 de noviembre para el año 2022. Lo anterior con el objeto de verificar el cumplimiento de la aplicación de los requisitos regulatorios de calidad en el sistema de distribución local - SDL. El resultado del ejercicio de la auditoría del año 2021, fue satisfactorio con un puntaje de 4.19 en una escala de 0 a 5. Con respecto a la auditoría del año 2022, los resultados están pendientes de publicación.

La consulta del informe ejecutivo y detalles de la auditoría de calidad 2021, se pueden hacer en el siguiente enlace:

<https://drive.google.com/drive/folders/19-21r6F2vbRxDwkdF8xapROaoPAASufs>



Certificado auditoría 2021

## 6.6 Proyectos de inversión

En 2018, DISPAC S.A. ESP presentó el plan de inversiones ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en cumplimiento del requisito establecido por la resolución CREG 015 de 2018. Este plan contempla una serie de actividades, entre las cuales se encuentran:

- ✓ Mejorar la calidad, confiabilidad y la disponibilidad de los circuitos.
- ✓ Repotenciar los circuitos para atención de nuevas cargas y por ende la confiabilidad del sistema eléctrico.
- ✓ Minimizar las fallas en el servicio eléctrico.
- ✓ Seguridad de las personas, animales y el medio ambiente.
- ✓ Cumplimiento de distancias de seguridad.
- ✓ Cambiar los elementos de red que hayan cumplido su vida útil.
- ✓ Brindar seguridad mediante cumplimiento de distancias de seguridad con redes aéreas y aislamiento de los conductores de media tensión.
- ✓ Mantenimiento de las subestaciones (cambio de seccionadores e interruptores).

Adicionalmente se realizaron inversiones para garantizar **la calidad y/o continuidad del servicio** que presta Dispac en toda su área de influencia en el departamento del Chocó.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de las principales actividades de inversión ejecutadas durante el año 2023, las cuales beneficiaron a un total de **106.571 usuarios**.

| ITEM                          | FUENTE       | LUGAR   | ACTIVIDAD  |
|-------------------------------|--------------|---|--|
| 01-redes                      | Inversiones  | SI-201  | Repotenciación de conductor  |
| 02-redes                      | Inversiones  | SI-202  | Repotenciación de conductor  |
| 03-redes                      | Inversiones  | SI-203  | Repotenciación de conductor  |
| 04-redes                      | Inversiones  | SI-204  | Repotenciación de conductor  |
| 05-redes                      | Inversiones  | SI-201  | Cambio de red aérea abierta de Media Tensión a red aérea compacta (cable ecológico) en la zona del San Juan, para cumplimiento de las distancias de seguridad del RETIE.         |
| 06-redes                      | Inversiones  | SI-202  | Cambio de red aérea abierta de Media Tensión a red aérea compacta (cable ecológico) en la zona del San Juan, para cumplimiento de las distancias de seguridad del RETIE.         |
| 07-redes                      | Inversiones  | SI-203  | Cambio de red aérea abierta de Media Tensión a red aérea compacta (cable ecológico) en la zona del San Juan, para cumplimiento de las distancias de seguridad del RETIE.         |
| 08-redes                      | Inversiones  | SI-204  | Cambio de red aérea abierta de Media Tensión a red aérea compacta (cable ecológico) en la zona del San Juan, para cumplimiento de las distancias de seguridad del RETIE.         |
| 09-redes                      | Inversiones  | SC-202  | Reposición de redes en la localidad de Bagadó.   |
| 01-subestaciones              | Inversiones  | S/E CERTEGUI  | Suministro e instalación de un interruptor de 115 KV para las bahías de línea a Cértegui - Istmina.  |
| 02-subestaciones              | Inversiones  | S/E VIRGINIA  | Suministro e instalación de un interruptor de 115 KV para las bahías de línea a Virginia - Cértegui.   |
| 03-subestaciones              | Inversiones  | S/E EL SIETE  | Suministro e instalación de un seccionador de línea en bahía el Siete - Barroso.   |
| 04-subestaciones              | Inversiones  | S/E EL SIETE  | Suministro e instalación de un seccionador de barra a en bahía el Siete - Barroso.   |
| 05-subestaciones              | Inversiones  | S/E CERTEGUI  | Suministro e instalación de un seccionador de línea en bahía el Certequi - Huapango.   |
| 06-subestaciones              | Inversiones  | S/E CERTEGUI  | Suministro e instalación de un seccionador de barra a en bahía el Certequi - Huapango.   |
| 07-subestaciones              | Contratación | S/E CERTEGUI  | Reposición de banco de baterías.   |
| 08-subestaciones              | Contratación | S/E HUAPANGO  | Reposición de banco de baterías.   |
| 09-subestaciones              | Contratación | S/E ISTMINA   | Reposición de banco de baterías.   |
| 10-subestaciones              | Contratación | S/E LA VIRGINIA   | Reposición de banco de baterías.   |
| 01 línea de transmisión       | Contratación | EL SIETE - QUIBDÓ   | Reposición de torre 163.   |
| 1- redes BT y transformadores | Contratación | Tadó, Condoto "barrio caritas", Managru, Puerto nuevo, San Francisco de Icho, Bajo Río Grande, Boraudo y Guaitado | Suministro, transporte e instalación de infraestructura eléctrica en baja y media tensión para normalización de usuarios e instalación de equipos de medida para beneficiar 368. |



---

# Gestión administrativa

# 7.1 Procesos de Gestión del Talento Humano

En el marco de las iniciativas delineadas en el plan de acción para el área de Gestión del Talento Humano en 2023, se destacan las principales acciones implementadas con éxito, generando un equipo más motivado, comprometido y con un mayor nivel de exigencia en sus responsabilidades.

## 1 Atracción, Selección y Contratación del Personal:

Se mejoró significativamente el proceso de contratación mediante la introducción de pruebas técnicas y de conocimiento para la selección de candidatos. La verificación minuciosa de los requisitos exigidos para cada perfil resultó en la contratación de personal altamente competente para cada posición requerida en diversas áreas de la empresa.

## 2 Programa de Formaciones:

Durante 2023, se ejecutó un plan de formación en colaboración con entidades externas, como ARL Sura, para capacitar al personal en áreas como liderazgo, trabajo en equipo, administración y planificación del trabajo, visiones de gratitud, conciliación de vida y descanso saludable. El diseño del plan se basó en resultados obtenidos de la batería de riesgo psicosocial, evaluación del desempeño y encuestas de clima laboral, asegurando así la relevancia y necesidad de los temas para el desarrollo de los colaboradores. También se incorporaron temas relacionados con la salud, basados en diagnósticos repetitivos en las incapacidades.



## 3 Programa de Bienestar:

Con el objetivo de promover un entorno laboral propicio para el desarrollo y la satisfacción emocional de nuestros colaboradores, se continuó con la ejecución del programa de bienestar en 2023, incluyendo un calendario de actividades. La participación de la mayoría de los colaboradores en estas actividades contribuyó al éxito de las metas establecidas.

Entre las actividades de bienestar llevadas a cabo en 2023 se encuentran:

- Celebración de Cumpleaños del Mes.
- Eventos por el Día de la Mujer y el Día del Hombre.
- Semana de la Salud.
- Celebración del Mes de las Madres.
- Celebración del Mes del Padre.
- Celebración de Amor y Amistad.
- Homenaje a los Niños.
- Novena de Aguinaldos y Celebración del Día de las Velitas.

## 2 Ascensos:

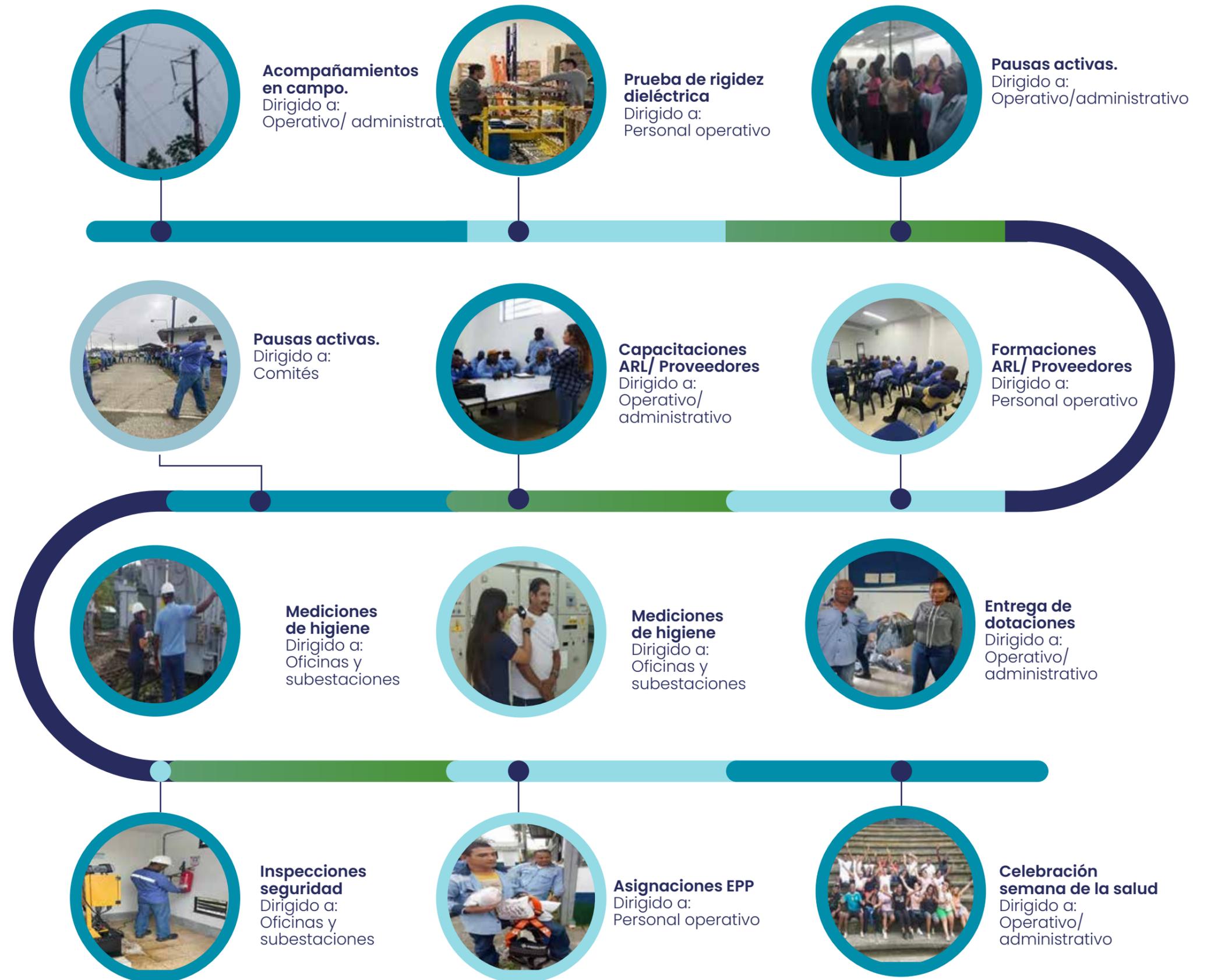
En el ámbito de las promociones laborales, se ofreció a nuestros colaboradores en cargos de niveles bajos o medios la oportunidad de ascender a posiciones más elevadas dentro de la estructura jerárquica de la empresa. Este enfoque no solo tiene como objetivo reconocer y premiar el desempeño excepcional, la dedicación y la contribución significativa de los empleados, sino que también busca cultivar y desarrollar el talento interno. Al proporcionar estas oportunidades de crecimiento profesional, no solo fortalecemos la moral y el compromiso de nuestros colaboradores, sino que también fomentamos un ambiente de trabajo que valora y nutre el desarrollo continuo de las habilidades y competencias de nuestro equipo.

## 3 Reconocimientos:

Durante el año 2023, se rindió merecido homenaje al excepcional desempeño, compromiso, lealtad, entrega y dedicación de los colaboradores que integran el área Comercial, abarcando sus diversas subáreas como Atención al Cliente, Facturación, Gestión Social, y Cartera y Recaudo. Este reconocimiento se otorgó en virtud de su destacada labor, evidenciando su valiosa contribución al alcance exitoso de los objetivos estratégicos de la empresa. La dedicación y profesionalismo de este equipo han sido fundamentales para el crecimiento y la prosperidad de la organización, resaltando así su papel esencial en el logro de la excelencia empresarial.

## 7.2 Seguridad y salud en el trabajo

Nuestra empresa tiene como objetivos primordiales en el Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) la prevención de lesiones y enfermedades en los trabajadores, el control de los factores de riesgo, la promoción de buenas condiciones de trabajo y la protección de todos los trabajadores, con especial atención en la inclusión de todos los colaboradores en los programas existentes. Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo-SST, se ha diseñado un programa anual de actividades para mejorar las condiciones de salud, higiene y seguridad de los trabajadores, del cual se destacan las siguientes:



## 7.2.1 Actividades destacadas en medicina preventiva y del trabajo

- Exámenes médicos de ingreso, egreso y/o periódicos.
- Seguimiento de casos de enfermedad (general y laboral).
- Estadísticas de salud: Primeros auxilios, morbilidad, ausentismo laboral.
- Revisión de casos de patologías preexistentes.
- Ejecución y seguimiento al Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicolaboral.
- Ejecución y seguimiento al Programa de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular.
- Ejecución de reuniones y formaciones de los comités de apoyo (COCOLA, COPASST).
- Simulacro nacional para la atención del riesgo.
- Certificaciones de trabajo seguro en alturas.
- Investigaciones de accidentes.
- Ejecución de pausas activas.
- Entregas de EPP, herramientas y equipos.
- Realización de pruebas de rigidez dieléctrica a elementos críticos utilizados en áreas operativas.
- Entregas de dotaciones para áreas administrativas y operativas.
- Celebración de semana de la salud para todos los empleados de la empresa.

## 7.2.2 Actividades destacadas en higiene y seguridad industrial

- ✓ Acompañamiento permanente del personal del área en tareas de alto riesgo de los trabajadores.
- ✓ Capacitaciones de riesgo eléctrico y trabajo seguro en alturas.
- ✓ Cronograma anual de inspecciones a EPP, equipos, herramientas y locativas de los puestos de trabajo.
- ✓ Matriz de seguimiento al cronograma anual de inspecciones a EPP, con el apoyo de la Gerencia Administrativa.
- ✓ Diligenciamiento de ATS (Análisis de Trabajo Seguro) en actividades críticas, buscando los controles de mitigación para cada uno de los riesgos ocupacionales.
- ✓ Protocolo de maniobras para trabajos de mantenimiento, reposición, expansión o atención de daños.
- ✓ Taller en riesgo mecánico.
- ✓ Simulacro de trabajo en altura.

## 7.2.3 Actividades destacadas en el sgsst

■ Auditoría de seguimiento de certificación a la norma ISO 45001 de 2018 para su continuidad.

## 7.2.4 Indicadores de gestión seguridad y salud en el trabajo 2023

Durante el año 2023, logramos mantener los indicadores de seguridad y salud en el trabajo dentro de las metas establecidas, sin reportar ningún accidente grave o fatal.

| NOMBRE DEL INDICADOR                                       | FÓRMULA  | META AÑO 2023 | RESULTADO AÑO 2023 |
|--|--|---------------|--------------------|
| <b>Tasa de Accidentalidad</b>                              | # De accidentes de trabajo en el año/promedio de trabajadores en el año*100  | 0,40%         | 0,16%              |
| <b>Índice de Frecuencia (IF)</b>                           | # De accidentes de trabajo en el año/promedio de trabajadores en el año*100  | 3,50%         | 0,38%              |
| <b>Índice de Severidad (IS)</b>                            | # de días de incapacidad por accidente de trabajo en el año + # de días cargados en el año / # de trabajadores en el año * 100                           | 55,00%        | 21,1%              |
| <b>Índice proporción de accidentes de trabajo mortales</b> | PATM = Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el periodo / total de accidentes de trabajo que se presentaron en el periodo * 100 | 0,0%          | 0,0%               |
| <b>Prevalencia de la enfermedad laboral</b>                | PEL = Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo / promedio total de trabajadores en el periodo * 100                         | 0,0%          | 0,0%               |
| <b>Incidencia de la enfermedad laboral</b>                 | IEL = Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo / promedio total de trabajadores en el periodo * 100                                    | 0,0%          | 0,0%               |
| <b>Índice Cumplimiento Programa SST</b>                    | # Actividades ejecutadas en el año/# de actividades programadas en el año  | 80%           | 99%                |

Con el apoyo de la Gerencia y la gestión realizada con los líderes de procesos y SST, se logró la meta del cumplimiento del programa de actividades propuestas para el 2023.

## 7.3 Excelencia en el servicio

Durante el año 2023, con el firme propósito de mantener nuestras certificaciones como empresa destacada en la prestación de servicios y en estricto cumplimiento de los Planes Estratégicos 2023-2030, decidimos someternos a la evaluación del Ente Certificador del sector eléctrico, CERTIFICATION QUALITY RESOURCES S.A.S. – CQR, logrando resultados positivos.

En el lapso comprendido entre el 28 y el 30 de noviembre, se ejecutó la AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO Nro. 1 a las Certificaciones del Sistema de Gestión Integral - SGI, con objetivos que se detallan a continuación y obteniendo los siguientes resultados.

### Objetivos:

**1** Evaluar que el sistema de gestión continúa cumpliendo con los requisitos de la(s) normativas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

**2** Evaluar la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente y los resultados previstos del sistema de gestión.

**3** Evaluar el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua.

**4** Evaluar la continuidad en el control operacional.

**5** Identificar las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.



### Resultado Obtenido:

- ✓ Mantener las certificaciones del Sistema de Gestión Integral (SGI) de Dispac S.A. E.S.P. para el alcance “Distribución y comercialización de energía eléctrica con área de influencia en 17 municipios del departamento del Chocó (Alto Baudó, Atrato, Bagadó, Cantón de San Pablo, Cértegui, Condoto, Istmina, Lloró, Medio Baudó, Medio San Juan, Nóvita, Río Iró, Quibdó, Río Quito, Sipí, Tadó y Unión Panamericana)”.

| NORMA          | SISTEMA  | NRO. CERTIFICADO | VIGENCIA    |             |
|----------------|--|------------------|-------------|-------------|
|                |  |                  | DESDE       | HASTA       |
| ISO 9001:2015  | Gestión de la Calidad                          | SG-2022008672-A  | Ene-22-2023 | Ene-21-2026 |
| ISO 14001:2015 | Gestión Ambiental                              | SG-2022008672-B  |             |             |
| ISO 45001:2018 | Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo0 | SG-2022008672-F  |             |             |

Por lo que, DISPAC S.A E.S.P. conserva su posición como empresa líder en la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Integral en el departamento del Chocó, ratificando la responsabilidad en materia de seguridad y salud de sus colaboradores, cuidado y preservación del medio ambiente, mejora continua y calidad en la prestación del servicio.



No. SG-2022008672-A



No. SG-2022008672-B

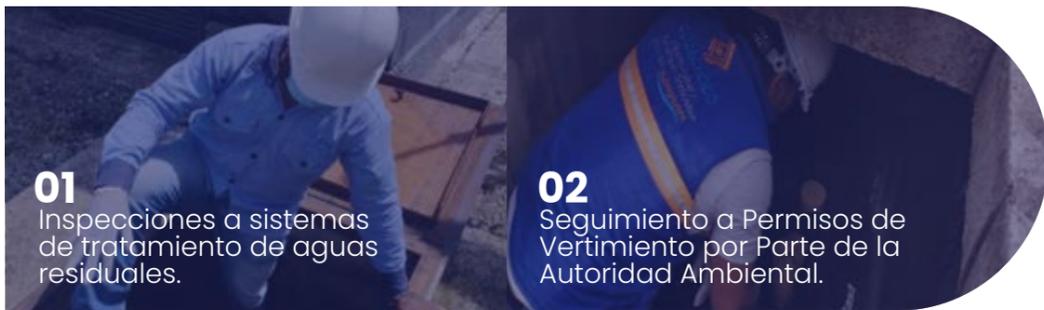
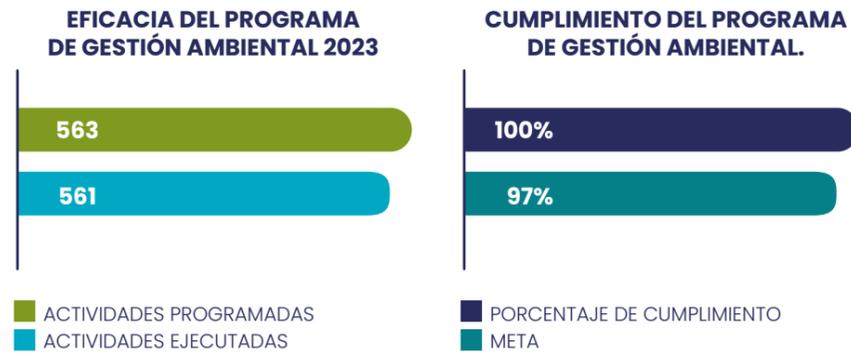


No. SG-2022008672-F



# 7.4 Cumplimiento programa gestión ambiental

DISPAC es una organización certificada en la norma técnica ambiental ISO 14001 de 2015 y comprometida en controlar aspectos e impactos ambientales con planes de manejo orientados a mitigar, corregir y/o compensar los efectos negativos derivados de las actividades desarrolladas por la empresa. Es por ello por lo que en la vigencia 2023, se programaron 563 actividades y ejecutaron 561, logrando así un porcentaje de cumplimiento del 100%. Estos resultados positivos se deben al compromiso de todos los líderes y colaboradores, quienes reconocen la importancia de mitigar factores de contaminación ambiental originados en el desarrollo de sus actividades diarias.



# 7.4.1 Programa de manejo y aprovechamiento de residuos sólidos

Este programa tiene como objetivo mitigar los impactos ambientales adversos derivados de la generación de residuos sólidos en la empresa. En el año 2023, la compañía produjo un total de 6.7 toneladas de residuos reciclables, de las cuales 4.5 toneladas corresponden a materiales como papel, cartón, plástico, vidrio, metales, chatarra, entre otros, mientras que 2.2 toneladas fueron de residuos orgánicos, ordinarios e inertes.

El índice de aprovechamiento alcanzó el 66%, reflejando resultados positivos gracias a la efectiva separación llevada a cabo por todos nuestros colaboradores en los puntos ecológicos distribuidos en diversas áreas de la empresa. Este logro evidencia el compromiso y la participación activa de nuestro equipo en la gestión responsable de los residuos, contribuyendo así a minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Finalmente, y en el marco de nuestra responsabilidad social y ambiental, los residuos reciclables recolectados son donados a la Cooperativa de Trabajo Asociado de Recicladores Unidos por Quibdó (COOPRUQ) y a recicladores independientes de la región del San Juan.

APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS 2023

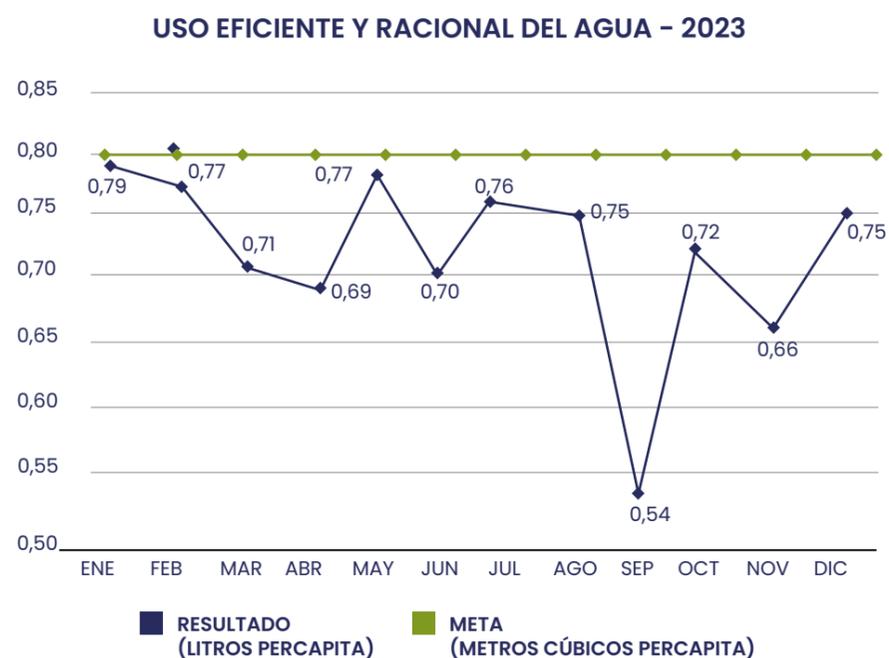


## 7.4.2 Programa de uso eficiente y racional del agua

A través de la implementación de este programa, se persigue sensibilizar a los colaboradores de la empresa acerca de la importancia de establecer mecanismos y sistemas que faciliten la reducción del consumo de agua, promoviendo así un uso más racional y sostenible de este recurso vital.

Según mediciones internas, se estima que durante el año 2023 la empresa utilizó aproximadamente 2.841 metros cúbicos de agua en el desarrollo de sus operaciones. Es relevante resaltar que el consumo de agua per cápita en DISPAC S.A. se sitúa en alrededor de 0.72 metros cúbicos por persona al mes.

Es importante enfatizar que, debido a la alta pluviosidad de la región, se estima que aproximadamente el 75% del agua consumida en las instalaciones proviene del aprovechamiento de aguas lluvias.



## 7.4.3 Responsabilidad ambiental (siembra de 1.000 árboles)

En nuestra iniciativa de responsabilidad social empresarial, DISPAC S.A. E.S.P. sembró 1.000 árboles nativos en Villa Lenina, vía Yuto, Municipio de Quibdó, Chocó. Este acto busca contribuir a la recuperación de los ecosistemas locales, promoviendo la biodiversidad y el equilibrio ambiental. Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la comunidad se refleja en acciones concretas como esta, fortaleciendo la preservación del entorno y mejorando la calidad de vida en la región.



# Gestión legal

**dispac**<sup>®</sup>  
Energía responsable y sostenible

# Gestión legal

En cumplimiento de su función misional de ejercer la debida representación en defensa de los intereses de la empresa frente a reclamaciones de terceros, el área jurídica realizó ingentes esfuerzos para lograr su objetivo. Para ello, se realizó la representación judicial y extrajudicial del 100% de los procesos en los cuales DISPAC actúa en calidad de demandante o demandado, asumiendo la atención integral y oportuna de las etapas procesales ante los despachos judiciales o entes de control.

Con el fin de facilitar el monitoreo y seguimiento del estado de cada uno de los procesos, los profesionales de derecho que asumen la representación de la empresa alimentan y actualizan periódicamente la matriz disponible en la que se relaciona y registra la información que concierne a cada proceso, así como los movimientos surtidos durante cada mes.

La representación judicial y extrajudicial de la empresa DISPAC se adelanta en cumplimiento de la política de daño antijurídico y adoptando los lineamientos o correctivos que se imparten a través de las instancias de Comité de Conciliación o Comité Jurídico.

# Comité de Conciliación

Durante la vigencia 2023 se realizaron diecinueve (19) sesiones del Comité de Conciliación

Actuaciones adelantadas:

- Revisión, estudio y análisis de las solicitudes o fichas de conciliación.
- Análisis en cada caso sujeto a estudio, de las pautas jurisprudenciales.
- Estudiar la procedencia de las acciones de repetición para cada caso concreto.
- Adoptar lineamiento para la implementación de medidas para mejorar, superar y/o mitigar las problemáticas identificadas o fortalecer la defensa en cada caso sometido a estudio.
- Formular propuestas de corrección y mejoramiento al trámite de cumplimiento de las sentencias, conciliaciones y laudos arbitrales.
- Elaboración y socialización de la Directriz de Conciliación.

# Comité Jurídico

Conforme al artículo 13 de la Directiva No. 07 de 2020, durante la vigencia 2023 se realizaron cuatro (4) sesiones de comité jurídico.

Actuaciones adelantadas:

- Estudio y seguimiento a los procesos en curso.
- Socialización e impartición de lineamientos y recomendaciones o alternativas en la estrategia para la adecuada defensa jurídica y curso de los procesos.
- Socialización de los hechos o situaciones que prendan las alarmas para adelantar las acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de los intereses y patrimonio de DISPAC.
- Emisión de recomendaciones para evitar la ocurrencia de daños y perjuicios a terceros y así disminuir el número de reclamaciones, procesos judiciales, condenas y pagos a terceros.
- Seguimiento a las reclamaciones de usuarios.
- Seguimiento a las actuaciones que cursan ante la Superintendencia de Servicios Públicos.
- Seguimiento a la gestión contractual.
- Seguimiento a los compromisos impartidos.
- Seguimiento a multas impuestas y acciones de repetición instauradas.

# Contingencias Judiciales

Las contingencias judiciales de la empresa DISPAC S.A. E.S.P. se pueden resumir como se detalla a continuación:

| PROCESOS JUDICIALES               |                 |                  |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| CONCEPTO                          | No. DE PROCESOS | VALOR PORCENTUAL |
| Procesos en calidad de demandado  | 81              | 12.3%            |
| Procesos en calidad de demandante | 579             | 87.7%            |

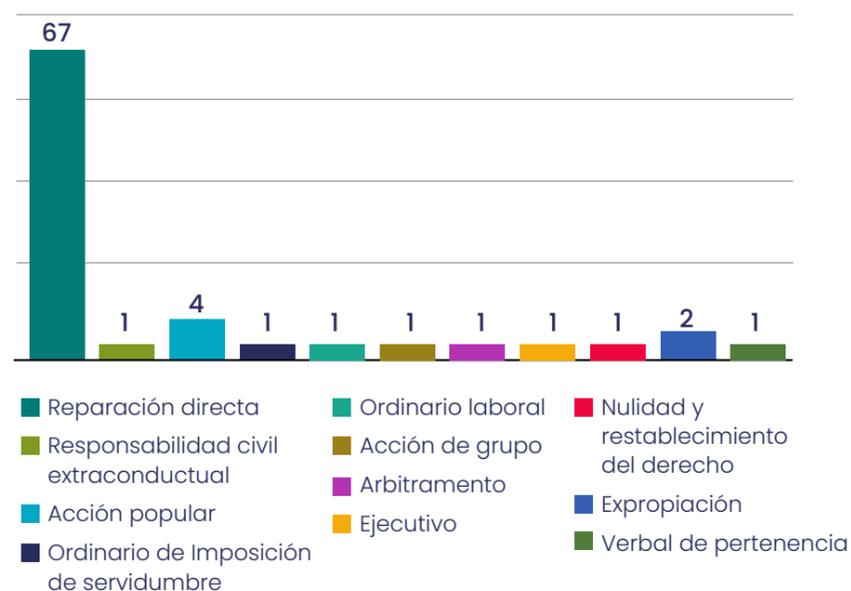
El valor de las demandas en curso en contra de la empresa DISPAC se ubica en el orden de los \$66.826 millones de pesos, de los cuales se ha provisionado contablemente un total de \$2.697 millones de pesos. Lo anterior, por cuanto si bien la empresa es vinculada como demandada en un número considerable de procesos, estos son sometidos a estudio por parte del Comité Jurídico el cual evalúa y estima la probabilidad de condena.

Con base en el análisis efectuado por dicho comité, el cual evalúa la vocación de prosperidad de las pretensiones de las demandas vs el material probatorio que las soporta, arrojando como resultado que en aquellos asuntos donde existe probabilidad de condena en contra se haya provisionado el equivalente al 4% del valor total mencionado

De otra parte aquellas entabladas por la compañía en calidad de demandante bordean los \$ 7.247 millones pesos.

Es importante mencionar que el número de procesos ejecutivos en que DISPAC funge como demandante tuvo un crecimiento significativo frente al año 2022, con ocasión del plan de gestión de cartera implementado durante la vigencia 2023 para la recuperación de los dineros adeudados por los clientes derivados de la prestación del servicio, lo que conllevó a la presentación de 195 demandas ejecutivas las cuales suman alrededor de \$521.260.825 millones de pesos.

# Procesos en que actúa DISPAC en calidad de demandado



La anterior gráfica muestra que en la jurisdicción contencioso administrativa cursan (70) procesos entre ellos de Reparación Directa (67), Nulidad y Restablecimiento del Derecho (1) y Expropiación (2). En relación con la jurisdicción constitucional, se encuentran Acciones Populares (4) y de Grupo (1), para un total de (5) procesos; mientras en que en la jurisdicción ordinaria están en curso (4) procesos: ordenamiento de imposición de servidumbre (1), ordinario laboral (1), verbal de pertenencia (1) y un ejecutivo (1). De otra parte, se cuenta con (1) proceso en sede de arbitramento.

Es importante destacar y resaltar la labor realizada por el área jurídica. Durante el año 2023, fueron fallados FAVORABLEMENTE siete (7) procesos judiciales con pretensiones que ascendían a los TRES MIL SETECIENTOS VEINTITRÉS MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE (\$3.723.778.697), los cuales no deberán ser pagados por la empresa.

Lo anterior se debe a la ausencia de los presupuestos de hecho o jurídicos, por los que no le asistió razón a los demandantes y es consecuencia de una buena defensa jurídica. El detalle de los procesos lo podemos ver a continuación:

| TIPO DE PROCESO    | PRETENSIÓN/ CUANTÍA                                  | FALLO PRIMERA INSTANCIA  |
|--------------------|--|--|
| Reparación Directa | Indemnización por daños \$ 1.056.321.693             | Sentencia No 011, del 02 de febrero del 2023 RESUELVE: PRIMERO: DECLÁRESE no probada la excepción de falta de legitimación en la causa por activa y pasiva propuesta por las entidades demandadas, por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído. SEGUNDO: DECLÁRESE probada la excepción de ausencia de nexo causal propuesta por las entidades demandadas, por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído. TERCERO: NIÉGUENSE las súplicas de la demanda.   |
| Reparación Directa | Indemnización por daños \$76.951.000                 | Sentencia Nro. 141 de 2023 resuelve: NEGAR las súplicas de la demanda.   |
| Reparación Directa | Indemnización por lesiones personales \$78.771.700   | Sentencia No 170 del 14 de septiembre de 2023 RESUELVE: PRIMERO: DECLÁRESE no probada la excepción de ineptitud sustantiva de la demanda propuesta por la entidad demandada EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO "DISPAC S.A. E.S.P" y la llamada en garantía EMPRESA DISICO S.A, atendiendo las razones expuestas en la parte motiva de este proveído. SEGUNDO: DECLARESE probada la excepción de caducidad del medio de control de reparación directa propuesta por la entidad demandada EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO "DISPAC S.A." ESP y la llamada en garantía EMPRESA DISICO S.A., atendiendo las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia. TERCERO: NIÉGUENSE las súplicas de la demanda. CUARTO: Sin condena en costas. |
| Reparación Directa | Indemnización por lesiones personales \$337.349.304  | Sentencia Nro. 355 del 29 de septiembre del 2023, resuelve: PRIMERO: DECLÁRESE administrativa y patrimonialmente responsable a la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A - COMCEL S.A, por los daños causados a los demandantes, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia. SEGUNDO: DECLÁRESE la falta de legitimación en la causa por pasivarespecto de DISPAC S.A E.S. P y sus llamadas en garantía ASEGURADORA de FIANZASCONFIANZA S.A y a la SOCIEDAD DE PROYECTOS DE INGENIERÍA S.A- PROING.   |
| Reparación Directa | Indemnización por lesiones personales \$ 874.385.000 | Sentencia Nro. 177 del 26 de septiembre de 2023 resuelve: PRIMERO: DECLARAR, PROBADA la excepción de CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.   |
| Reparación Directa | Indemnización por daños \$ 1.300.000.000             | Sentencia No 346 del 29 de septiembre de 2023, Resuelve PRIMERO: DECLARAR probadas las excepciones de INEXISTENCIA DEL NEXO CAUSAL, CAUSA EXTRAÑA O HECHO DE UN TERCERO, FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA, FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA e IMPROCEDENCIA DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE PERJUICIO POR AUSENCIA DE PRUEBA, propuestas por la empresa Distribuidora de Energía Dispac. E. S. P y la Aseguradora de Fianzas Confianza S.A. SEGUNDO: DENEGAR las pretensiones de la demanda, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia  |
| Reparación Directa | Indemnización por muerte                             | Sentencia Nro. 266 del 04 de diciembre de 2023, resuelve: PRIMERO: declarar probadas las excepciones de culpa exclusiva y determinante de la víctima e inexistencia de nexo causal propuestas por las entidades demandadas. Y a su vez, se absuelve a la empresa Dispac. SEGUNDO: Se niegan las súplicas de la demanda.  |

# Procesos en que actúa DISPAC en calidad de demandante



De los quinientos sesenta y siete (567) procesos ejecutivos que cursan en la actualidad en calidad de demandantes, son promovidos contra personas naturales y jurídicas debido a las obligaciones generadas por el suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

## Acciones constitucionales

| TIPO DE ACCIÓN   | CANTIDAD  | DECISIÓN  |             |
|------------------|-----------|-----------|-------------|
|                  |           | FAVORABLE | DESAVORABLE |
| ACCIÓN DE TUTELA | 39        | 37        | 2           |
| ACCIÓN POPULAR   | 4         | -         | -           |
| ACCIÓN DE GRUPO  | 1         | -         | -           |
| <b>TOTAL</b>     | <b>44</b> | <b>37</b> | <b>2</b>    |

Las 39 tutelas promovidas contra DISPAC fueron por presunta vulneración de derechos fundamentales, como el derecho de petición, debido proceso, vida, integridad personal, igualdad, entre otras, de las cuales el 96% fueron negadas por improcedentes. Respecto a las acciones populares, una (1) está al despacho para decisión de primera instancia; aclarando que fue remitida a los juzgados administrativos por falta de competencia del Tribunal Contencioso Administrativo, conservando toda la actuación, y las demás están en trámite. La acción de grupo está a la espera que se resuelva un incidente de desacato promovido.



# Gestión financiera

## 9.1 Gestión presupuestal vigencia 2023

De acuerdo con el Artículo 121 de la ley 2008 del 27 de diciembre de 2019, el cual dispone: "ARTÍCULO 113. En las empresas de servicios públicos mixtas y sus subordinadas, en las cuales la participación de la Nación directamente, o a través de sus entidades descentralizadas sea igual o superior al noventa por ciento y que desarrollen sus actividades bajo condiciones de competencia, la aprobación y modificación de su presupuesto, de las viabilidades presupuestales y de las vigencias futuras corresponderá a las juntas directivas de las respectivas empresas, sin requerirse concepto previo de ningún otro órgano o entidad gubernamental".

### 9.1.1 Presupuesto de Ingresos de la Vigencia Fiscal 2023

La Junta Directiva de DISPAC aprobó el presupuesto de ingresos en sesión 343 del 15 de diciembre de 2022 para la vigencia fiscal 2023 por la suma de \$345.464,4 millones.

Dicho presupuesto tuvo modificaciones por adiciones y reducciones en los siguientes rubros i) Rubro Recursos del Crédito Interno \$49.554,5 millones, ii) Rubro de recursos de terceros por 44.930,3 millones, iii) Rubro Disponibilidad Inicial por \$452,5 millones.

Así las cosas, el presupuesto definitivo de ingresos fue de \$440.401,7 millones, el valor de recaudo de ingresos del año 2023 se ubicó en el orden de los \$373.317,9 millones que corresponden a un 84,8% del valor presupuestado.

Los ingresos corrientes alcanzaron un recaudo del 105,6%, esto corresponde a venta de bienes y servicios (que tuvo un recaudo del 98,1%) y a las transferencias corrientes 129,5%; en cuanto a los recursos de capital se alcanzó un recaudo del 63,1%.

En el capítulo de Subsidios se estimó un presupuesto de \$40.544,0 millones, donde las transferencias de Subsidios alcanzaron los \$52.493,1 millones, un cumplimiento de 129,5%.

En el siguiente cuadro se muestra el presupuesto de ingresos del año 2023:

| CONCEPTO                                       | PRESUPUESTO VIGENCIA 2023 Millones \$ | RECAUDO VIGENCIA 2023 Millones \$ | EJECUCION DE LA VIGENCIA 2023% |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Disponibilidad inicial                         | 63.679,2                              | 63.679,2                          | 100,0%                         |
| Ingresos corrientes                            | 168.892,6                             | 178.412,3                         | 105,6%                         |
| Venta de bienes y servicios                    | 128.348,6                             | 125.919,3                         | 98,1%                          |
| Transferencias corrientes (subsídios)          | 40.544,0                              | 52.493,1                          | 129,5%                         |
| Recursos de capital                            | 207.829,9                             | 131.226,4                         | 63,1%                          |
| Disposición de activos                         | 850,0                                 | 1.373,0                           | 161,5%                         |
| Rendimientos financieros                       | 315,7                                 | 1.558,6                           | 493,7%                         |
| Recursos de crédito interno                    | 69.454,5                              | 14.053,0                          | 20,2%                          |
| Recursos de terceros                           | 137.209,7                             | 114.241,7                         | 83,3%                          |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>                          | <b>376.722,5</b>                      | <b>309.638,7</b>                  | <b>82,2%</b>                   |
| <b>TOTAL INGRESOS + DISPONIBILIDAD INICIAL</b> | <b>440.401,7</b>                      | <b>373.317,9</b>                  | <b>84,8%</b>                   |

### 9.1.2 Presupuesto de Gastos de la Vigencia Fiscal 2023

Dentro del presupuesto de Gastos de la vigencia 2023, se tuvieron recursos aprobados por \$345.464,4 millones, se realizaron adiciones y reducciones en los rubros de: i) Gastos de funcionamiento \$ 2.352,1 millones, ii) Gastos de operación comercial por un valor de \$29.925,8 millones, iii) Servicio de la deuda \$20.591,1 millones ii) Gastos inversión por \$34.248,3 millones, iiiii) Disponibilidad final por valor de \$7.820,0 millones. Como resultado de lo anterior, se tiene un valor definitivo de \$440.401,7 millones.

Del presupuesto de gastos se comprometieron recursos por \$396.588,0 millones, los cuales corresponden a una ejecución del 90,1%; quedando cuentas por pagar por \$100.027,4 millones, de las cuales \$291,4 millones corresponden a Gastos de Funcionamiento; \$10.957,9 millones a Gastos de Operación Comercial; \$60.632,4 millones corresponden a proyectos especiales de terceros – FAZNI, FAER, IPSE; y Gastos de Inversión \$28.145,7 millones, de los cuales \$13.764,9 millones corresponden al proyecto de Refuerzo.

En el siguiente cuadro se presenta la ejecución presupuestal de gastos de la vigencia 2023:

| NOMBRE DEL RUBRO                           | PRESUPUESTO VIGENCIA 2023 MILLONES \$ | COMPROMISOS VIGENCIA 2023 MILLONES \$ | PAGOS DE LA VIGENCIA 2023 MILLONES \$ | COMPROMISOS vs PRESUPUESTO% | PAGOS VS COMPROMISOS |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| <b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>            | 17.046,50                             | 12.425,20                             | 12.134 ,30                            | 72,89%                      | 97,66%               |
| <b>GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL</b>       | 46.346,60                             | 44.319,50                             | 33.361 ,60                            | 95,63%                      | 75,28%               |
| <b>PROYECTOS ESPECIALES</b>                | 166.148,20                            | 162.534,20                            | 101.901,90                            | 97,82%                      | 62,70%               |
| <b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>                | 28.598,80                             | 25.120,10                             | 25.120,10                             | 87,84%                      | 100,00%              |
| <b>INVERSIÓN</b>                           | 169.561,80                            | 152.188,30                            | 119.323,00                            | 89,75%                      | 78,40%               |
| <b>TOTAL</b>                               | 427.701,90                            | 396.587,30                            | 291.840,90                            | 92,73%                      | 73,59%               |
| <b>DISPONIBILIDAD FINAL</b>                | 12.699,80                             | 0                                     | 0                                     | 0,00%                       | 0,00%                |
| <b>TOTAL GASTOS + DISPONIBILIDAD FINAL</b> | 440.401,70                            | 396.587,30                            | 291.840,90                            | 90,05%                      | 73,59%               |

En lo que respecta al gasto de funcionamiento los compromisos fueron de \$12.425,2 millones alcanzando un cumplimiento del 73,2% frente al presupuesto.

En los gastos de operación comercial, se comprometió un valor de \$44.319,5 millones con un cumplimiento del 95,6% versus el presupuesto.

En lo que corresponde a Proyectos Especiales (FAZNI, FAER, IPSE), se comprometió el 97,8% del presupuesto, y los pagos tuvieron un cumplimiento de 62,9%.

En Servicio de la Deuda se comprometieron valores por \$25.120,1 millones con un cumplimiento del 87,8% y en los gastos de inversión se comprometieron recursos por \$152.188,3 millones obteniendo un cumplimiento de 89,8%. Lo más destacado en este rubro corresponde a los gastos de compra de energía los cuales tuvieron un compromiso de \$125.063,6 millones y \$116.940,2 millones efectivamente pagados, para una ejecución en compromisos del 94,1% y en pagos del 93,5% frente a los compromisos.

## 9.2 Gestión contable

En 2023, los ingresos operacionales tuvieron un incremento del 7% respecto al año 2022. El principal componente de estos ingresos son los de comercialización y distribución que se incrementaron un 17% frente a 2022, principalmente por el incremento de la tarifa aplicada como consecuencia de la política de reducción de los saldos por cobrar al aplicar la opción tarifaria, y también por el incremento en el consumo de los usuarios (2.5%).

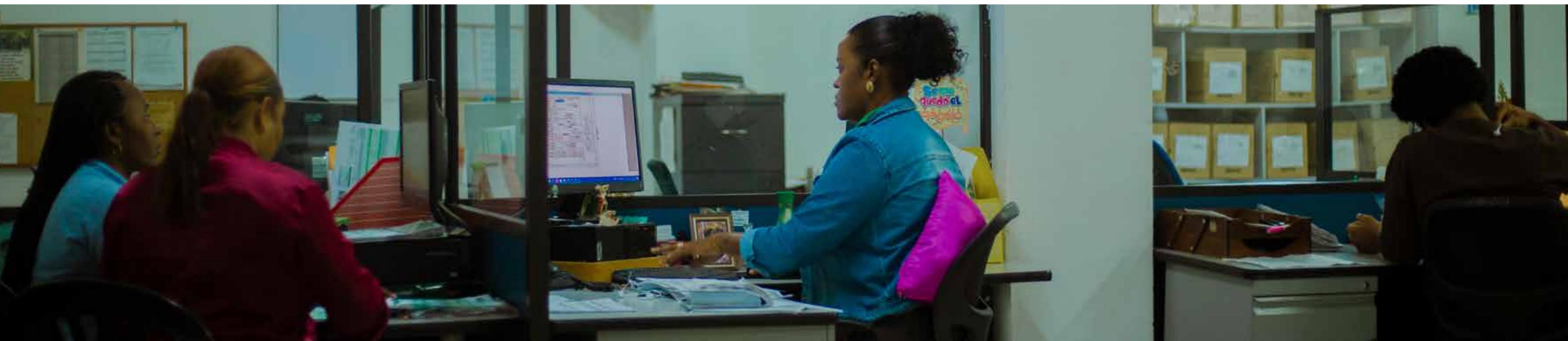
| ACUMULADO AÑO/<br>MILES DE \$                   | 2022        | 2023        | VARIACIÓN   | VARIACIÓN % |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>INGRESOS OPERACIONALES</b>                   | 223.340.513 | 239.199.004 | 15.858.491  | 7%          |
| <b>COSTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>        | 193.925.523 | 217.736.472 | 23.810.949  | 12%         |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                           | 29.414.990  | 21.462.532  | -7.952.458  | -27%        |
| <b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>                 | 21.152.664  | 23.735.652  | 2.582.988   | 12%         |
| <b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>                     | 8.262.326   | -2.273.120  | -10.535.446 | -128%       |
| <b>INGRESOS Y GASTOS NETOS NO OPERACIONALES</b> | -843.257    | -3.176.290  | -2.333.033  | 277%        |
| <b>IMPUESTO SOBRE LA RENTA</b>                  | 3.387.447   | -326.333    | -3.713.780  | -110%       |
| <b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>              | 4.031.622   | -5.123.077  | -9.154.699  | -227%       |

Los costos operacionales por \$217.736 MM aumentaron 12%, principalmente por el incremento en el precio de la bolsa de energía que alcanzó niveles superiores a 1.000 \$/KWh (250% respecto al 2022), esto generado por efecto del fenómeno de El Niño, mientras que los gastos de administración se incrementaron en 12%, principalmente por el incremento de la inflación que fue del 9.3% en 2023.

Aunque el incremento en los ingresos absorbió en gran parte el aumento de los egresos operativos, la utilidad operacional fue negativa en \$2.273 millones. Sin embargo, el ebitda calculado sin descontar las provisiones de los gastos, alcanzó \$5.898 millones, en lo que se resalta la eficiente gestión en contratos bilaterales de compra de energía de Dispac, que permitió tener un precio promedio en compra de contratos inferior al promedio de contratos en el mercado, lo que favoreció el mayor margen transferido en la tarifa aplicada a los clientes, y en conjunto con las mayores tarifas aplicadas, permitieron absorber gran parte del incremento de los precios de compra en bolsa de energía. La principal afectación del margen de la compañía comenzó a partir de septiembre 2023, cuando los precios de bolsa sobrepasaron los 1.000 \$/KWh, los márgenes hasta agosto 2023 incluso mostraban mejoría frente a 2022, aún con precios cercanos a 600 \$/KWh en compras en bolsa de energía, y esto generado en las mayores tarifas aplicadas a la demanda, así como los menores precios de contratos bilaterales de compra de energía frente a los del mercado.

El capítulo de ingresos y gastos no operacionales resultó en un neto negativo de \$3.176 millones, como consecuencia del aumento de la financiación de corto plazo requerida con destino a las mayores compras de energía, y a las altas tasas de financiación del mercado de crédito en este período. Sin embargo, es importante mencionar, que la compañía bajó su saldo de deuda financiera al pasar de \$40.221 millones a diciembre 2022, a \$34.326 millones en diciembre 2023, lo que refleja el adecuado manejo de su flujo de caja, al tener la liquidez necesaria para disminuir su pasivo financiero, y simultáneamente cumplir con todas sus obligaciones, incluyendo la compra de energía.

En síntesis, el resultado del ejercicio de 2023 fue afectado por los mayores costos de compra de energía en bolsa, por efecto del incremento del precio de la bolsa por el fenómeno de El Niño, particularmente alto en el período septiembre a diciembre. Adicionalmente, la necesidad de enfrentar las mayores compras de energía demandó acceder a créditos de corto plazo que generaron mayores gastos financieros. Sin embargo, las mayores tarifas aplicadas, y el margen en compras en contratos de largo plazo, permitieron absorber gran parte del déficit, así como, recuperar parte del saldo acumulado de la opción tarifaria el cual se redujo de un nivel de \$8.049 Millones en 2022 a \$4.725 Millones en 2023, facilitando la disminución del pasivo financiero en relación con 2022.



# Proyectos con fondos especiales



# 10. Proyectos con fondos especiales

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental, nos complace presentar el avance de nuestros proyectos de energía eléctrica renovable durante el periodo de gestión 2023. Estos proyectos representan un hito significativo en nuestra búsqueda de operaciones más ecológicas y eficientes.

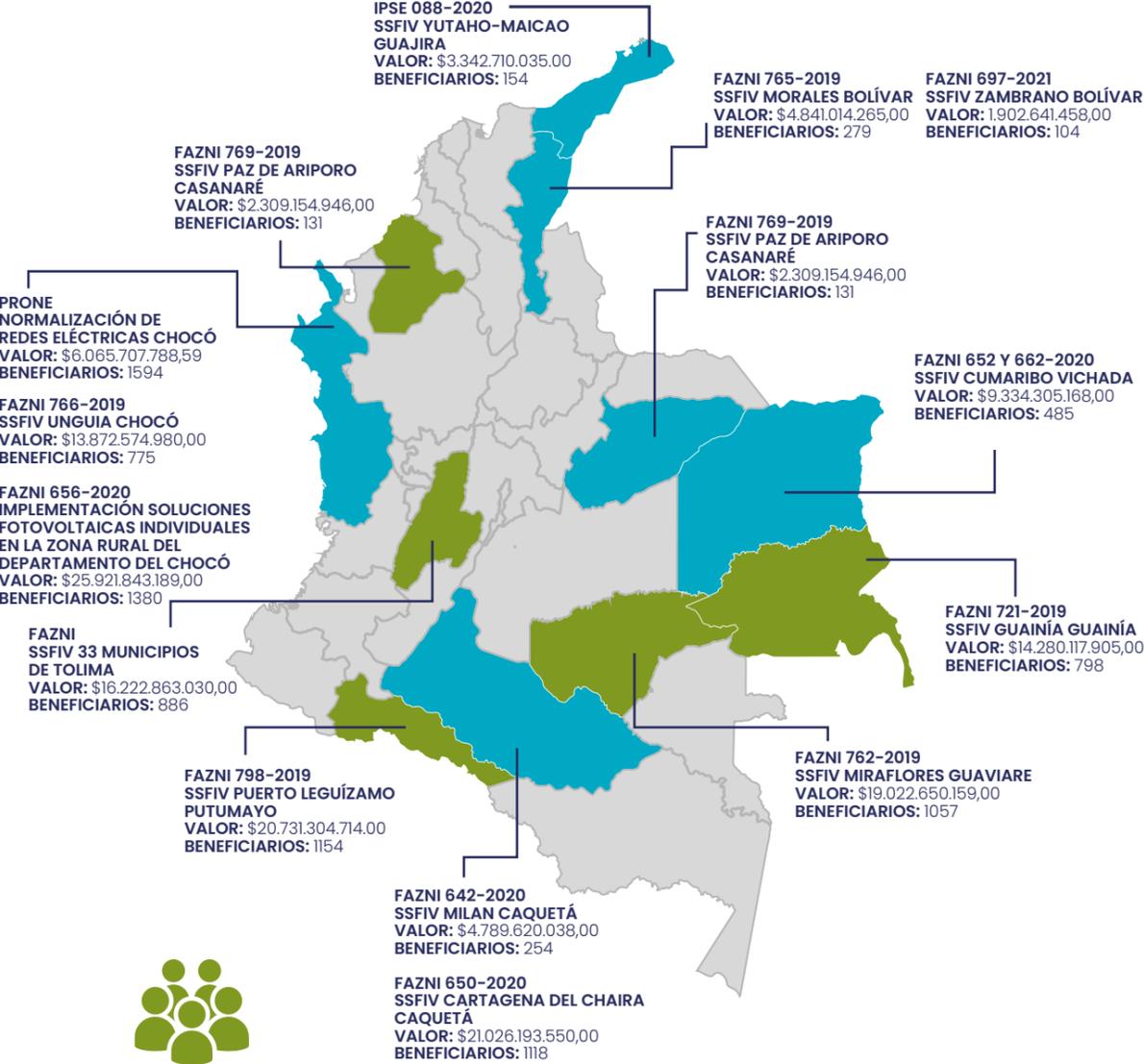
En el siguiente cuadro se resumen las características de los proyectos y sus avances durante la vigencia 2023:

| CONTRATO         | DESCRIPCION PROYECTO   | VALOR CONTRATO (Miles de Millones) | NÚMERO DE USUARIOS | FECHA DE SUSCRIPCIÓN | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN |
|------------------|--|------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| FAZNI-GGC-762-19 | Diseño de la solución de energía eléctrica para vivienda individual con fuentes no convencionales de energía renovable fncr, ubicadas en la zona rural del municipio de miraflores departamento del guaviare.  | \$ 19.022.650,16                   | 1057               | 13/12/2019           | 30/10/2020      | 1/06/2023            |
| FAZNI-GGC-798-19 | Instalación de soluciones energéticas para beneficiar a 1154 viviendas en zonas no interconectadas del municipio de puerto leguizamó.  | \$ 20.731.304,71                   | 1154               | 13/12/2019           | 30/11/2020      | 29/07/2023           |
| FAZNI-GGC-808-19 | Implementación de soluciones energéticas con ssfva para 886 viviendas de la zona rural en el departamento de tolíma.   | \$ 16.222.863,03                   | 886                | 26/12/2019           | 30/10/2020      | 28/02/2024           |
| FAZNI-GGC-814-19 | Instalación de soluciones energéticas para beneficiar a 1034 viviendas en zonas no interconectadas del municipio de tierralta córdoba.   | \$ 19.717.428,01                   | 1034               | 26/12/2019           | 1/12/2020       | 29/02/2024           |
| FAZNI-GGC-721-19 | Construcción, implementación y puesta en funcionamiento de soluciones con fuentes no convencionales de energía (fnce) con sistemas de energía solar fotovoltaica en las zonas no interconectadas (zni) de las localidades, santa rosa, yurí, laguna niñal, bachaco, matraca, laguna mure, puerto valencia, garza morichal, sabanitas, caño colorado, la esperanza, santa rita, berrocal, yurizal, tigre, cartagena, sejal, tabaquen, san jose, manacal, tonina, niñal, danaco, punta brava, frito tsipanape, catanacuname, sabanita, santa fe, playa blanca, punta barbosa, santa marta, capaco, buena vista, punta de angel, chaveny, ducutibapo, carrizal, cabezón, galilea, san rafael, porvenir, frontera y guadalupe, del departamento del guainía. | \$ 14.280.117,91                   | 798                | 31/08/2020           | 30/10/2020      | 30/11/2023           |

| CONTRATO               | DESCRIPCION PROYECTO   | VALOR CONTRATO (Miles de Millones) | NÚMERO DE USUARIOS | FECHA DE SUSCRIPCIÓN | FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN |
|------------------------|--|------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| FAZNI GGC-642-2020     | Construcción, instalación e implementación de soluciones de energía sostenibles consistentes en sistemas solares fotovoltaicos individuales (ssfvi) para generar electricidad para usuarios rurales dispersos en las zonas no interconectadas (zni) del municipio de Milán del departamento del Caquetá.             | \$ 4.789.620,04                    | 254                | 31/12/2020           | 31/03/2021      | 15/10/2023           |
| FAZNI GGC 650 2020     | Construcción, instalación e implementación de soluciones de energía sostenibles consistentes en sistemas solares fotovoltaicos individuales (ssfvi) para generar electricidad para usuarios rurales dispersos en las zonas no interconectadas del municipio de Cartagena del Chaira departamento del Caquetá.        | \$ 21.026.193,55                   | 1118               | 31/12/2020           | 31/03/2021      | 20/06/2023           |
| FAZNI GGC 652 2020     | Instalación de soluciones energéticas para beneficiar a 250 viviendas en zonas no interconectadas del municipio de Cumaribo - Vichada.   | \$ 4.721.577,31                    | 250                | 31/12/2020           | 31/03/2021      | 25/05/2023           |
| FAZNI GGC 656 2020     | Implementación soluciones fotovoltaicas individuales en la zona rural del departamento del Choco.  | \$ 25.921.843,19                   | 1380               | 31/12/2020           | 16/04/2021      | 9/05/2023            |
| FAZNI GGC-662-2020     | Diseño de la solución de energía eléctrica para vivienda individual con fuentes no convencionales de energía renovables fncr, ubicadas en la zona rural de los municipios Cumaribo departamento del Vichada.   | \$ 4.612.727,86                    | 235                | 31/12/2020           | 31/03/2021      | 25/05/2023           |
| IPSE 124-2020          | Desarrollar proyectos energéticos para el mejoramiento de la infraestructura eléctrica en las zni del departamento de la Guajira.  | \$ 8.142.609,85                    | 544                | 23/12/2020           | 30/12/2020      | 30/04/2024           |
| IPSE 142-2021          | Desarrollar e implementar soluciones individuales solares fotovoltaicas -sisfv para la ampliación de cobertura y mejorar las centrales de generación en las comunidades rurales y dispersas de la zni.   | \$ 79.752.894,48                   | 4801               | 10/11/2021           | 13/12/2021      | 15/05/2024           |
| IP SE 159-2021         | Implementación de soluciones individuales solares fotovoltaicas -sisfv en las comunidades rurales y dispersas de la zni en diferentes municipios de los departamentos de Putumayo, Nariño y Amazonas.  | \$ 31.998.193,42                   | 1614               | 10/12/2021           | 16/12/2021      | 15/03/2024           |
| IPSE 132-2021 REGALIAS | Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para la instalación del sistema de generación híbrido solar - diésel con almacenamiento de 455 kw en el área urbana del municipio de Barrancominas, departamento del Guainía.  | \$ 8.585.743,50                    | 311                | 28/09/2021           | 16/11/2021      | 30/04/2024           |
| FAZNI GGC-697-2021     | Implementación de soluciones de energía individuales sostenibles consistentes en sistemas solares fotovoltaicos para viviendas rurales en las zonas no interconectadas de las veredas: Bongal, Cachipay, Playa de las Bestias, Guasimal, Esperanza, y Florida del municipio de Zambrano del departamento de Bolívar. | \$ 1.902.641,46                    | 104                | 13/10/2021           | 17/11/2021      | 11/11/2023           |
| REGALIAS               | Construcción de la interconexión eléctrica de las localidades rurales costeras pertenecientes a tres municipios del departamento del Cauca y en siete municipios del departamento de Nariño, segunda etapa   | \$ 334.307.938,84                  | 15.699             | 17/09/2021           | 29/10/2021      | 17/09/2024           |
| REGALIAS               | Construcción de infraestructura eléctrica para las comunidades entre puerto bolívar y cabo de la vela, etapa 2, en el municipio de Uribe, departamento de la Guajira.  | \$ 8.827.466,30                    | 836                | 3/06/2021            | 13/10/2021      | 30/04/2024           |
| REGALIAS               | Implementación de sistemas fotovoltaicos en zonas no interconectadas del municipio de el Carmen de Bolívar, departamento de Bolívar.   | \$ 13.761.061,77                   | 698                | 6/07/2021            | 14/12/2021      | 28/08/2023           |
| REGALIAS               | Implementación de sistemas autónomos de generación de energía solar fotovoltaica para la energización de la segunda etapa de viviendas en las zonas rurales no interconectadas del municipio de Pueblo Bello.  | \$ 14.424.682,05                   | 721                | 6/07/2021            | 28/06/2022      | 31/12/2023           |
| REGALIAS               | Construcción de sistemas de energía solar fotovoltaica en la zona rural de Ciénaga Magdalena"; bpin 20201301011744.  | \$ 3.450.586,84                    | 172                | 20/09/2021           | 27/04/2022      | 22/05/2023           |
| REGALIAS               | Construcción de sistemas de energía solar fotovoltaica en la zona rural de Ciénaga Magdalena"; bpin 20201301011863.  | \$ 17.092.291,38                   | 854                | 20/09/2021           | 14/07/2022      | 31/01/2024           |
| REGALIAS               | Construcción de interconexión eléctrica de centros poblados en la zona de cajón y torra, del municipio de nóvita y las comunidades de Charco Largo - La Unión, Charco Hondo y Barrancón en el municipio de Sipí, departamento del chocó, código bpin 20201301011070.   | \$ 19.828.545,20                   | 657                | 25/10/2021           | 30/03/2022      | 30/06/2024           |
| REGALIAS               | Instalación de sistemas solares fotovoltaicos individuales en zonas no interconectadas del municipio de Simití, Bolívar" identificado con el código bpin: 20201301010463.  | \$ 7.217.514,32                    | 385                | 21/12/2021           | 14/07/2022      | 25/02/2024           |
| ENTERRITORIO           | Construcción y estructuración integral de soluciones individuales fotovoltaicas en vivienda rural dispersa de municipios ubicados sobre la línea colectora de energía, departamento de la Guajira.   | \$ 19.955.094,02                   | 1122               | 11/11/2021           | 3/01/2022       | 3/08/2023            |
| <b>TOTAL</b>           |  | <b>\$ 720.293.589,16</b>           | <b>36684</b>       |                      |                 |                      |

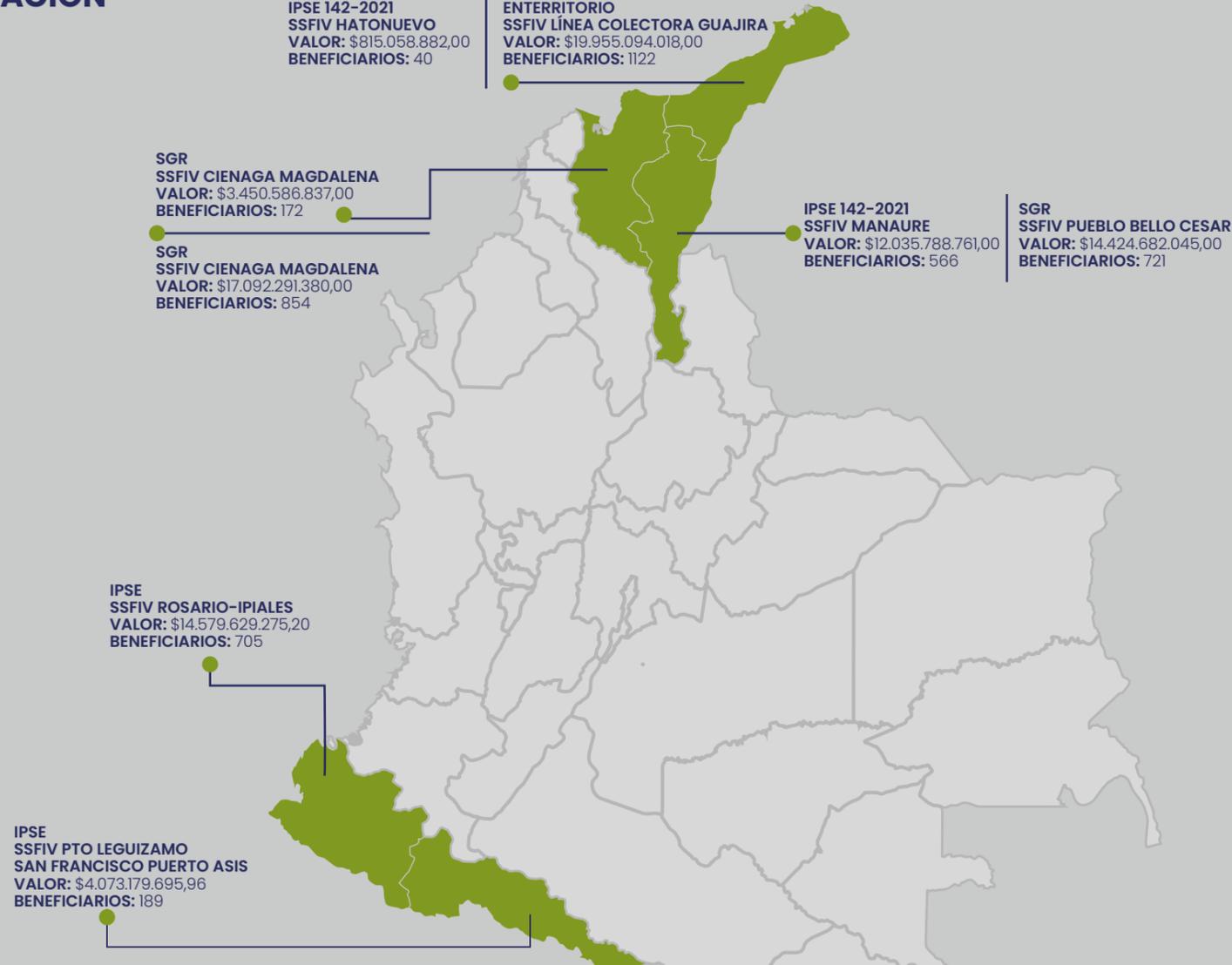
Durante el periodo de vigencia 2023, DISPAC ha ampliado significativamente su cobertura, alcanzando zonas no interconectadas - ZNI en diversos departamentos del territorio nacional. Este esfuerzo ha permitido proporcionar servicios energéticos a un total de 7.343 usuarios previamente sin acceso a esta infraestructura esencial. Este logro reafirma nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo sostenible al llevar servicios eléctricos a comunidades anteriormente desatendidas.

**PROYECTOS EN ETAPA DE AOM**



**7.343**  
 Usuarios con servicios energéticos

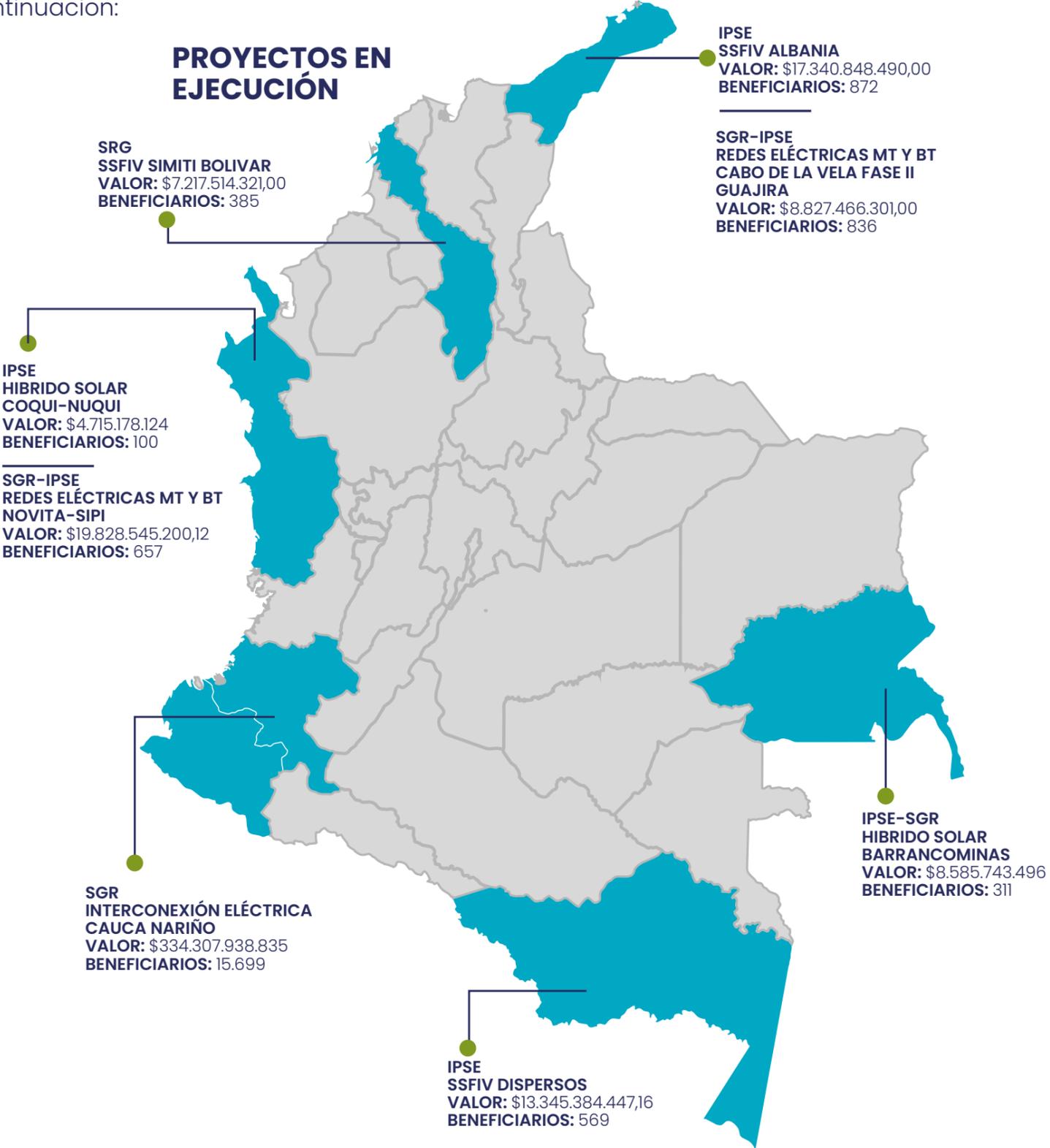
**PROYECTOS EN LIQUIDACIÓN**



La ejecución exitosa de nuestros proyectos de energía eléctrica renovable refleja nuestro compromiso con un futuro sostenible. Estos logros no solo fortalecen nuestra posición en el mercado, sino que también contribuyen de manera significativa a la mitigación del cambio climático y la promoción de prácticas empresariales responsables.

Estamos convencidos de que estos proyectos no solo generan beneficios a corto plazo, sino que también sientan las bases para un crecimiento sostenible a largo plazo. Seguiremos explorando nuevas oportunidades en el ámbito de las energías renovables, consolidando así nuestro papel como líderes en la transición hacia un **futuro más limpio y eficiente.**

Para el 2024 continuaremos con la ejecución de los proyectos a continuación:

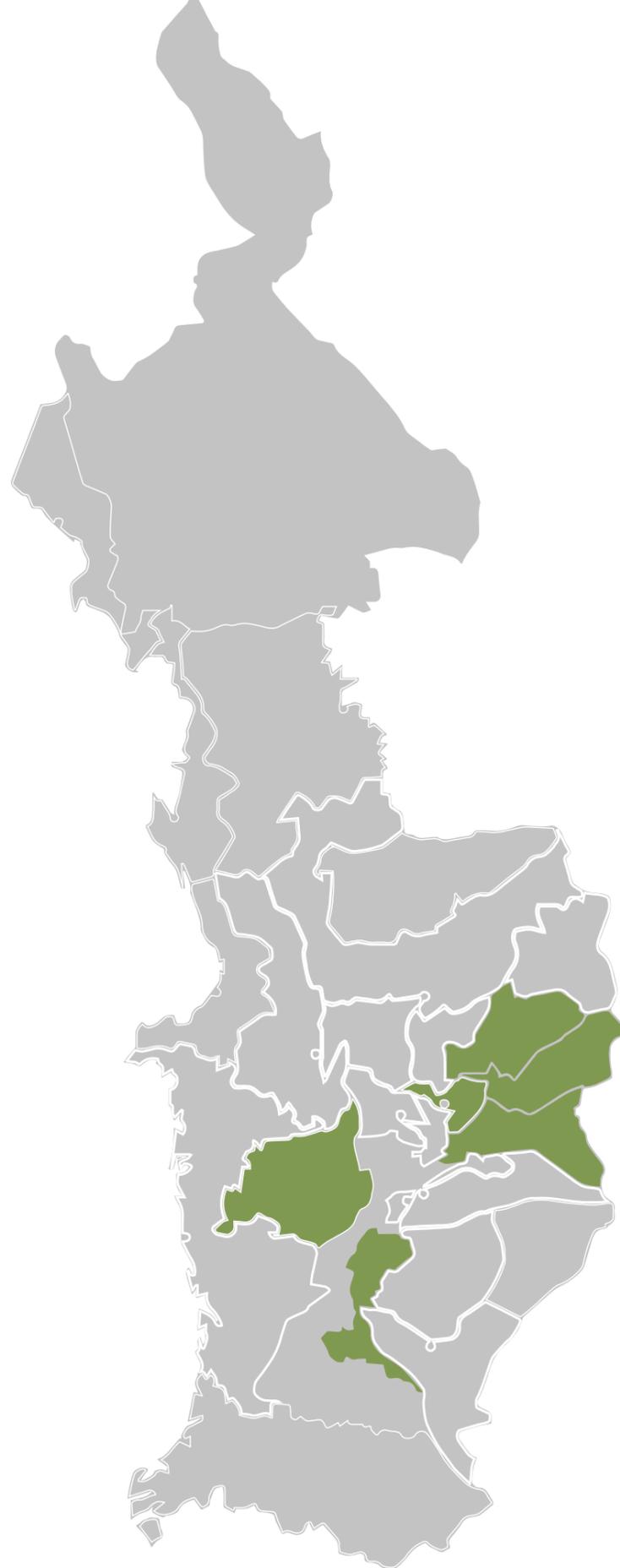


En el próximo año, nos enfocaremos en la consecución de nuevos negocios con el objetivo claro de expandir nuestra presencia en zonas donde hasta ahora pocos han tenido la iniciativa de ingresar. La meta es llevar la energía a esas comunidades que han sido históricamente desatendidas, demostrando nuestro compromiso continuo con la expansión inclusiva y sostenible de nuestros servicios. Estamos decididos a ser pioneros en áreas donde otros han dudado, asegurando que la energía sea accesible para todos, independientemente de su ubicación geográfica.

## 10.2. Gestión de viabilidad de Proyectos con el Fondo Todos Somos Pacífico en 2023

En la vigencia 2023, la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P., realizó la gestión de viabilidad de dos proyectos con el Fondo Todos Somos Pacífico. En ejercicio de dicha actividad, se llevaron a cabo los diseños y la estructuración de los mismos para su posterior presentación al Ministerio de Minas y Energía.

A continuación, se detallan los proyectos en la gestión de viabilidad de los proyectos:



### CHOCÓ SOLAR

**Objeto:** Implementación de sistemas solar fotovoltaicos, aislados autónomos en la zona rural de los municipios de: Bagadó, Cértegui, Lloró, Medio Baudó, Medio San Juan y Tadó del departamento de Chocó.

  
**2432**  
Total usuarios beneficiados

| MUNICIPIOS     | NOMBRE DEL PROYECTO  | VALOR               | USUARIOS BENEFICIARIOS | ESTADO   | RECURSOS  |
|----------------|--|---------------------|------------------------|--|---|
| BAGADÓ         | Implementación de sistemas solar fotovoltaicos, aislados autónomos en la zona rural de los municipios de: Bagadó, Cértegui, Lloró, Medio Baudó, Medio San Juan y Tadó del departamento de Chocó. | \$54,132,802,516.00 | 546                    | Proyecto estructurado por DISPAC en evaluación por parte de la Upme. | Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos Pacífico. |
| CÉRTEGUI       |  |                     | 124                    |  |   |
| LLORÓ          |  |                     | 558                    |  |   |
| MEDIO SAN JUAN |  |                     | 407                    |  |   |
| MEDIO BAUDÓ    |  |                     | 241                    |  |   |
| TADÓ           |  |                     | 556                    |  |   |

### Normalización usuarios de dispac en la zona norte de la ciudad de Quibdó - departamento del Chocó

**Objeto:** Normalización usuarios de DISPAC en la zona norte de la ciudad de QUIBDÓ - departamento del CHOCÓ.

| MUNICIPIO | NOMBRE DEL PROYECTO  | VALOR                | USUARIOS BENEFICIARIOS | ESTADO   | RECURSOS  |
|-----------|--|----------------------|------------------------|--|---|
| QUIBDÓ    | Normalización usuarios de DISPAC en la zona norte de la ciudad de QUIBDÓ - departamento del CHOCÓ. | \$ 14,985,640,108.00 | 6247                   | Proyecto estructurado por DISPAC en evaluación por parte de la upme. | Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos Pacífico. |

  
**6247**  
Total usuarios beneficiados



# Responsabilidad social empresarial y operación sostenible

**dispac**<sup>®</sup>  
Energía responsable y sostenible

# Responsabilidad social empresarial y operación sostenible

Para la empresa Distribuidora del Pacífico Dispac el concepto y aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial "RSE" es un tema relevante por el beneficio que la misma les aporta a los diferentes grupos de interés del sector empresarial y con mayor énfasis a las comunidades o zonas de influencia de influencia donde las empresas desarrollan su operación.

El concepto de Responsabilidad social empresarial (RSE) se refiere al compromiso voluntario que tienen las empresas con la sociedad y el medio ambiente, más allá de sus objetivos comerciales y legales.

Se trata de una filosofía de gestión empresarial que busca contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en la que opera, por medio de prácticas éticas y sostenibles en todas sus actividades. La RSE implica que las empresas deben tener en cuenta no solo los intereses de sus accionistas, sino también los de sus trabajadores, clientes, proveedores, la comunidad y el medio ambiente.

Teniendo en cuenta lo anterior la empresa Distribuidora del Pacífico Dispac desde los inicios de su operación en el Departamento del Chocó y con el propósito de afianzar sus relaciones con los trabajadores de la empresa, sus usuarios y la comunidad chocoana para de alguna manera incidir en el mejoramiento de las difíciles condiciones de vida de los habitantes de esta región ha realizado importantes inversiones en la financiación y desarrollo de proyectos y actividades enmarcados en la Responsabilidad Social que la empresa Dispac de manera voluntaria decidió asumir, los programas de responsabilidad Social Empresarial apuntan al cumplimiento de su objeto misional con un valor agregado que enfatiza en el cuidado y protección al medio ambiente, fortalecimiento social y potencializador económico.

Durante el año 2023, DISPAC formuló y desarrolló su plan de Responsabilidad Social Empresarial, el cual permitió el desarrollo de actividades y proyectos previamente planeados cuya ejecución obedeció a cronograma establecido, con el desarrollo del Plan RSE se realizaron acciones enfocadas a la prevención, mitigación y compensación de los efectos negativos que puede tener la actividad empresarial sobre los diferentes grupos de interés.

Dicha planeación y desarrollo de las actividades fue realizada por el comité de responsabilidad social empresarial, el cual se encuentra conformado por miembros del administrador del establecimiento de comercio "Gestor" un representante de la interventoría y un representante de la Gerencia General.

## Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2023

Los proyectos y actividades aprobadas y desarrolladas durante el año 2023, se realizaron respetando los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, estos además obedecieron a necesidades y expectativas de nuestros diferentes grupos de interés, siguiendo el lineamiento de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial y al objeto social de la compañía.



*Uno de los objetivos de desarrollo sostenible a los cuales apuntó de manera prioritaria el plan aprobado en 2023, fue el de contribuir al disfrute del servicio de energía eléctrica y atención integral en zonas con problemas de orden público apuntando al objetivo de Paz, Justicia instituciones sólidas y alianzas para lograr los objetivos.*



## Aplicando la Responsabilidad Social Empresarial

Durante el año 2023, con una comprensión profunda del concepto y alcance de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), así como la relevancia de que nuestra empresa sea reconocida como una entidad Socialmente Responsable, dirigimos nuestros esfuerzos hacia la ejecución de las actividades delineadas en nuestro plan. Además, nos enfocamos en difundir ampliamente y publicar detalladamente todas las acciones llevadas a cabo en cumplimiento con dicho plan, incluyendo las significativas inversiones realizadas para lograr la realización efectiva de nuestras metas.

Los miembros del Comité de Responsabilidad Social Empresarial demostraron un alto nivel de responsabilidad y compromiso en la ejecución del plan, lo cual ha contribuido significativamente al fortalecimiento de la imagen corporativa de la compañía.

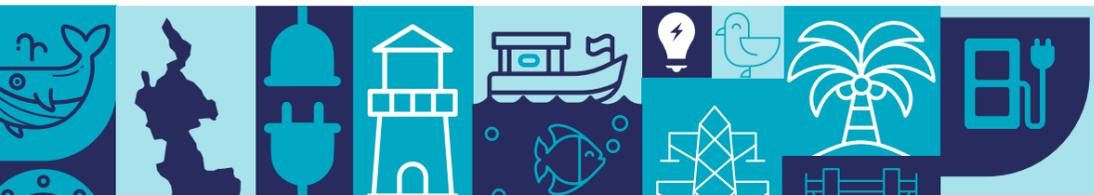
## ✓ La responsabilidad social empresarial crea alianzas para ofrecer un mejor servicio

En el año 2023, se dio continuidad al convenio firmado con la Fundación Caminemos Juntos, el cual permitió la entrada a la zona norte de Quibdó para la realización de actividades relacionadas con la prestación del servicio, enfocándonos especialmente en la recuperación de cartera y labores de sensibilización para fomentar el pago oportuno de las facturas de energía.

Esta significativa alianza permitió establecer presencia en una zona caracterizada por alteraciones constantes del orden público, derivadas de la presencia de diversos grupos al margen de la ley que disputan la soberanía del territorio. La colaboración entre la Fundación y DISPAC facilitó la atención de solicitudes de los usuarios vinculadas a la prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica.

Además, se llevaron a cabo trabajos técnicos en las redes, la toma de lecturas a los equipos de medida, la entrega de facturas, así como actividades de índole social. También se llevaron a cabo la firma de acuerdos de pago, jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a los usuarios. Este compromiso conjunto contribuyó a mejorar la calidad de servicio y fortalecer la relación con la comunidad en una zona desafiante.

El conjunto de acciones mencionadas permitió la intervención en 21 barrios catalogados con problemas de orden público, **alcanzando a 10,174 usuarios**. Al cerrar el año 2023, logramos un 64% de usuarios que cancelaron el servicio de energía, lo cual ha contribuido significativamente a la viabilidad financiera de la compañía.



# Creando calidad de vida y bienestar desde la Responsabilidad Social Empresarial

Gracias a la implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial y a la asignación de recursos para su desarrollo, se han llevado a cabo actividades que han contribuido significativamente al bienestar y la satisfacción de los grupos de interés beneficiarios.

Se realizaron Encuentros Infantiles y Juveniles con Energía en zonas vulnerables "Zona Norte" y localidades donde la empresa hace presencia, esta actividad contribuyó a generar momentos de sano esparcimiento y diversión en barrios permeados por la violencia y diferentes localidades.

La ejecución de la actividad **"Conoce y Prepárate por la Energía del Chocó"** permitió que la población juvenil de las instituciones educativas beneficiadas adquiriera un conocimiento integral de todos los factores que influyen en la llegada del fluido eléctrico a sus hogares. Se resaltó la importancia de la electricidad para el progreso, crecimiento y desarrollo del Departamento del Chocó, generando así un interés palpable en los jóvenes por comprender más a fondo las operaciones y contribuciones de la empresa.

Las actividades educativas y formativas llevadas a cabo por el equipo de Gestión Social se han revelado como una herramienta efectiva para que los usuarios comprendan aspectos fundamentales vinculados a la prestación del servicio eléctrico. Durante estas actividades, se ha brindado información sobre la importancia de utilizar el servicio de manera adecuada para prevenir accidentes. Además, se ha destacado la relevancia del uso racional y eficiente de la electricidad, con el objetivo de evitar costos elevados que puedan dificultar el cumplimiento con el pago de las facturas mensuales.



Los Encuentros Culturales con Energía se erigieron como un espacio dedicado a resaltar las costumbres ancestrales de diversas localidades. Estos eventos no solo sirvieron como una oportunidad para reconocer y premiar la fidelidad de los usuarios en el cumplimiento de sus responsabilidades relacionadas con la prestación del servicio, sino también como una plataforma para fortalecer las relaciones con los clientes de los diferentes municipios beneficiados. Estos encuentros no solo promovieron el reconocimiento cultural, sino también **contribuyeron a consolidar vínculos sólidos con la comunidad atendida.**



Durante la temporada navideña, se llevó a cabo la entrega de juguetes a la población infantil de las zonas más vulnerables de la geografía chococana. En total, se distribuyeron aproximadamente 5,000 regalos, contribuyendo así a alegrar y hacer especial la celebración de la Navidad para estos niños y niñas.

Como muestra de nuestro compromiso como empresa socialmente responsable, conmemoramos el Día del Usuario y del Vocal de Control mediante la realización de un congreso especial. Durante este evento, los usuarios y líderes fueron empoderados con información relevante sobre temas derivados de la prestación del servicio de energía eléctrica. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso no solo con la calidad del servicio, sino también con la capacitación y empoderamiento de la comunidad en asuntos relacionados con la energía eléctrica.





**QUIBDÓ - CHOCÓ**

Carrera 7No. 24-76  
Tels: (4) 670 9722 · 670 8425 · 671 1423  
Fax: (4) 672 4119

**BOGOTÁ Av. Calle 26 No. 69D-91**

Centro Comercial Arrecife Torre Peatonal  
Oficina 804  
PBX: (1) 467 2203 · 467 2204 / · 467 2205  
FAX:(1) 467 0006



Síguenos en redes @DispacComunica  
[www.dispac.com.co](http://www.dispac.com.co)

