

DIRECTIVA DE GERENCIA No. 004 DE 2026

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DISPONE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES CON OCASIÓN DE LA SITUACIÓN DE DESASTRE DE CARÁCTER NACIONAL”

El Gerente de la **EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.**, en ejercicio de sus funciones estatutarias, en especial las conferidas por los artículos 49 y 50 de los Estatutos Sociales, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998, la Ley 142 de 1994 y el Decreto No. 1171 del 11 de agosto de 2026, y

CONSIDERANDO:

Que, la **EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P. – DISPAC S.A. E.S.P.**, es una empresa de servicios públicos mixta con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, cuyo objeto comprende la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de Generación, Distribución y Comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos, de conformidad con el marco legal, regulatorio y estatutario aplicable.

Que, de conformidad con los artículos 49 y 50 de los Estatutos Sociales de **DISPAC S.A. E.S.P.**, corresponde al Gerente General ejercer la administración y representación legal de la sociedad y, en desarrollo de sus funciones, dirigir, coordinar, vigilar, controlar y evaluar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos de la empresa, adoptar las decisiones necesarias para el cumplimiento de su objeto social y velar por la adecuada prestación del servicio público a su cargo, dentro del marco de las disposiciones legales, regulatorias y estatutarias aplicables.

Que, la Ley 142 de 1994¹ establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y reconoce el derecho de los suscriptores y usuarios a presentar ante las empresas prestadoras peticiones, quejas y recursos relacionados con la prestación del servicio, disponiendo igualmente la obligación de las empresas de recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes formuladas por los usuarios, de conformidad con las normas vigentes.

Que, en particular, los artículos 152, 153, 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 regulan aspectos relacionados con el derecho de petición y de recurso de los usuarios, la organización para su atención, los recursos procedentes contra las decisiones de las empresas y la notificación de las decisiones que se adopten, mientras que el régimen especial de términos para la atención de las peticiones, quejas y recursos debe observarse en armonía con las disposiciones que resulten aplicables.

Que, la Ley 1755 de 2015² regula el derecho fundamental de petición y establece el deber de brindar una respuesta pronta, completa y de fondo, así como las reglas aplicables a su presentación, radicación, trámite y resolución, disposiciones que resultan relevantes para las

¹ Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

² Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DIRECTIVA DE GERENCIA No. 004 DE 2026

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DISPONE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES CON OCASIÓN DE LA SITUACIÓN DE DESASTRE DE CARÁCTER NACIONAL”

actuaciones de DISPAC S.A. E.S.P. frente a sus usuarios y demás peticionarios, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

Que, el día diez (10) de agosto de 2026, se registró un sismo de magnitud 7,4, con epicentro en el Municipio de San José del Palmar, Departamento del Chocó, y una profundidad de 96 kilómetros, **evento que fue percibido en diferentes zonas del territorio nacional y que generó afectaciones significativas en el departamento del Chocó y otros departamentos del occidente colombiano.**

Que, con ocasión de esta emergencia, el Gobierno Nacional expidió el **Decreto No. 1171 del once (11) de agosto de 2026³**, en consideración a la magnitud del evento sísmico y sus impactos sobre la población, la infraestructura y la prestación de los servicios públicos.

Que, las condiciones derivadas del evento sísmico y de la situación de desastre declarada han generado afectaciones sobre diferentes zonas del Departamento del Chocó, particularmente en materia de movilidad, comunicaciones, infraestructura, disponibilidad de personal, desplazamientos y condiciones de operación, circunstancias que pueden limitar temporalmente la capacidad de **DISPAC S.A. E.S.P.** para desarrollar con normalidad determinadas actuaciones administrativas, comerciales y de atención a los usuarios que requieren intervención de funcionarios, contratistas, sistemas de información, archivos, infraestructura física o desplazamientos a territorio.

Que, dichas circunstancias pueden incidir materialmente en la capacidad de la empresa para adelantar dentro de los términos ordinarios determinadas actuaciones relacionadas con la recepción, análisis, práctica de pruebas, verificación técnica, elaboración, notificación y emisión de respuestas a peticiones, quejas, reclamos y recursos, particularmente aquellas que requieran verificaciones en campo, desplazamientos, acceso a información o intervención de personal ubicado en las zonas afectadas.

Que, el artículo 64 del Código Civil, señala que la **fuerza mayor o caso fortuito** corresponde al imprevisto a que no es posible resistir, y que las circunstancias derivadas del evento sísmico constituyen un hecho extraordinario, externo a la voluntad de **DISPAC S.A. E.S.P.**, cuya magnitud y efectos pueden generar impedimentos materiales temporales para el desarrollo normal de determinadas actuaciones, particularmente aquellas que requieren condiciones de operación, infraestructura, movilidad, comunicaciones o disponibilidad de personal que se encuentren afectadas por la emergencia.

Que, el ordenamiento jurídico colombiano, la figura de la **fuerza mayor o caso fortuito** se encuentra definida en el artículo 64 del Código Civil, el cual fue subrogado por el artículo 1º de

³ Por el cual se declara una Situación de Desastre de Carácter Nacional.

DIRECTIVA DE GERENCIA No. 004 DE 2026

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DISPONE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES CON OCASIÓN DE LA SITUACIÓN DE DESASTRE DE CARÁCTER NACIONAL”

la Ley 95 de 1890⁴, la cual define la figura en el orden siguiente:

“(…) Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc (…)”

Que, esta figura jurídica actúa como una causa extraña que tiene la virtualidad de romper el nexo causal y, en consecuencia, opera como un eximente de responsabilidad frente al incumplimiento de una obligación.

Que, en atención a las circunstancias descritas, resulta necesario adoptar medidas temporales, excepcionales y proporcionales que permitan priorizar la atención de la emergencia, garantizar la seguridad de los trabajadores, usuarios y contratistas, preservar la continuidad de las actividades esenciales de la empresa y, simultáneamente, proteger los derechos de los usuarios y las garantías que les asisten dentro de las actuaciones administrativas y comerciales adelantadas por **DISPAC S.A. E.S.P.**

Que, la adopción de medidas temporales frente a circunstancias de fuerza mayor debe procurar un equilibrio entre la necesidad de atender las condiciones extraordinarias de operación y el deber de garantizar los derechos de los usuarios, evitando que una situación materialmente impeditiva genere consecuencias desfavorables derivadas exclusivamente de la imposibilidad temporal de desarrollar determinadas actuaciones en condiciones ordinarias.

Que, en consecuencia, se considera necesario disponer temporalmente la suspensión de los términos y actuaciones que se determinen en la presente Directiva, por un período limitado y estrictamente asociado a las condiciones excepcionales derivadas de la situación de desastre, sin que dicha medida implique la suspensión del derecho de petición, de los mecanismos de defensa de los usuarios, ni de los canales institucionales dispuestos por DISPAC S.A. E.S.P. para la recepción y radicación de las solicitudes.

Que, la medida que se adopta mediante la presente Directiva responde a criterios de necesidad, proporcionalidad, temporalidad, razonabilidad y protección de los derechos de los usuarios, y tiene como finalidad permitir que las actuaciones que materialmente no puedan ser atendidas durante la emergencia sean retomadas y tramitadas una vez se restablezcan las condiciones necesarias para su adecuada gestión, sin perjuicio de las competencias de las autoridades de vigilancia y control.

RESUELVE:

⁴ Sentencia **SU-029-2024** de la Sala Plena de la Corte Constitucional, M.P. **Jorge Enrique Ibañez Najar**.

DIRECTIVA DE GERENCIA No. 004 DE 2026

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DISPONE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES CON OCASIÓN DE LA SITUACIÓN DE DESASTRE DE CARÁCTER NACIONAL”

ARTÍCULO PRIMERO.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DE TÉRMINOS. Suspender temporalmente, por el término de diez (10) días hábiles, contados a partir del trece (13) de agosto de 2026, los términos para la atención, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados ante DISPAC S.A. E.S.P., en aquellos casos en que su trámite se encuentre materialmente afectado por las circunstancias de fuerza mayor derivadas de la situación de desastre declarada mediante el **Decreto No. 1171 del once (11) de agosto de 2026**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECEPCIÓN Y RADICACIÓN. La suspensión temporal de términos no implica la suspensión del derecho de petición ni de los mecanismos de defensa de los usuarios. En consecuencia, DISPAC S.A. E.S.P. continuará recibiendo, radicando, registrando y gestionando las peticiones, quejas, reclamos y recursos que sean presentados a través de los canales institucionales habilitados, en la medida en que las condiciones materiales y operativas lo permitan.

ARTÍCULO TERCERO.- ACTUACIONES QUE PUEDAN CONTINUAR. Las actuaciones relacionadas con peticiones, quejas, reclamos y recursos que puedan ser tramitadas y resueltas durante el período de suspensión, sin que para ello se requiera superar las condiciones materiales, operativas o de seguridad derivadas de la situación de emergencia, continuarán adelantándose de manera ordinaria.

ARTÍCULO CUARTO.- REANUDACIÓN DE TÉRMINOS. Los términos que se encontraren corriendo al momento de iniciar la suspensión se reanudarán una vez finalice el período establecido en la presente Directiva, conservándose el tiempo que hubiere transcurrido antes del inicio de la suspensión.

ARTÍCULO QUINTO.- TRAZABILIDAD Y CONTROL. Durante el período de suspensión, las dependencias responsables deberán garantizar la adecuada recepción, identificación, radicación, registro, custodia y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por los usuarios, así como la conservación de los antecedentes y soportes necesarios para garantizar su trámite y respuesta una vez se reanuden los términos.

ARTÍCULO SEXTO.- APLICACIÓN DE DECISIONES Y FALLOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Durante el período de suspensión se suspenden temporalmente las actividades internas de aplicación, ejecución o materialización de decisiones y fallos proferidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, cuando su cumplimiento se encuentre afectado por las circunstancias de fuerza mayor derivadas del evento sísmico.

Lo anterior se adopta sin perjuicio de las competencias de la SSPD ni de la obligación de la Empresa de dar cumplimiento a sus decisiones, una vez existan las condiciones materiales y operativas para ello o se establezcan las directrices correspondientes por parte de la autoridad

DIRECTIVA DE GERENCIA No. 004 DE 2026

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DISPONE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES CON OCASIÓN DE LA SITUACIÓN DE DESASTRE DE CARÁCTER NACIONAL”

competente.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- CASOS QUE REQUIERAN ATENCIÓN PRIORITARIA. La suspensión temporal de términos no impedirá la atención prioritaria de aquellas solicitudes o actuaciones cuya naturaleza exija una intervención inmediata para evitar la afectación de derechos fundamentales, la vida, la integridad, la seguridad de las personas, la continuidad esencial del servicio público o la protección de la infraestructura eléctrica.

ARTÍCULO OCTAVO.- RESPONSABILIDAD DE LAS DEPENDENCIAS. Las dependencias responsables de la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán adoptar las medidas necesarias para identificar las actuaciones afectadas por la suspensión, mantener actualizados los sistemas y registros correspondientes y asegurar la continuidad de aquellas actuaciones que puedan desarrollarse sin afectación por las circunstancias de fuerza mayor.

La suspensión prevista en esta Directiva no exime a los servidores y contratistas del cumplimiento de sus deberes funcionales ni de la obligación de adelantar las actuaciones que materialmente puedan ser desarrolladas durante el período de vigencia de la medida.

ARTÍCULO NOVENO.- VIGENCIA Y COMUNICACIÓN. La presente Directiva rige a partir del trece (13) de agosto de 2026 y tendrá una duración de diez (10) días hábiles, hasta el veintisiete (27) de agosto de 2026, inclusive, sin perjuicio de que las condiciones que dieron lugar a su expedición sean superadas con anterioridad o de que la autoridad competente disponga lo contrario. La presente Directiva será comunicada a las dependencias de DISPAC S.A. E.S.P. y divulgada a los usuarios a través de los canales institucionales disponibles.

Dado en Bogotá D.C., el trece (13) de agosto de dos mil veintiséis de 2026.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

ANDRES FELIPE HORTA ROJAS
Gerente General (E)
DISPAC S.A. E.S.P.

Proyectó: HERAS ABOGADOS S.A.S. 
Revisó: L.DELACRUZ 