

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DE TULUÁ S.A.
E.S.P.**



Libertad y Orden



BICENTENARIO
de la Independencia de Colombia
1810-2010

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA
Bogotá, Junio de 2010**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DE TULUÁ S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS 2009

AUDITOR: DELOITTE ASESORES Y CONSULTORES LTDA.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Objeto Social

CETSA E.S.P. es una empresa integrada verticalmente dedicada a la Distribución y Comercialización y Generación de energía eléctrica dentro del mercado de Tuluá.

2. ASPECTOS FINANCIEROS 2008 -2009

Durante los dos últimos años se identificaron como los principales aspectos financieros de la empresa los siguientes:

- La empresa registró un aumento el 12,4% de los ingresos operacionales.
- Las utilidades netas del último año fueron de \$ 16.290 millones obteniendo un margen neto del 27.6%.
- Los activos de la empresa se redujeron en un 2,62% y los pasivos en un 19,28%. El nivel de endeudamiento se pasó del 14,1% al 11,7%.
- La empresa cumple cuatro de los cinco indicadores de la Resolución 034 de 2004 utilizados para evaluar la gestión financiera de las empresas.

2.1 Estado de resultados

Los ingresos operacionales pasaron de \$ 52.494 millones a \$ 59.003 millones en los dos años evaluados. La empresa registra en el detalle de la contabilidad ingresos por las actividades de generación, distribución y comercialización. Los ingresos por generación pasaron de \$ 2.840 millones a \$ 3.267 millones, por distribución de \$ 1.746 millones a \$ 1.939 millones, y por comercialización de \$ 43.653 a \$ 49.546 millones. La totalidad de suscriptores residenciales de 2009 fue de 46.290 concentrados en los estratos 2 y 3, y como usuarios no residenciales se llegó a 3.763.

ESTADO DE RESULTADOS	2009	2008	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$59.003.102.897	\$52.493.799.903	12,40%
COSTOS OPERACIONALES	\$34.836.965.208	\$29.203.152.078	19,29%
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	\$2.333.271.980	\$1.989.663.072	17,27%
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES, PROVISIONES Y AGOTAMIENTO	\$6.824.521.107	\$7.365.649.172	-7,35%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$15.008.344.602	\$13.935.335.581	7,70%
OTROS INGRESOS	\$1.497.055.689	\$2.713.788.153	-44,84%
INGRESOS POR FINANCIACIÓN DE USUARIOS	\$244.564.692	\$344.630.682	-29,04%
OTROS GASTOS	\$215.197.421	\$281.079.541	-23,44%
GASTO DE INTERESES	\$31.732.085	\$56.535.486	-43,87%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$16.290.202.870	\$16.368.044.193	-0,48%

Tabla 1: Estado de resultados

Fuente: SUI

Los costos de operación de la compañía obtuvieron una variación superior a la registrada en el comportamiento de los ingresos, del 19,29%, ubicándose en \$ 34.837 millones. En los costos de compra del bien se halló un valor de \$ 26.977 millones distribuidos en compras de energía de corto plazo por \$ 17.538 millones, costos por conexión de \$ 1.194 millones, usos de líneas y redes de \$ 7.293 millones y manejo comercial y financiero del servicio por \$ 952.2 millones.

Los costos de operación elevaron su participación dentro de los ingresos operacionales del 55% al 59%.

En los gastos de operación se halló un descenso del 2,11% debido a que la reducción del 7,35% en los gastos de las depreciaciones, amortizaciones y provisiones tiene un impacto mayor al aumento del 17,27% en los gastos administrativos, los cuales tienen una participación de sólo el 4% sobre los ingresos operacionales. Los gastos administrativos están representados principalmente por los gastos de sueldos y salarios, gastos generales y la contribución del impuesto por mil.

Los gastos de las depreciaciones, amortizaciones y provisiones se redujeron de \$7.366 millones a \$6.825 debido a un cálculo inferior en la provisión de impuesto de renta de este período. A pesar de esto, se halló un aumento en la estimación de la provisión de deudas malas de \$ 94,9 millones a \$ 308,3 millones.



Ilustración 1: Ingresos Operacionales Vs Costos Operacionales Vs Gastos Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)

En lo relacionado con las actividades no operacionales de la compañía se observa una caída del 44.84% de los otros ingresos. En 2009 estos ingresos alcanzaron un valor de \$ 1.497 millones destacándose los ingresos financieros por financiación de usuarios, recargos por mora, dividendos y comisiones de garantías otorgadas. La disminución de esta cuenta se debe a que en 2008 se registraron mayores dividendos, además de indemnizaciones de compañías de seguros y utilidad por venta de activos de propiedad, planta y equipo.

Los otros gastos tienen una participación poco significativa dentro de las cuentas del estado de resultados, obteniendo en 2009 un valor de \$ 215 millones.

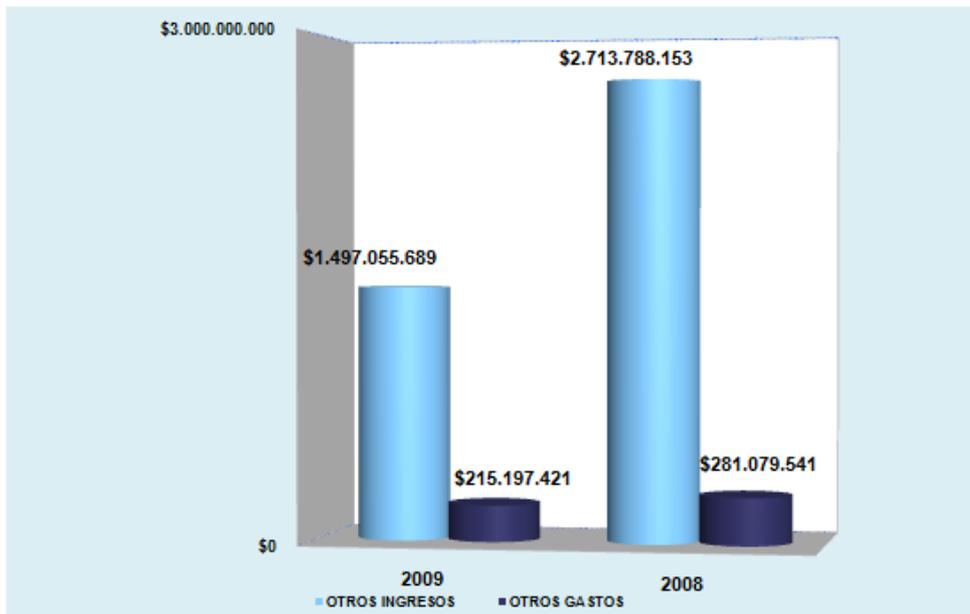


Ilustración 2: Ingresos No Operacionales Vs Gastos No Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)

Pese a que las utilidades de la operación crecieron en un 7,7% en los dos últimos años, en los resultados netos del ejercicio de 2009 se observa un ligero descenso del 0.48%, al pasar de utilidades netas de \$ 16.368 millones a utilidades netas de \$ 16.290 millones.

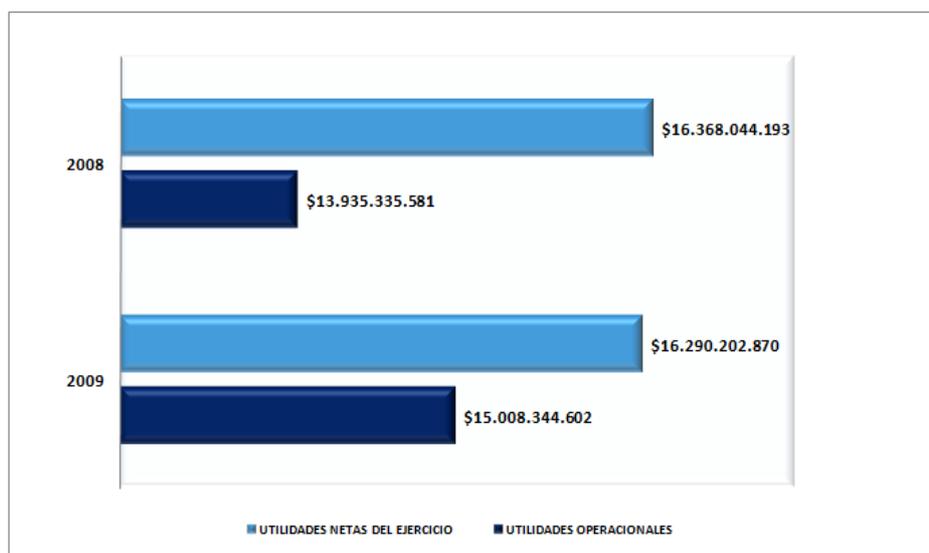


Ilustración 3: Utilidades Operacionales Vs Utilidades Netas del Ejercicio 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)

2.2 Balance general

Los activos de la empresa se redujeron en un 2.62% al pasar de \$ 137.784 millones a \$ 134.171 millones. Esta reducción se concentró en el comportamiento de la cuenta de activos corrientes, con una disminución del 14,6% y ubicarse en \$ 21.340 millones.

Los otros activos, que no aparecen relacionados en la siguiente tabla, alcanzaron un valor de \$ 43.951 millones por efecto de la cuenta de las valorizaciones (\$ 41.929 millones), la amortización del software de \$ 2.289 millones y otros gastos y cargos diferidos.

BALANCE GENERAL	2009	2008	VAR
Activo	\$134.171.198.189	\$137.783.517.988	-2,62%
Activo Corriente	\$21.340.367.269	\$24.987.696.815	-14,60%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$67.375.338.486	\$65.622.872.994	2,67%
Inversiones	\$10.075.364.723	\$9.506.276.985	5,99%
Pasivo	\$15.638.179.313	\$19.373.433.692	-19,28%
Pasivo Corriente	\$14.456.137.900	\$17.968.638.377	-19,55%
Obligaciones Financieras	\$840.749.325	\$1.030.666.721	-18,43%
Emisiones	\$0	\$0	
Patrimonio	\$118.533.018.876	\$118.410.084.296	0,10%
Capital Suscrito y Pagado	\$3.319.940	\$3.319.940	0,00%

Tabla 2: Balance General
Fuente: SUI

Los activos corrientes han registrado una participación rezagada dentro de los activos totales, lo que explica en parte las dificultades de la compañía por alcanzar eficiencia en los indicadores de liquidez. Durante el último año estos activos estuvieron conformados por el efectivo de \$ 2.407 millones, las inversiones temporales de \$ 8.988 millones, deudores de corto plazo de \$ 7.722 millones, inventarios de \$ 1.945 millones y gastos diferidos de 278 millones. El rubro que determinó la caída de los activos corrientes fue el de deudores, que en 2008 había alcanzado un total de \$ 12.701 millones.

Los activos de propiedad, planta y equipo mostraron un crecimiento del 2,67%, obteniendo en 2009 un saldo de \$ 67.375 millones. La cuenta de inversiones fue más dinámica con un incremento del 5,99% por aumentos en los derechos de fondos de valores. Las inversiones permanentes en empresas privadas mantuvieron el mismo valor en los dos años, correspondiente a \$ 1.086 millones.

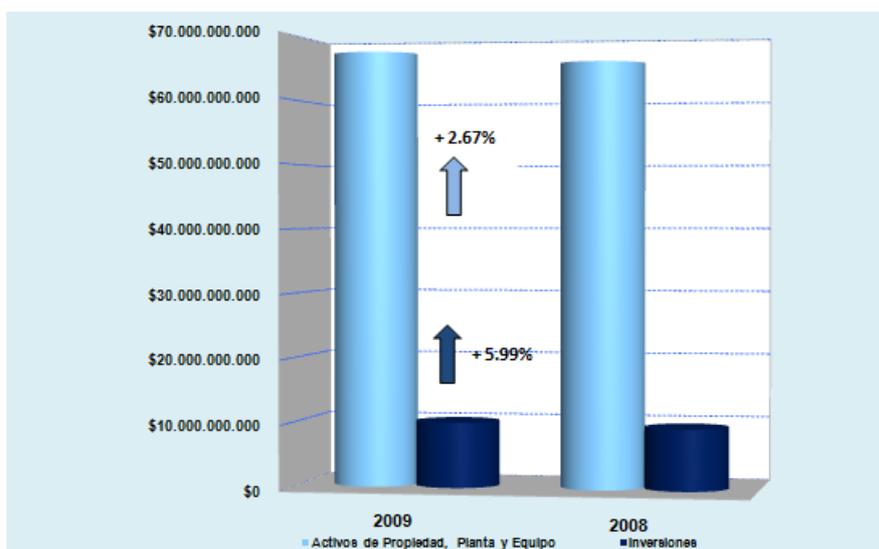


Ilustración 4: Activos Fijos Vs Inversiones 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)

En la estructura de capital de la compañía, se mantiene una participación más alta de la cuenta del patrimonio. Los pasivos de la empresa son de sólo un 11,7% del valor total de los activos. Durante el último año estos pasivos cayeron en un 19,28%, pasando de \$ 19.373 millones a \$ 15.638 millones.

Los pasivos corrientes fueron de \$ 14.456 millones y los pasivos de largo plazo de \$ 1.182 millones, éstos últimos conformados por una porción de las obligaciones financieras y la provisión del cálculo actuarial de las provisiones.

En los pasivos corrientes se hallaron las cuentas por pagar de \$ 11.780 millones (que incluyen \$ 5.892 millones a vinculados económicos), una porción de las obligaciones financieras y otros pasivos y provisiones de menor cuantía como el pago de impuesto de renta, obligaciones laborales, prestaciones sociales, entre otros. Vale decir que las cuentas por pagar del año 2008 fueron de \$ 15.153 millones.



Ilustración 5: Estructura de Capital 2008 – 2009

2.3 Indicadores financieros

En los indicadores financieros se halló una gestión más favorable en los indicadores de liquidez, sin embargo en lo que respecta a la razón corriente, que pasó de 1,4 veces a 1,5 veces, se encontró que su valor se ubicó inferior al referente de la resolución 034 de 2004. Dado que la empresa redujo su participación de activos corrientes sobre activos totales del 18% al 16%, y mantuvo una participación similar de pasivos corrientes sobre pasivos totales del 92%, el capital de trabajo operativo neto registró una disminución, pasando de \$ 17.146 millones a \$ 14.988 millones.

La rotación de cuentas por cobrar se redujo de 60,9 días a 42,3 días por efecto de la reducción en los saldos de cartera, y la rotación de cuentas por pagar se redujo de 64,6 días a 35,1 días debido al menor valor de las cuentas por pagar.

Esta disminución en las cuentas por pagar también contribuyó a la reducción en el nivel de endeudamiento, que pasó del 14,1% al 11,7%. A su vez, eso mejoró la relación de solvencia como muestra el indicador de patrimonio sobre activos del 88,3%.

Considerando que dentro de las cuentas por pagar existen saldos pendientes a vinculados económicos, se recomendaría analizar la posibilidad de reestructurar estos pasivos de manera que se reduzca la presión de los mismos en el corto plazo. Actualmente estos pasivos son del 92,4% del pasivo total.

Dado que los pasivos financieros no representan un rubro significativo en las cuentas de balance, es posible cubrir con el Ebitda obtenido, los gastos financieros del período.

INDICADORES	2009	2008
Costos Operacionales/ Ingresos Operacionales	59,0%	55,6%
Gastos de Administración/ Ingresos Operacionales	4,0%	3,8%
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,5	1,4
Capital de Trabajo Operativo	6.884.229.369	7.019.058.438
Capital de Trabajo Operativo Neto	14.987.625.364	17.145.521.654
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	42,3	60,9
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	35,1	64,6
Ciclo Operacional	7,2	-3,8
Activo Corriente Sobre Activo Total	16%	18%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	11,7%	14,1%
Patrimonio Sobre Activo	88,3%	85,9%
Pasivo Corriente Sobre Pasivo Total	92,4%	92,7%
Cobertura de Intereses – Veces	749,8	409,2
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	23.791.256.198	23.134.109.226
Margen Operacional	40,3%	44,1%
Rentabilidad de Activos	17,7%	16,8%
Rentabilidad de Patrimonio	21,1%	20,7%
Margen Neto	27,6%	31,2%

Tabla 3: Indicadores
Fuente: SUI – Cálculos SSPD

En los indicadores de productividad se halló una disminución del margen operacional del 44% al 40%, y del margen neto del 31,2% al 27,6%. Las rentabilidades de activo y patrimonio mejoraron ligeramente al pasar del 16,8% al 17,7%, y del 20,7% al 21,1%, respectivamente.

Al comparar estos resultados con los datos promedio de las distribuidoras comercializadoras con un margen de operación del 27,3%, rentabilidad de activos del 14,2% y rentabilidad del patrimonio del 27,8%, se observó una gestión más eficiente de la empresa para el margen de operación y rentabilidad de activos. En lo que se refiere a la rentabilidad del patrimonio, se halló que son más rentables en el grupo de distribuidoras comercializadoras.

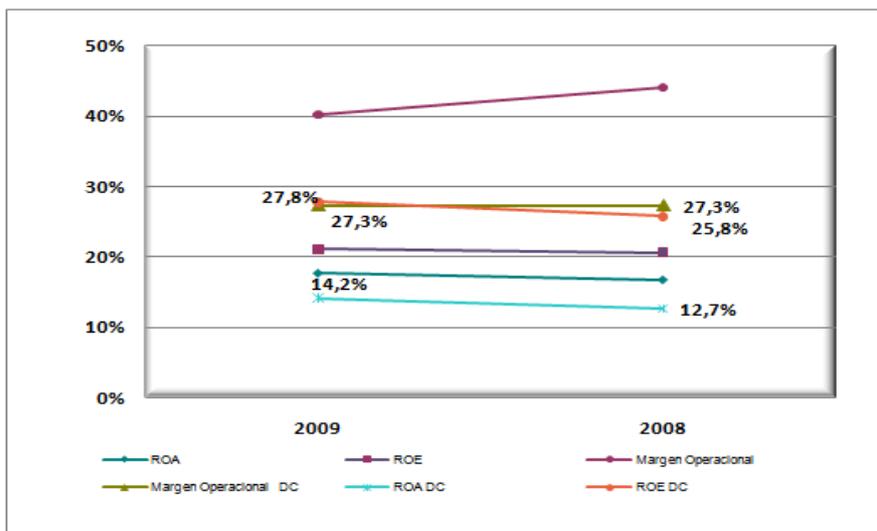


Ilustración 6: Comparativo Sector – Empresa de Margen Operacional, Rentabilidad de Activos ROA y Rentabilidad del Patrimonio ROE 2008 – 2009

La razón corriente de la empresa ha mostrado un resultado más eficiente al promedio del grupo de distribuidoras comercializadoras en los dos años, como se muestra a continuación:

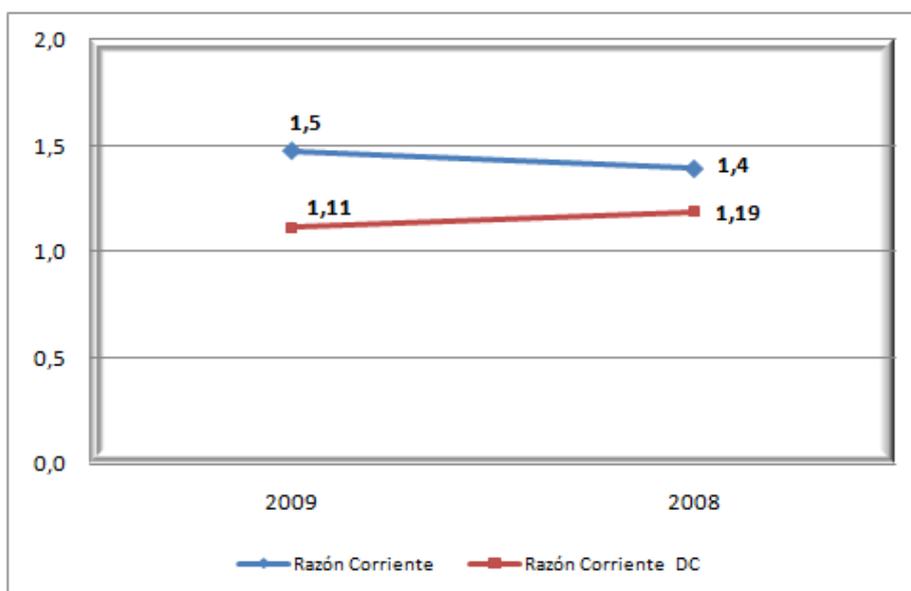


Ilustración 7: Comparativo Sector – Empresa de Razón Corriente 2008 – 2009

2.4 Indicadores de gestión

La empresa satisface la mayoría de los indicadores de gestión obteniendo en particular una gestión eficiente en los indicadores de margen operacional del 40% y la cobertura de intereses de 749,8 veces, frente a los indicadores de referencia de 21,44% y 6 veces.

En las rotaciones de cuentas por cobrar y cuentas por pagar se obtuvieron resultados aceptables de 42,3 días y 35,1 días con relación a los referentes de 56 días y 48 días. Vale señalar que la empresa obtuvo un mejor desempeño en el último año para las rotaciones y la cobertura de intereses, mientras que en el margen operacional se registró una disminución del 44% al 40%.

En el indicador de la razón corriente se obtuvo un ligero aumento de 1,4 veces a 1,5 veces, sin embargo este dato es insuficiente para cumplir el referente de 1,82 veces.

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2009	Resultado	Observación
Margen Operacional	21,44%	40%	CUMPLE
Cobertura de Intereses – Veces	6,00	749,8	CUMPLE
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	56,00	42,3	CUMPLE
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	48,00	35,1	CUMPLE
Razón Corriente – Veces	1,82	1,48	NO CUMPLE

Tabla 4: Indicadores de gestión

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

Sobre este tema, el auditor informó a la Superintendencia lo siguiente: *“Como resultado de nuestro trabajo de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, según lo establecido en la Resolución 20061300012295 de 2006 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y con base a la aplicación de los procedimientos de auditoría, enfocados a determinar la gestión realizada por la Compañía en sus áreas Mantenimientos en Redes y Equipos, Falta de inversión, Interrupciones y duración de las mismas, Calidad de la potencia y Pago de compensaciones, excepto por lo revelado a continuación, no encontramos evidencia que nos indique que se presentaron otros cambios significativos que impacten la calidad y la continuidad en la prestación del servicio.”*

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Conformación del mercado y niveles de consumo

La mayoría de usuarios atendidos por Cesta E.S.P. se encuentra en áreas urbanas, y un 42,29% del total de sus usuarios son de estrato 2. En 2009 los usuarios rurales llegaron a 5.301, un aumento del 4,49 respecto al 2008 y los urbanos llegaron a 41.520, con un aumento del 2,51%. El sector de mayor crecimiento fue el estrato 2, mientras que el estrato 3 presentó una reducción del 11.81%. Se resalta la reducción de clientes industriales entre 2008 y 2009, que pasaron de 220 a 212.

Ubicación	Rural			Urbano		
	2008	2009	Variación (%)	2008	2009	Variación (%)
Estrato 1	1.451	1.643	13,23	1.162	1.212	4,3
Estrato 2	3.340	3.369	0,87	15.111	18.029	19,31
Estrato 3	195	177	-9,23	17.551	15.479	-11,81
Estrato 4	60	59	-1,67	3.427	3.456	0,85
Estrato 5	18	24	33,33	3.212	3.298	2,68
Estrato 6	9	29	222,22	41	46	12,2
Total Residencial	5.073	5.301	4,49	40.504	41.520	2,51
Industrial	96	96	0	124	116	-6,45
Comercial	89	100	12,36	3.265	3.297	0,98
Oficial	34	38	11,76	124	124	0
Otros	0	0	0	6	6	0
Total No Residencial	219	234	6,85	3.519	3.543	0,68

Tabla 5: Suscriptores por Ubicación
Fuente: SUI

En relación con el consumo, los usuarios con mayor valor son los clasificados en el estrato 2 con un 22,28%, seguidos por los usuarios comerciales con el 20,30% del total de Kwh facturados. El valor por consumo con mayor participación es del estrato 2 con el 29,07%

Sector	2008	2009	Variación (%)
	Mwh	Mwh	
Estrato 1	3.911.449	4.189.529	7,11
Estrato 2	33.740.064	37.041.718	9,79
Estrato 3	33.100.285	30.417.121	-8,11
Estrato 4	7.624.490	7.474.955	-1,96
Estrato 5	7.937.455	7.870.565	-0,84
Estrato 6	234.454	340.873	45,39
Total Residencial	86.548.197	87.334.761	0,91
Industrial	29.736.136	29.892.180	0,52
Comercial	32.250.938	33.741.412	4,62
Oficial	3.798.755	4.196.331	10,47
Otros	10.738.367	11.082.461	3,2
Total No Residencial	76.524.196	78.912.384	3,12
Total	163.072.393	166.247.145	1,95

Tabla 6: Niveles de consumo
Fuente: SUI

SECTOR O ESTRATO	PARTICIPACIÓN		
	NUMERO DE USUARIOS	CONSUMO	VALOR DEL CONSUMO
Estrato 1	5,64%	2,52%	3,29%
Estrato 2	42,29%	22,28%	29,07%
Estrato 3	30,94%	18,30%	23,86%
Estrato 4	6,95%	4,50%	5,86%
Estrato 5	6,57%	4,73%	6,17%
Estrato 6	0,15%	0,21%	0,26%
Industrial	0,42%	17,98%	13,49%
Comercial	6,71%	20,30%	5,87%
Oficial	0,32%	2,52%	2,91%
Otros	0,01%	6,67%	9,22%

Tabla 7: Participación por estrato y sector
Fuente: SUI

Las anteriores tablas presentan la composición del mercado de Cetsa E.S.P. por estrato y sector y su participación en el total.

4.2 Tarifas

Cetsa S.A. está compuesto de un mercado prácticamente compacto en área urbana y tiene contratos que lo dejan poco expuesto a precios de bolsa, por lo tanto, y según lo publicó la Superintendencia en su boletín tarifario de energía de enero de 2010, la tarifa de diciembre de 2009 se encuentra en el 14° lugar de menor a mayor y el costo unitario en el lugar 32 entre 80 empresas, igualmente de menor a mayor valor.

Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4
1	125,52	150,62	255,63	300,74
2	132,88	166,10	282,37	332,20
3	134,95	168,69	286,77	337,38
4	134,16	167,70	285,08	335,39
5	136,00	170,01	289,01	340,01
6	126,33	157,92	268,46	315,83
7	126,42	158,02	268,63	316,04
8	125,18	156,48	266,02	312,96
9	123,87	154,84	263,22	309,67
10	122,30	152,88	259,89	305,75
11	118,88	148,58	252,58	297,16
12	120,53	150,87	256,13	301,33

Tabla 8: Tarifas
Fuente: Publicaciones de Cetsa E.S.P.

La anterior tabla muestra el comportamiento de las tarifas de aplicadas por Cetsa E.S.P. Se resalta que la variación entre enero y diciembre de 2009 fue apenas del 0,2% para el estrato 4 (tarifa plena sin subsidio y sin contribución).

Respecto a los componentes, se presentan en la siguiente tabla los valores correspondientes a 2009. Se evidencia que el mayor valor del Cu se encuentra en la

componente de Generación (36,07%), y luego el componente de Distribución (38,77%).

Mes	GM	TM	PR	DT	CV	RM	CUV
1	97,7	21,44	20,09	130,63	24,8	6,08	300,74
2	123,3	22,74	24,71	130,12	25,01	6,32	332,2
3	125,79	23,97	25,32	133,12	25,34	3,84	337,38
4	126,14	21,87	25,07	131,78	25,56	4,97	335,39
5	126,1	22,52	25,13	132,69	25,53	8,04	340,01
6	112,41	21,4	22,61	131,17	25,39	2,85	315,83
7	111,24	22,17	22,58	130,8	25,5	3,75	316,04
8	110,92	20,75	22,37	129,39	25,53	3,68	312,96
9	110,11	20,75	22,15	128,44	25,41	2,81	309,67
10	109,41	20,13	21,91	127,28	25,32	1,7	305,75
11	108,46	20,2	21,85	115,96	25,23	5,46	297,16
12	108,7	20,86	21,98	116,82	25,6	7,37	301,33

Tabla 9: Componentes Publicaciones de Cetsa E.S.P.

La siguiente gráfica muestra la evolución del Costo unitario de la tarifa y sus respectivas componentes. Se evidencia cuáles son las que mas pesan en el Cu: la componente de generación y de distribución.

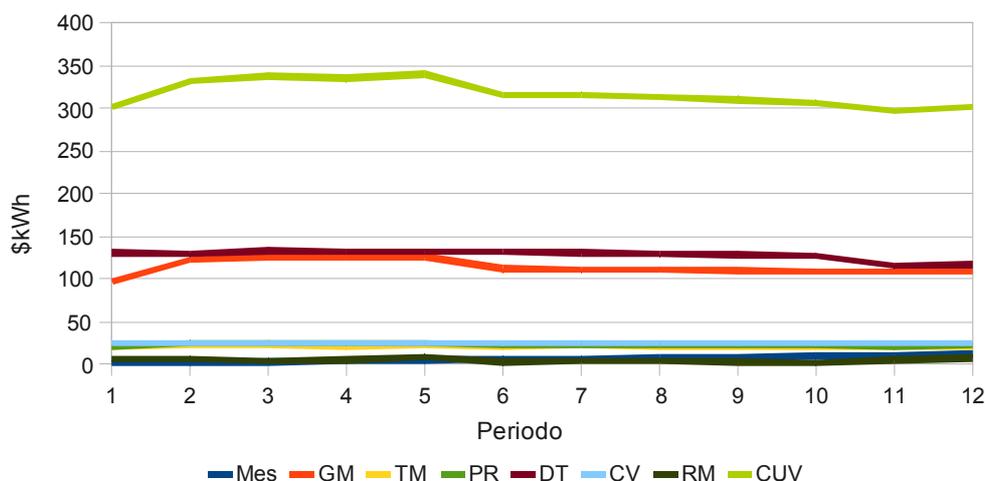


Tabla 10: Evolución de las componentes de la tarifa en 2009

4.3 Facturación y recaudo

Por las características propias del mercado de Cetsa E.S.P., el recaudo es apropiado, y se evidencia un leve aumento del porcentaje respecto al año 2008, pues pasa del 99,73% al 99,95%. Se resalta un aumento en la facturación del orden del 15,3%.

AÑO	FACTURACIÓN (millones de pesos)	RECAUDO (millones de pesos)	RECAUDO
2008	50.205	50.072	99,73%
2009	57.919	57.893	99,95%
DIFERENCIA	15,36%	15,62%	0,22%

Tabla 11: Facturación y recaudo
Fuente: SUI

4.4 Subsidios y contribuciones,

Respecto a subsidios y contribuciones se presenta la información de 2008 y 2009, resaltando los aumentos tanto en subsidios como en contribuciones. Esto puede ser debido al aumento de usuarios y de consumo que se analizó anteriormente.

Sector	2008 (M\$)	2009 (M\$)	Variación (%)
Estrato 1	361,99	698,15	92,87%
Estrato 2	2432,24	4774,02	96,28%
Estrato 3	737,91	1127,09	52,74%
Total Subsidios	3532,13	6599,27	86,84%
Estrato 5	190,13	495,88	160,81%
Estrato 6	5,46	20,6	277,64%
Industrial	492,97	1262,01	156,00%
Comercial	704,33	1886,64	167,86%
Otros	0,41	0,12	-71,69%
Total Contribuciones	1393,31	3665,08	163,05%

Tabla 12: Subsidios y contribuciones
Fuente: SUI

4.5 Peticiones Quejas y Recursos

En sede de la empresa se presentaron 6.163 PQR, de los cuales 6.111 fueron peticiones o quejas que en mayor proporción se relacionaron con altos consumos en la prestación del servicio, con un total de 3.436 quejas, en segundo lugar, calidad del servicio con 1.510 radicados.

Al respecto el auditor de la empresa informó: *“Mediante la revisión de los datos históricos asociados a cada usuario en el sistema fue posible determinar casos en los cuales la causa de la desviación reclamada por el usuario es diferente a exceso de consumo y corresponde a errores de lectura, consumo de cambio (por cambio de medidor), medidor frenado, entre otros. No obstante lo anterior, los reclamos son clasificados como exceso de consumo y reportados al SUI bajo esta causal debido a que el sistema no admite la reclasificación de los PQR. Esto tiene por consecuencia que ante el SUI las estadísticas por este motivo de reclamo no reflejan con exactitud la gestión interna de la Empresa en los procesos asociados a la lectura y medición de los consumos y su facturación.”*

Tramite	Detalle	accede	archiva	confirma	no accede	Pendiente de respuesta	rechaza	revoca	sin respu esta	Total
Petición o queja	Alto consumo	135			3070	123			108	3436
	Calidad del servicio		1412			98				1510
	Error de lectura	182			263	18				463
	Entrega y oportunidad de la factura	45			147	4				196
	Relacionada con cobros por promedio	65			81	9			12	167
	Cobro de otros cargos de la empresa	56			69	4				129
	Estrato	43			27	3				73
	Pago sin abono a cuenta	15			47					62
	Subsidios y contribuciones	26			22	7				55
	Tasas e impuestos	1			8					9
	Cobro Múltiple	2			1	1				4
	Solidaridad				2	1				3
	Aforo	1			1					2
	Tarifa cobrada	1								1
Medidor, cuenta o línea cruzada	1								1	
Recurso de reposición	Alto consumo					11				11
	Cobro de otros cargos de la empresa					3				3
	Cobro Múltiple					1				1
	Solidaridad					3				3
Reposición y subsidiario de apelación	Alto consumo			16			1	5		22
	Cobro de otros cargos de la empresa			2						2
	Cobro Múltiple			2						2
	Solidaridad			5				3		8
Total		573	1412	25	3738	286	1	8	120	6163

Tabla 13: Peticiones, quejas y recursos
Fuente: SUI

4.6 Calidad del servicio

Sobre el cumplimiento de valores máximos admisibles establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, se tiene la siguiente información:

GRUPO	TRIM	2009			2008			Variación	
		Alimentadores (#)	DES (%)	FES (%)	Alimentadores (#)	DES (%)	FES (%)	DES (%)	FES (%)
Grupo 1	1	15	93,33%	80,00%	15	93,33%	86,67%	0,00%	-7,69%
	2	15	100,00%	80,00%	15	93,33%	93,33%	7,14%	-14,29%
	3	15	86,67%	86,67%	15	86,67%	80,00%	0,00%	8,33%
	4	15	53,33%	93,33%	15	60,00%	73,33%	-11,11%	27,27%
Grupo 4	1	3	100,00%	100,00%	3	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	2	3	100,00%	100,00%	3	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	3	3	100,00%	100,00%	3	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	4	3	66,67%	100,00%	3	33,33%	100,00%	100,00%	0,00%

Tabla 14: Indicadores de calidad
Fuente: SUI

De la anterior tabla se destaca que los circuitos de nivel 4 cumplieron los referentes de los indicadores DES y FES durante el 2008 y 2009, a excepción del cuarto trimestre de 2008 y 2009 para el indicador DES, se resalta que de este grupo sólo hacen parte 3 circuitos.

Se desataca para los circuitos del grupo 2 de calidad que en el cuarto trimestre de 2009 aumentó la duración de las interrupciones pero disminuyó la frecuencia de las mismas.

La empresa no cuenta con circuitos en grupos de calidad 2 y 3, y en total cuenta con 18 circuitos alimentadores.

4.7 Compensaciones

Como resultado de las interrupciones que sobrepasaron los referentes de calidad, la empresa pagó en 2009 un total de \$25.305.975 en 44.171 facturas expedidas durante el periodo relacionado. En el 2009 el 59,40% de las compensaciones se pagaron al estrato 2 y el 25,84% al estrato 3, por los valores que se evidencian en la siguiente tabla:

Sector	2008 (\$)	2009 (\$)	Variación (%)
Estrato 1	990.704	1.701.024	71,70%
Estrato 2	4.708.547	15.031.208	219,23%
Estrato 3	2.121.093	6.538.126	208,24%
Estrato 4	466.011	805.501	72,85%
Estrato 5	785.308	869.467	10,72%
Estrato 6	185.798	360.649	94,11%

Tabla 15: Compensaciones
Fuente: SUI

4.6 Inversiones:

Según el SUI, En 2009 se proyectaron y desarrollaron tres proyectos por un valor total de \$5.417 millones, de los cuales, en 2009 se ejecutó un 58% equivalente a \$3.127 millones. Los tres proyectos y su ejecución trimestral se resumen en la siguiente tabla:

NOMBRE DEL PROYECTO	TRIMESTRE				TOTAL EJECUTADO POR PROYECTO EN 2009	VALOR INICIAL PROYECTADO	EJECUCIÓN
	1	2	3	4			
Inversiones en Negocio de Generación - Reparaciones mayores en unidades de generación, plantas Rio Frio I y II y Rumor.	\$63.591.000	\$287.364.000	\$185.929.000	\$705.018.425	\$1.241.902.425	\$1.280.000.000	97%
Inversiones en Servicios Compartidos - Compra e instalación de software y hardware de sistemas y telecomunicaciones. Compra de herramientas y equipos. Mejoramiento de instalaciones en subestación Variante y almacén de la compañía.	\$8.953.000	\$26.815.000	\$31.851.000	\$101.798.223	\$169.417.223	\$1.853.267.000	9%
Inversiones en Negocio de Distribución - Desarrollo del Plan de Calidad y arquitectura de redes para incrementar disponibilidad de los activos y optimizar redes.	\$337.008.000	\$264.200.000	\$163.032.000	\$951.931.971	\$1.716.171.971	\$2.284.000.000	75%
TOTAL INVERSIÓN 2009 EJECUTADO					\$3.127.491.619	\$5.417.267.000	58%

Tabla 16: Inversiones
Fuente: SUI

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación de Indicadores Técnico Administrativos

CONCEPTO	Relación Suscriptores sin Medición (%)	Relación Reclamos Fact. (por 10.000 fact.)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud de Conexión (%)
REFERENTES DCG	5,00	100,00	0,00	0,00
RESULTADO 2009	18,89	13,19	0	1,56
RESULTADO 2008	15,17	18,65	0,00	0,19
DIFERENCIA	3,72	-5,46	-	1,37
EVALUACIÓN 2007	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE

Tabla 17: Indicadores de gestión
Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Relación de suscriptores sin Medición

Para este indicador se observa un aumento leve, puesto que pasa de 15,17% a 18,89% de usuarios sin medición. Aunque la empresa manifiesta que la totalidad de suscriptores se encuentran con medición, esto no se ve reflejado en la información reportada al SUI en los formatos comerciales, por lo que el prestador deberá informar a la SSPD la inconsistencia presentada.

Relación de Reclamos por Cada 10.000 Facturas

Se cumple con el referente, y se evidencia una mejora, puesto que pasa de 18,65 a 13,95 reclamos por 10.000 facturas.

Atención de Reclamos por Servicio

El indicador cumple el referente, al respecto, la empresa informa lo siguiente: *“El indicador mejora respecto del año anterior, debido al seguimiento semanal a las PQRs.”*

Atención de solicitudes de Conexión

El indicador no cumple con la meta, y aumenta de 0,19% a 1,56%, a pesar de esto, el prestador indica lo siguiente: *“(…) mejora frente al año anterior, debido a la eficiencia operativa lograda en la provisión del servicio, proceso que cambió durante el 2009”*. Se presenta una inconsistencia entre los valores reportados por la empresa y los indicadores calculados por la misma.

5.2. Limitación de suministro

Durante el 2009, a Cetsa E.S.P. no se le inició ningún procedimiento de limitación de suministro por parte del administrador del mercado.

5.3 Exposición a bolsa

Durante el 2009 88,86% de la energía adquirida por el prestador fue mediante contratos, las ventas que efectuó se realizaron en su totalidad en bolsa nacional. Esto evidencia una baja exposición a precios de bolsa.

AÑO	COMPRAS BOLSA NACIONAL	COMPRAS CONTRATOS	VENTAS BOLSA NACIONAL	VENTAS CONTRATOS
	GWh.	GWh.	GWh.	GWh.
2008	0,90	214,43	30,10	0
2009	2,90	211,68	26,53	0

Tabla 18: Exposición a bolsa
Fuente: XM S.A. E.S.P.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Los formatos de reporte de información al SUI de los años 2007, 2008 y 2009 se encuentran al día.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Durante el 2009 no se adelantó ninguna investigación en contra de la empresa Cetsa E.S.P.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Respecto al año anterior se evidencia una mejora en la calidad del servicio y adicional a esto, se evidencia viabilidad financiera a corto y mediano plazo. Los indicadores financieros presentan buen comportamiento.

La empresa deberá verificar las inconsistencias en sus cálculos de indicadores con la información reportada al SUI, con la cual se calculan los indicadores de gestión.

Respecto a la calidad del servicio se observa que entre 2008 y 2009 para el grupo 4 se han mantenido casi igual los indicadores, y en el grupo 1 los indicadores de FES han mejorado levemente.