

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. ESP



Libertad y Orden



BICENTENARIO
de la Independencia de Colombia
1810-2010

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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. ESP

ANÁLISIS 2009

AUDITOR: CONSULTORES TÉCNICOS Y ECONÓMICOS ASOCIADOS LTDA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes de Constitución.

La Electrificadora del Huila S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de economía mixta, creada mediante escritura pública No. 417 de Julio 17 de 1947 se rige por lo establecido en la Ley 142 y 143 de 1994, la Ley 689 de 2001 y demás disposiciones legales.

1.2 Objeto Social

La Empresa tiene como objeto la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

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

- Un aumento en los activos del 51.04% apalancado básicamente por el capital de accionistas. De este modo en la estructura de capital del año 2009 la participación del patrimonio fue del 74,7% en comparación con un 59,2% del año 2008.
- Los costos operacionales crecieron en el 24.7% mientras que el aumento de los ingresos de operación fue del 18.87%.
- Se destaca un aumento del 90.44% del patrimonio de la empresa.
- El nivel de endeudamiento de la empresa se redujo del 40.8% al 25.3%.
- Los indicadores de productividad como el margen operacional y rentabilidad de activos y patrimonio disminuyeron su tendencia, dado que el aumento del Ebitda fue menos dinámico a la variación de ingresos y fortalecimiento del capital de operación de la empresa (visto en los rubros del Activo y Patrimonio).

2.1 Estado de Resultados

En los dos últimos años los ingresos operacionales pasaron de \$ 183.509 millones a \$ 218.129 millones mostrando un incremento del 18.87%. Esta tendencia es favorable considerando que los ingresos operacionales de las empresas Generadoras Distribuidoras Comercializadoras crecieron en un promedio del 7.44%. Los ingresos por la actividad de generación pasaron de \$ 3.783 millones a \$ 3.054 millones, por la actividad de Distribución de \$ 75.469 millones a \$ 91.303 millones, y por comercialización de \$ 104.028 a \$ 125.582.

En el último año la empresa alcanzó un total de 239.505 suscriptores residenciales entre los estratos 1 y 2, y 19.062 usuarios comerciales.

Tabla 1. Estado de Resultados 2009

ESTADO DE RESULTADOS	2009	2008	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$218.128.568.561	\$183.508.769.289	18,87%
COSTOS OPERACIONALES	\$165.934.322.958	\$133.067.130.152	24,70%
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	\$11.813.484.981	\$12.492.996.129	-5,44%
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES, PROVISIONES Y AGOTAMIENTO	\$19.737.007.371	\$19.124.034.099	3,21%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$20.643.753.251	\$18.824.608.909	9,66%
OTROS INGRESOS	\$4.385.655.259	\$5.055.431.448	-13,25%
INGRESOS POR FINANCIACIÓN DE USUARIOS	\$1.704.664	\$14.919.709	-88,57%
OTROS GASTOS	\$3.371.030.307	\$3.745.272.788	-9,99%
GASTO DE INTERESES	\$2.226.232.451	\$3.073.981.536	-27,58%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$21.855.277.838	\$20.341.668.513	7,44%

Fuente: SUI

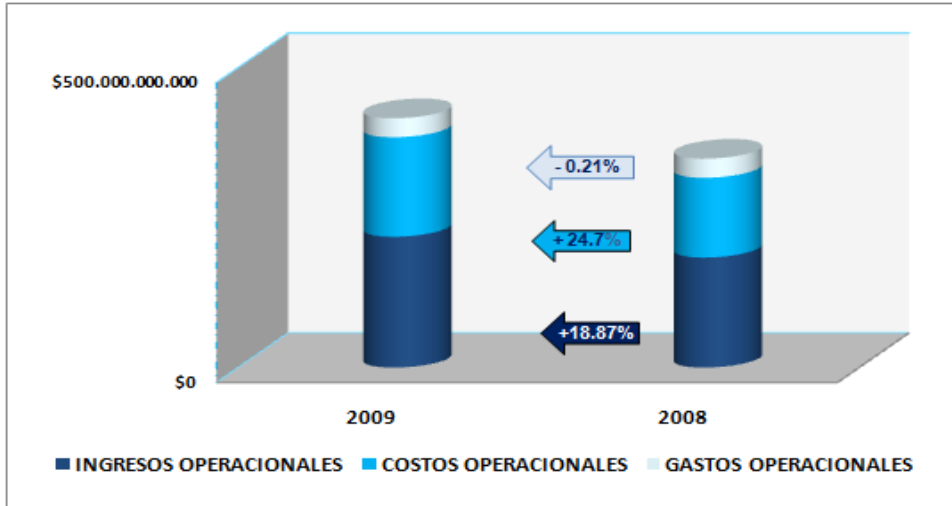
Los costos operacionales del último año fueron de \$ 165.934 millones reflejando una variación del 24.7%. Pese a este comportamiento no se registró un deterioro de las utilidades operacionales, que al contrario presentaron una variación del 9.66% con relación al año anterior. Dentro de la cuenta del bien o servicio público para la venta de \$ 113.091 millones (que registró el mayor dinamismo) se destacan las compras de energía de largo plazo por \$ 66.021 millones, las compras en bolsa de corto plazo por \$ 17.808 millones, cargos de conexión de \$ 14.613 millones, y uso de líneas, redes y ductos de \$ 10.864 millones.

En otros costos relacionados, se registra en la contabilidad el costo de pérdidas en prestación del servicio por \$ 6.123 millones.

La reducción de los gastos operacionales (Administrativos y de las depreciaciones, provisiones y agotamiento) del 0.21% estuvo determinada por la tendencia de los gastos administrativos, los cuales pasaron de \$ 12.493 millones a \$ 11.813 millones por menores gastos generales de la empresa.

Dentro de la cuenta de las depreciaciones, amortizaciones y provisiones de \$ 19.737 millones de pesos se destaca el valor de la provisión de impuesto de renta por \$ 10.901 millones y las provisiones de protección de propiedad, planta y equipo por \$ 7.268 millones. Considerando que la empresa presenta deficiente el resultado de su indicador de rotación de cuentas por cobrar, se observa una falta de estrategia de la administración, no estimar un valor en la provisión de deudores, encontrando que esta cuenta se registra en cero para el último año. En 2008 esta cuenta tenía un registro de \$ 933 millones de pesos.

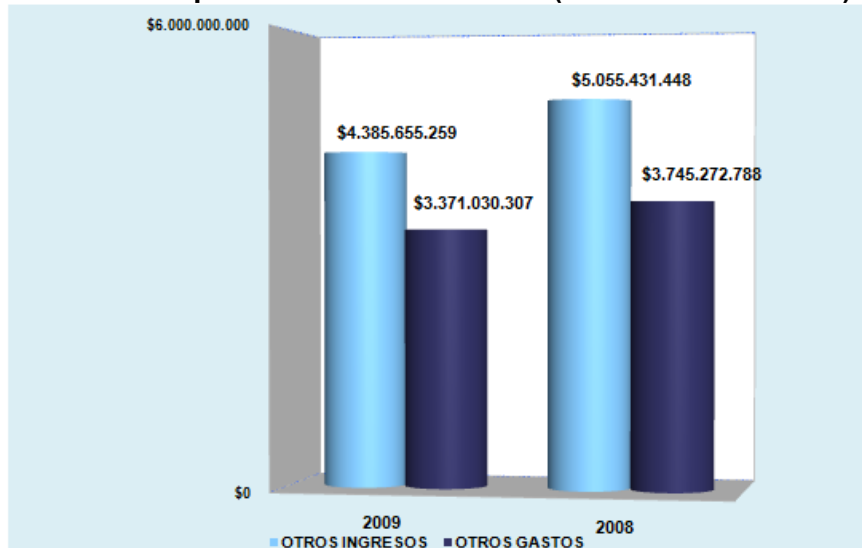
Gráfica 1. Ingresos Operacionales Vs Costos Operacionales Vs Gastos Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)



Fuente: SUI

En lo concerniente al comportamiento de otros ingresos y gastos no operacionales, estos presentaron una reducción del 13.25% y 9.99% respectivamente, por una disminución en los intereses por financiación de usuarios y que en este año no se registraron ingresos extraordinarios, como si ocurrió en 2008 cuando se registraron indemnizaciones a la empresa por valor de \$ 997 millones. La caída de los otros gastos refleja la disminución de los gastos de intereses debido al saldo menor de las obligaciones financieras de este año.

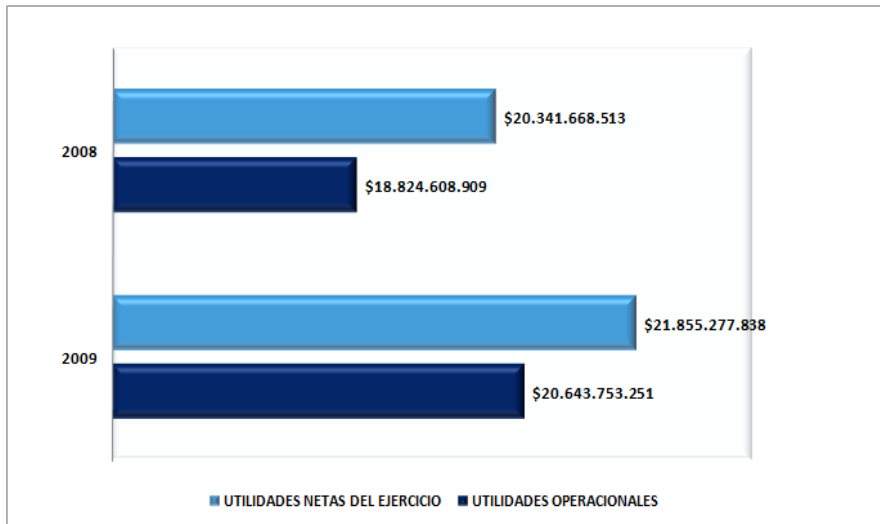
Gráfica 2. Ingresos No Operacionales Vs Gastos No Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)



Fuente: SUI

Las utilidades netas del año 2009 se elevaron en un 7.44% al pasar de \$ 20.341 millones a \$ 21.855 millones.

Gráfica 3. Utilidades Operacionales Vs Utilidades Netas del Ejercicio 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)



Fuente: SUI

2.2 Balance General

Los activos de la empresa de 2009 fueron de \$ 450.302 millones registrando un incremento óptimo del 51.04% con respecto al año anterior, explicado por las valorizaciones de los activos de propiedad, planta y equipo, que pasaron de \$ 59.025 millones a \$ 198.065 millones. En los activos corrientes de \$ 122.700 millones se destacan las cuentas del efectivo por \$ 37.194 millones, las inversiones en CDT's y derechos en fondos de valores por \$ 26.202 millones y deudores de \$ 50.637 millones. Así mismo en estas cuentas se concentró el incremento del 17.79% observado entre los años 2008 y 2009.

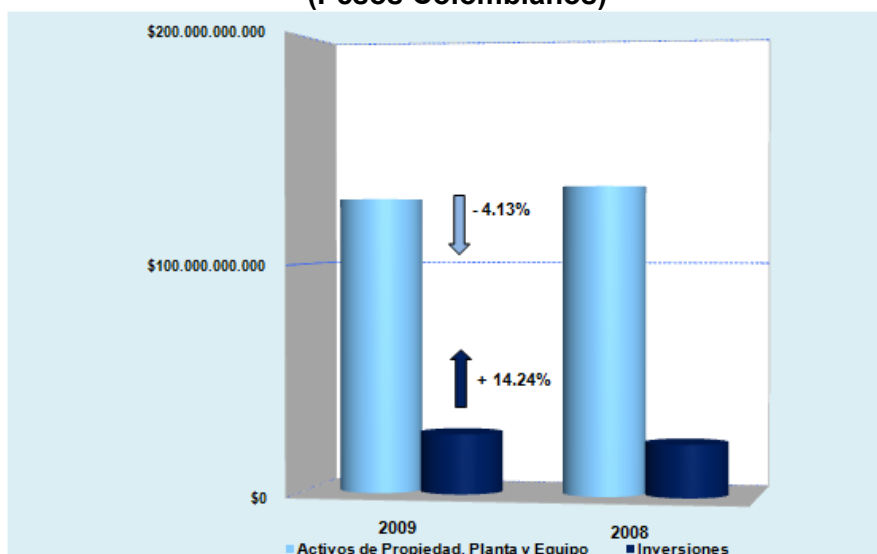
Tabla 2. Balance General 2009

BALANCE GENERAL	2009	2008	VAR
Activo	\$450.301.755.023	\$298.134.501.493	51,04%
Activo Corriente	\$122.700.238.715	\$104.172.856.821	17,79%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$128.433.717.562	\$133.960.932.175	-4,13%
Inversiones	\$26.202.323.908	\$22.935.640.754	14,24%
Pasivo	\$113.960.087.974	\$121.522.623.709	-6,22%
Pasivo Corriente	\$55.323.736.838	\$52.605.251.829	5,17%
Obligaciones Financieras	\$14.553.193.911	\$18.272.263.573	-20,35%
Operaciones de Crédito Público	\$0	\$0	
Patrimonio	\$336.341.667.049	\$176.611.877.784	90,44%
Capital Suscrito y Pagado	\$7.204.465.000	\$7.204.465.000	

Fuente: SUI

Frente a los excesos de liquidez, la empresa muestra un dinamismo mayor en las inversiones que en la aplicación de recursos a los activos de propiedad, planta y equipo, los cuales mostraron una caída del 4.13% en el último año. Esta reducción significa que las aplicaciones de fondos a los activos de infraestructura fueron inferiores al gasto de la depreciación acumulada del período.

**Gráfica 4. Activos Fijos Vs Inversiones 2008 – 2009
(Pesos Colombianos)**



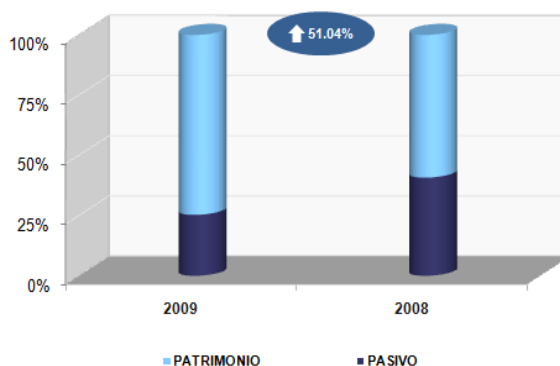
Fuente: SUI

Dentro de la estructura de capital, en este último año la empresa muestra una participación menor de los pasivos con un nivel de endeudamiento del 25.3%. Los pasivos pasaron de un valor de \$ 121.523 millones a \$ 113.960 millones, conformados por los pasivos corrientes de \$ 55.324 millones y pasivos de largo plazo de \$ 58.636 millones, éstos últimos representados particularmente por los pasivos pensionales, provisión para pago de litigios o demandas y en menor escala por algunas cuentas por pagar y obligaciones financieras.

En los pasivos corrientes la cuenta más representativa corresponde a las cuentas por pagar de \$ 32.971 millones y los pasivos pensionales del mismo período por \$ 12.152 millones.

El patrimonio de la empresa pasó de \$ 176.612 millones a \$ 336.642 millones reflejando un aumento del 90.44%, explicado por las valorizaciones que se registran en el superávit por valorizaciones de \$ 198.065 millones. No se observa el efecto de las utilidades netas del período por \$ 21.855 millones, lo que permite suponer que la empresa decretó distribución de dividendos durante el último ejercicio.

Gráfica 5. Estructura de Capital 2008 – 2009



Fuente: SUI

2.3 Indicadores Financieros

La compañía obtuvo mayores costos operacionales por efecto del aumento en el costo de compras de la energía, como efecto al fenómeno climático de menor hidrología en el último trimestre de 2009. De este modo, pese a que el Ebitda pasó de \$ 37.237 millones a \$ 41.006 millones, su participación dentro de la estructura de ingresos y capital se redujo como evidencia el margen operacional, que pasó del 20.3% al 18.8% en los dos años.

Tabla 3. Indicadores 2009

INDICADORES	2009	2008
Costos Operacionales/ Ingresos Operacionales	76,1%	72,5%
Gastos de Administración/ Ingresos Operacionales	5,4%	6,8%
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	2,2	2,0
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	71,7	75,7
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	34,3	34,1
Activo Corriente Sobre Activo Total	27%	35%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	25,3%	40,8%
Patrimonio Sobre Activo	74,7%	59,2%
Pasivo Corriente Sobre Pasivo Total	48,5%	43,3%
Cobertura de Intereses – Veces	18,4	12,1
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	41.006.278.365	37.237.329.582
Margen Operacional	18,8%	20,3%
Rentabilidad de Activos	9,1%	12,5%
Rentabilidad de Patrimonio	12,7%	23,0%

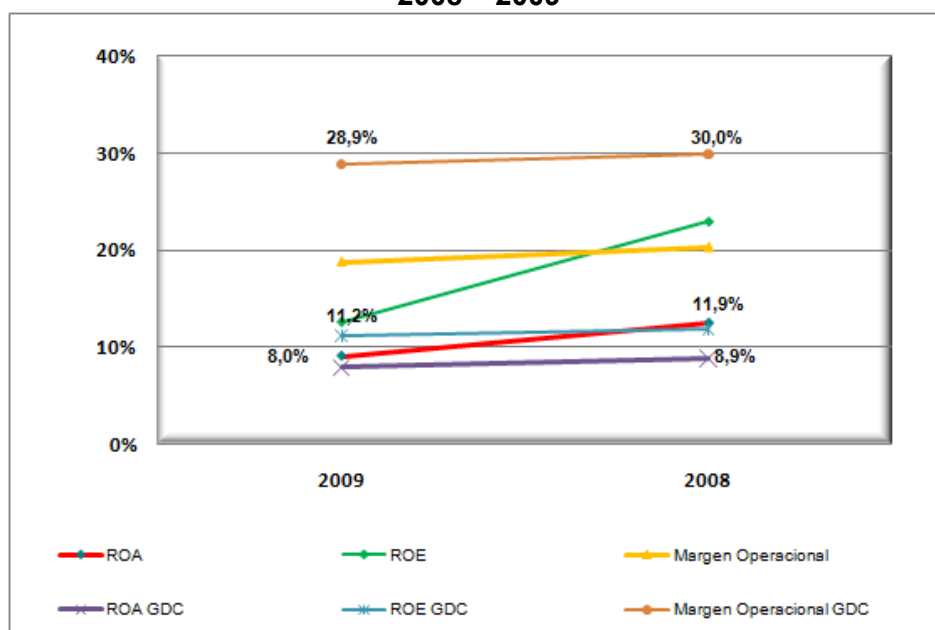
Fuente: SUI

Como se observa en los demás indicadores de productividad, las rentabilidades de activos y patrimonio se redujeron del 12.5% al 9,1%, y del 23% al 12,7%, respectivamente. Se observa una afectación mayor en el rendimiento del patrimonio, dado que el Ebitda no presentó un aumento proporcional al patrimonio, que como ya se mencionó tuvo un incremento óptimo del 90.44%.

En el comparativo de los resultados de la empresa frente al grupo de Generadoras Distribuidoras Comercializadores se observa que el margen operacional de la empresa en los dos años ha estado debajo de los promedios del grupo, del 30% y 28,9%. Al contrario, en la rentabilidad de activos, la empresa tiene una posición superior en ambos años con datos del 12,5% en 2008 y 9,1% en 2009, frente al 8.9% y 8% del grupo, en la misma secuencia de tiempo.

La rentabilidad de patrimonio de la empresa del 23% fue destacada frente al grupo (11.9%) en 2008, al igual que en el último año con un 12.7% frente a un 11.2% de las GDC.

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



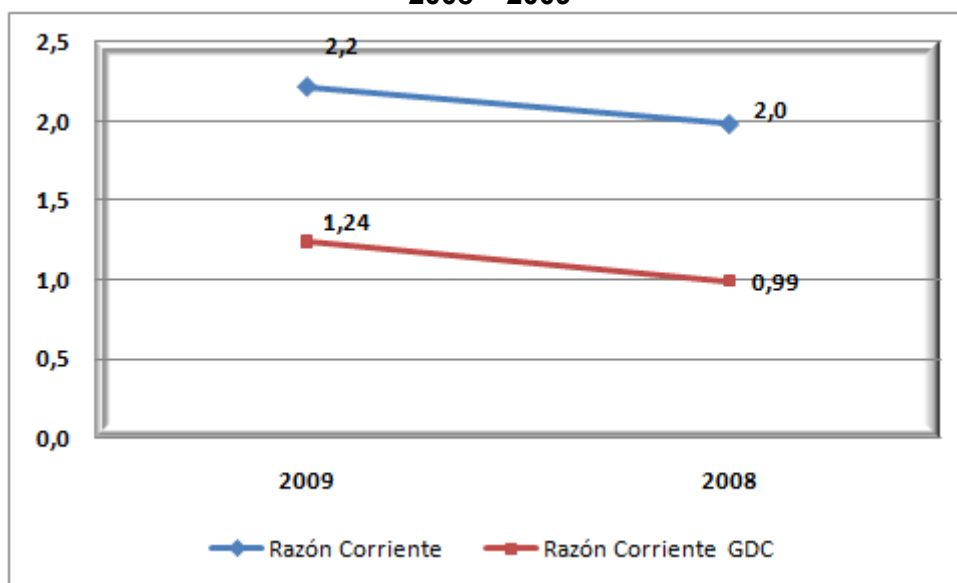
Fuente: SUI

En los indicadores de endeudamiento, la empresa obtuvo una participación de la deuda del 25.3% dentro de su estructura de capital. El Ebitda obtenido es fuerte en comparación con el tamaño del gasto de intereses del período. Así la cobertura de intereses tiene un resultado óptimo de 18,4 veces en 2009. La concentración de la deuda vista desde la participación de pasivos corrientes sobre pasivos totales se elevó del 43.3% al 48.5%, sin embargo no impactó desfavorablemente sobre los indicadores de liquidez de la empresa.

La liquidez del negocio se observa aceptable con un mejor desempeño en la razón corriente al pasar de 2 veces a 2.2 veces. El cumplimiento de pago se mantuvo igual en los dos años como muestra la rotación de cuentas por pagar de 34 días. En la rotación de cuentas por cobrar el dato se redujo de 76 días a 72 días, sin embargo su resultado se mantiene crítico. Al respecto es importante revisar por qué no se estimó el gasto de provisión de cartera, y recomendar una estrategia de endurecimiento a la gestión de recaudo de la empresa.

Frente a los resultados del grupo de GDC, la empresa muestra en los dos años una gestión más eficiente.

Gráfica 7. Comparativo Sector – Empresa de Razón Corriente 2008 – 2009



Fuente: SUI

2.4 INDICADORES DE GESTIÓN

De los indicadores de gestión asociados con el ítem financiero, la empresa cumple la cobertura de intereses con un resultado de 18,4 veces frente al referente de 6 veces, la rotación de pago de 34,3 días con relación a 45 días del referente y la razón corriente de 2,2 veces contra 2 veces. El margen operacional es deficiente respecto al indicador de referencia, reiterando la necesidad de mantener una tendencia de disminución de costos y gastos de funcionamiento.

Así mismo la rotación de cuentas por cobrar de 71,7 días se presenta elevada respecto al indicador de referencia de 58 días. La cartera se elevó como resultados a los mayores ingresos por el aumento de las tarifas en la actividad comercialización.

Tabla 4. Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2009	Resultado	Observación
Margen Operacional	27,20%	19%	NO CUMPLE
Cobertura de Intereses – Veces	6,0	18,4	CUMPLE
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	58,0	71,7	NO CUMPLE
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	45,0	34,3	CUMPLE
Razón Corriente – Veces	2,0	2,2	CUMPLE

Fuente: SUI

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Mantenimientos Redes y Equipos:

Según información reportada por el auditor externo, la Electrificadora del Huila S.A. durante el año 2009 desarrolló programas de mantenimiento del sistema eléctrico por más de \$ 8.600 millones de pesos, distribuidos en mantenimientos preventivos a Subestaciones y Plantas, y mantenimientos correctivos a las redes de distribución.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Conformación del Mercado

La información de conformación del mercado atendido por la empresa Electrificadora del Huila S.A. ESP correspondiente al dato reportado a diciembre del año 2009 registrado por la empresa al SUI, es la siguiente:

Tabla 5. Suscriptores por Ubicación

Ubicación	Total		
	2008	2009	Variación (%)
Estrato 1	67.423	70.617	4,74
Estrato 2	115.081	116.799	1,49
Estrato 3	22.722	22.367	-1,56
Estrato 4	6.098	6.057	-0,67
Estrato 5	1.231	1.233	0,16
Estrato 6	238	220	-7,56
Total Residencial	212.793	217.293	2,11
Industrial	768	790	2,86
Comercial	14.997	14.750	-1,65
Oficial	2.161	2.166	0,23
Otros	668	823	23,20
Total No Residencial	18.594	18.529	-0,35

Fuente: SUI

Electrohuila, para diciembre de 2009 tenía reportado 217.293 usuarios en el sector residencial, lo que representa un 2.11% más que en el año 2008. Y 18.529 usuarios en el sector no residencial, 0,35% menos que en el año 2008.

Se observa que el mayor número de usuarios se encuentra concentrado en el estrato dos, que en el año 2009 fueron 116.799, 1,49% más que en el 2008.

4.2 Niveles de Consumo

La información del consumo correspondiente a lo reportado a diciembre del año 2009 registrado por la empresa al SUI, es la siguiente:

Tabla 6. Consumo

Sector	2008	2009	Variación (%)
	Kwh	Kwh	
Estrato 1	6.003.137	6.202.924	3,33
Estrato 2	13.787.222	13.857.994	0,51
Estrato 3	3.369.473	3.340.970	-0,85
Estrato 4	1.277.750	1.345.218	5,28
Estrato 5	404.105	444.527	10,00
Estrato 6	73.338	74.803	2,00
Total Residencial	24.915.025	25.266.436	1,41
Industrial	5.622.341	5.307.170	-5,61
Comercial	8.218.147	8.685.950	5,69
Oficial	2.802.736	4.262.788	52,09
Otros	1.409.922	3.171.745	124,96
Total No Residencial	18.053.146	21.427.653	18,69

Fuente: SUI

Se observa que el estrato 2 y el sector Industrial fueron los únicos sectores que disminuyeron su consumo de 0,85% y 5,61%, respectivamente, durante el año 2009 con respecto al 2008.

El estrato 2 y el sector comercial son los dos sectores que más consumieron durante el año 2009 con 13.857.994 Mwh y 8.685.950 Mwh respectivamente, durante el año 2009.

4.3 Tarifas

La información de la tarifa por estrato y mes a mes durante el año 2009 registrado por la empresa al SUI, es la siguiente:

Tabla 7. Tarifa por Estrato

MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4
1	149,73	186,84	317,63	373,68
2	150,48	187,77	319,21	375,55
3	151,23	188,71	320,81	377,42
4	151,99	189,66	322,41	379,31
5	152,48	190,6	324,03	381,21
6	153,25	191,56	325,65	383,11
7	154,01	192,51	327,27	385,03
8	155,55	194,44	330,55	388,88
9	157,11	196,38	333,85	392,77
10	158,68	198,35	337,19	396,7
11	160,27	200,33	340,56	400,66
12	161,87	202,33	343,97	404,67

Fuente: SUI

Tabla 8. Componentes Tarifarios para 2009

MES	GM	TM	PR	DT	CV	RM	CUV	CUV_168
1	96,86	21,44	19,9445	171,62	56,45	7,36	373,68	
2							375,55	
3							377,42	
4	118,1	21,87	23,6801	173,02	57,43	5,28	399,37	379,31
4	118,1	21,87	23,6801	173,02	57,43	5,28	399,37	379,31
5	114,59	22,52	23,1373	173,94	57,64	8,83	400,66	381,21
6	114,77	21,4	23,02	172,19	57,63	3,27	392,28	383,11
7	114,33	22,17	23,11	171,47	57,63	4,16	392,87	385,03
8	113,83	21,07	22,87	169,94	57,64	4,12	389,47	388,88
9	113,02	20,75	22,66	168,7	57,56	2,99	385,68	392,77
10	115,92	20,13	23,06	167,21	57,52	1,8	385,68	396,7
11	122,26	20,2	24,24	186,95	57,41	5,97	417,02	400,66
12	117,92	20,86	23,58	187,96	57,4	8,05	415,77	404,67

Fuente: SUI

Del cuadro anterior, se observa que durante los meses del año 2009 el costo unitario de prestación del servicio por parte de Electrohuila varió mes a mes de acuerdo a los ajustes tarifarios definidos en la normatividad vigente.

El componente que representa más del 40% del total del Costo Unitario (CU) es el de distribución, lo cual es lógico, por cuanto Electrohuila tiene clientes dispersos por todo el Departamento del Huila.

4.4 Facturación y Recaudo

La empresa no reportó la información sobre facturación y recaudo.

4.5 Compensaciones

La información correspondiente a las compensaciones registradas por la empresa al SUI, es la siguiente:

Tabla 9. Compensaciones

Sector	2008 (M\$)	2009 (M\$)	Variación (%)
Estrato 1	27.511.201	106.533.508	287,24
Estrato 2	50.642.803	205.356.118	305,50
Estrato 3	10.340.286	35.008.726	238,57
Estrato 4	4.738.794	13.338.822	181,48
Estrato 5	1.684.704	3.378.021	100,51
Estrato 6	498.173	887.164	78,08

Fuente: SUI

La empresa compensó durante el año 2009 un valor de \$364.502.359.00 respecto al año 2008 que compensó \$95.415.961.00, siendo el estrato 2 el sector que más compensaciones recibió \$205.356.118.00 (305,50% más que en el año 2008).

4.6 Subsidios y Contribuciones

La información correspondiente a los subsidios y las compensaciones registradas por la empresa al SUI, es la siguiente:

Tabla 10. Subsidios y Contribuciones

Sector	2008 (M\$)	2009 (M\$)	Variación (%)
Estrato 1	-7.067.027.744	-16.232.248.430	129,69
Estrato 2	-12.386.109.411	-27.045.848.577	118,36
Estrato 3	-800.961.898	-1.684.256.655	110,28
Total Subsidios	-20.254.099.053	-44.962.353.662	121,99
Estrato 4	512.149	0	-100,00
Estrato 5	173.240.304	368.430.443	112,67
Estrato 6	30.917.493	63.985.800	106,96
Industrial	1.871.704.881	3.256.145.701	73,97
Comercial	6.012.153.510	6.762.510.857	12,48
Oficial	-210.335.583	168.322.031	-180,03
Otros	22.351.864	23.861.174	6,75
Total Contribuciones	7.900.544.618	10.643.256.006	34,72

Fuente: SUI

Electrohuala, durante el año 2009 recibió contribuciones por valor de \$10.643.256.006.00 y subsidió \$44.962.353.662.00 presentando un aumento con respecto al año 2008 de 34,72% y 121,99% respectivamente.

El sector comercial es quien más entrega contribución y el estrato 2 es quien más recibe subsidio.

4.7 Peticiones Quejas y Reclamos

Tabla 11. Peticiones Quejas y Reclamos

Detalle	accede	accede parcialmente	confirma	modifica	no accede	Pendiente de respuesta	rechaza	revoca	Traslada por competencia	Total Resultado
Falla en la prestación del servicio.	10026	78	6		3835	991		2	4	14942
Entrega y oportunidad de la factura	7432	44	1	1	89	14		8	1	7590
Estrato	2070	10		9	120	35		1	1	2246
Error de lectura	2064	14	1		65	51				2195
Cobro de otros cargos de la empresa	1794	16	1		283	39	1	2	1	2137
Pago sin abono a cuenta	1736	14			2149	103			4	4006
Condiciones de seguridad o riesgo	1161	125	4		277	1178	1	9	3	2758
Revisiones a las instalaciones y medidor	620	11	6		265	230	1	2		1135
Calidad del servicio	575	31	4		353	560	1	1	7	1532
Alto consumo	463	26	30	6	6386	450	8	5		7374
Otras inconformidades	411	9	8	1	154	172	1	1	7	764
Dirección incorrecta	411	2		6	10	3		6		438
Cobros inoportunos	190	4	8		109	23				334
Aforo	189	1	4		38	7				239
Relacionada con cobros por promedio	160	1			14	6				181
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	158	2			56	22			1	239
Tarifa cobrada	157	3	5		1899	50	2	4	3	2123
Cobro Múltiple	70				11	20			1	102
Cambio de medidor o equipo de medida	57	3	3		65	35				163
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	54		1		41	16		2		114
Decisiones de sanción de la ESP	45	156	42	12	59	120	4	14	1	453
Cobros por servicios no prestados	27		1		30	13				71
Suspensión por mutuo acuerdo	25		1		53	25				104
Medidor, cuenta o línea cruzada	22				5	5				32
Terminación de contrato	21	2	1		34	13			1	72
Tasas e impuestos	18	1			30	3				52
Subsidios y contribuciones	13	1	2		117	27	5			165
Normalización del servicio	13				4	17				34
Conexión	9		1		12	12				34
Solidaridad	2	1	6		46	5				60
Total Resultado	29993	555	136	35	16609	4245	24	57	35	51689

Fuente: SUI

De acuerdo a la tabla anterior, Electrohuala recibió durante todo el año 2009 51.689 reclamaciones de las cuales 29.993 fueron accedidas por la empresa, de las cuales 10.026 fueron presentadas por falla en la prestación del servicio.

4.8 Calidad del Servicio

Tabla 12. Indicadores de Calidad (% de Incumplimiento)

Grupo	Trim	2009			2008			Variación	
		Alimentadores (#)	DES (%)	FES (%)	Alimentadores (#)	DES (%)	FES (%)	DES (%)	FES (%)
Grupo 1	1	29	10,34%	10,34%	28	0,00%	0,00%	10,34	10,34
	2	29	34,48%	31,03%	28	32,14%	7,14%	7,28	334,48
	3	29	31,03%	3,45%	29	58,62%	48,28%	-47,06	-92,86
	4	29	3,45%	3,45%	29	20,69%	31,03%	-83,33	-88,89
Grupo 2	1	7	0,00%	100,00%	7	14,29%	85,71%	-100,00	16,67
	2	7	100,00%	100,00%	7	0,00%	71,43%	100,00	40,00
	3	7	0,00%	100,00%	7	0,00%	85,71%	0,00	16,67
	4	7	100,00%	100,00%	7	14,29%	85,71%	600,00	16,67
Grupo 3	1	53	16,98%	24,53%	53	18,87%	39,62%	-10,00	-38,10
	2	53	49,06%	88,68%	53	58,49%	84,91%	-16,13	4,44
	3	53	60,38%	50,94%	53	75,47%	69,81%	-20,00	-27,03
	4	53	3,77%	26,42%	53	13,21%	16,98%	-71,43	55,56
Grupo 4	1	50	52,00%	78,00%	52	30,77%	57,69%	69,00	35,20
	2	50	66,00%	60,00%	50	72,00%	64,00%	-8,33	-6,25
	3	50	46,00%	20,00%	50	56,00%	80,00%	-17,86	-75,00
	4	51	29,41%	21,57%	50	56,00%	36,00%	-47,48	-40,09

Fuente: SUI

Con respecto a los grupos de calidad:

Grupo de Calidad 1: con respecto al indicador DES se observa que el primer y segundo trimestre desmejoraron con respecto al año 2008, pero el tercer y cuarto trimestre mejoraron notablemente con respecto al 2008. El resultado más bajo de incumplimiento se encuentra en el cuarto trimestre con 3,45% tanto para DES como para FES, esto quiere decir que el cumplimiento para este periodo fue de 96,55%.

Grupo de calidad 2: El indicador DES para este grupo presenta un comportamiento con resultados en los límites, los trimestres 1 y 3 presentan cumplimiento total 100% y los trimestres 2 y 4 presentan cumplimiento del 0,0%. Respecto al indicador FES el incumplimiento fue total para todos los trimestres con valores de 0,0% en cumplimiento. Con respecto al año 2008, los resultados presentaron una desmejora, sólo el trimestre 1, en el indicador DES presentó una mejora del 100%.

Grupo de Calidad 3: Para los indicadores DES y FES la mayoría de los valores presentaron mejoras con respecto al año 2008, sólo los trimestres 2 y 4 para el indicador FES sufrieron una leve desmejora de 4,44% y 55,56% respectivamente.

Grupo de calidad 4: Para este grupo de calidad los indicadores DES y FES presentaron mejoría en sus valores en los trimestres 2, 3 y 4 con respecto al 2008; el trimestre 1 fue el único que presentó valores por debajo de los resultados del año 2008.

Con respecto a los anteriores valores de los indicadores de calidad del servicio DES – FES, La Superintendencia firmó un Acuerdo de Mejoramiento con la Electrificadora del Huila desde el mes de junio de 2006, el cual se ha venido ampliando año a año, haciendo mucho énfasis en el mejoramiento de la calidad del servicio en el Departamento del Huila, es por eso que la empresa ha seguido enviando información relacionada con la evolución de los indicadores establecidos con el fin de seguir evaluando la gestión de la misma.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación de Indicadores Técnico Administrativos

De la evaluación publicada por la Superintendencia, aplicando la metodología expedida por la CREG se obtuvo para la Electrificadora del Huila S.A. ESP, lo siguiente:

Tabla 13. Indicadores Técnico Administrativos

AÑO	Relación Suscriptores sin Medición (%)	Relación Reclamos Fact. (por 10.000 fact.)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud de Conexión (%)
Referente	5,00	100,00	0,00	0,00
2008	1,76	52,4	0,06	0,73
2009	2,00	61,00	0,00	0,00

Fuente: SUI

La empresa cumplió con el indicador de relación de suscriptores sin medición presentado un valor de 2% y el referente de 5%; igual sucede con los indicadores de atención a reclamos y atención a solicitudes de conexión con el 0%.

El indicador “reclamos por facturación” presenta cumplimiento con 61 % de reclamos facturados por cada 10.000 facturas. Sin embargo la causal que presentó problemas fue la entrega de facturas por la difícil situación de Orden Público que registran algunos sectores del departamento al igual que el cambio de Proveedor y de personal operativo para la ejecución de la actividad.

5.2 Exposición a Bolsa

Tabla 14. Compra en Bolsa y en Contratos

Concepto	2008	2009	Variación (%)
Contratos (Mwh)	639.266,14	604.149,20	-5,49
Bolsa (Mwh)	32.849,33	87.902,87	167,59
Total (Mwh)	672.115,47	692.052,08	2,97

Fuente: XM S.A. ESP

Electrohuila presentó una disminución de 5,49% en energía comprada mediante contratos de largo plazo, pasando de 639.266,14 Mwh en 2008 a 604.149,20 Mwh en 2009 y presentó un aumento de 167,59% en energía comprada en la Bolsa con el fin de atender la demanda de sus clientes, pasando de 32.849,33 Mwh en 2008 a 87.902,87 Mwh en 2009.

El total de energía comprada para el año 2009 aumentó 2,97% con respecto al 2008.

5.3 Nivel de Pérdidas

En cuanto a las pérdidas comerciales de la empresa en el año 2009, con base a la facturación reportada por la empresa y la demanda comercial reportada por XM, se obtuvo un valor de 19,11%, observando un incremento de 0,78% con respecto al año anterior que arrojó un resultado de 18,33%.

El auditor informó en su análisis del informe de auditoría externa que la empresa realizó una investigación sobre el incremento del porcentaje de las pérdidas comerciales, encontrando la razón en unos contadores de propiedad de los usuarios con mucha edad y que presentan cargas que ocupan su rango de saturación. Esto, sumado a que las redes de distribución no están adecuadas para incrementos en la demanda y aportan en gran medida con mayores pérdidas al incremento de este indicador.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Revisada la información reportada por la empresa Electrificadora del Huila S.A. E.S.P., se observa que para el año 2009 la empresa tiene pendientes por cargar:

Tabla 15. Formatos Pendientes por Cargue 2009

Periodicidad	Periodo	Formato	Aplicación	Estado
Semestral	1	05. Facturación y Recaudo	Formularios	Pendiente
Semestral	2	05. Facturación y Recaudo	Formularios	Pendiente
Anual	1	06. Personal por Categoría de Empleo Servicio	Formularios	Pendiente

Fuente: SUI

Tabla 16. Formatos Pendiente Otros Años

Año	Formatos (#)
2008	15
2007	1
2006	6
2005	1
2004	3
2003	2
Total	28

Fuente: SUI

7. ACCIONES DE LA SSPD

Con base en la información entregada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Energía y Gas, se tiene que a la empresa Electrificadora del Huila S.A. ESP en el año 2009 no se ha iniciado ni impuesto sanción por incumplimiento a normas sobre prestación del servicio de energía eléctrica.

Existe un Acuerdo de Mejoramiento firmado entre la Electrificadora del Huila y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el mes de junio de 2006, el cual se vencía en junio de 2007, pero la empresa ha seguido enviando información relacionada con la evolución de los indicadores establecidos con el fin de seguir evaluando la gestión de la misma. Se están definiendo unos nuevos indicadores y unas nuevas metas para el año 2010.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La empresa ha mejorado en el 2009 los valores de cumplimiento de Calidad del servicio con respecto al año anterior. Dicha situación se ha tratado directamente con la empresa y se hará un énfasis especial en el Acuerdo de Mejoramiento exigiendo la presentación de un plan de mejoramiento a desarrollar en el corto plazo.

La empresa no ha reportado toda la información al SUI, por eso la Superintendencia a través de la Dirección Técnica de Energía solicitó información al respecto a la empresa. .

El incumplimiento de algunos indicadores de gestión que aunque no representan un estado crítico de la empresa, es importante hacerle seguimiento al cumplimiento de los mismos.