

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN RUITOQUE 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 D.C., Julio de 2010

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN RUITOQUE S.A. E.S.P.

ANÁLISIS 2009

AUDITOR: La empresa no tiene contratado el servicio de Auditor Externo de Gestión y Resultados, debido a que atiende menos de dos mil quinientos usuarios (Numeral b, Parágrafo 1, Artículo 51 de la Ley 142 de 1994)

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes de Constitución

Ruitoque E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios con sede en Floridablanca–Santander; constituida bajo escritura pública 7566 del 10 de octubre de 1995. La creación de esta empresa se dio a partir de la ley 142 de 1994, mediante la cual el gobierno permitió que los servicios públicos fueran prestados por empresas privadas. Inicio de actividades a partir de Enero de 1996.

1.2 Objeto Social

El objeto social de la empresa es brindar la prestación de los servicios públicos de energía, acueducto, alcantarillado y aseo, a usuarios residenciales y no residenciales de estratos 4, 5, 6 y sector comercial en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta.

Respecto al servicio de energía eléctrica, la empresa opera como distribuidor y comercializador de energía en los municipios mencionados.

2 ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

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

- El crecimiento del 30.07% de los ingresos operacionales.
- Las utilidades netas se incrementaron en un 75,16% mientras que el crecimiento de las utilidades operacionales fue del 460,13%.
- Los activos de energía de la compañía se elevaron en un 16.92% en particular por los activos corrientes.
- El Ebitda de la empresa creció en un 74,13%, por lo que se observa un mejor desempeño en los indicadores de productividad.
- En los indicadores de gestión de la Resolución 034 de 2004, la empresa cumple dos de los cinco indicadores evaluados: Cobertura de Intereses y la rotación de cuentas por cobrar.

2.1 Estado de Resultados

En la Tabla 1 se presenta el estado de resultados cargado por la empresa al SUI, donde se observa que para el año 2009 la empresa registró ingresos operacionales por \$53.110 millones. Entre 2008 y 2009 los ingresos por distribución pasaron de \$1.376 millones a \$1.593 millones, y los ingresos por comercialización pasaron de \$1.622 millones a \$2.282, alcanzando éstos el mayor dinamismo.

Tabla 1: Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2009	2008	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$3.944.684.613	\$3.032.683.772	30,07%
COSTOS OPERACIONALES	\$3.373.609.188	\$2.661.259.664	26,77%
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	\$273.372.996	\$244.130.142	11,98%
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES, PROVISIONES Y AGOTAMIENTO	\$95.082.850	\$91.120.421	4,35%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$202.619.579	\$36.173.545	460,13%
OTROS INGRESOS	\$141.424.934	\$161.729.985	-12,55%
INGRESOS POR FINANCIACIÓN DE USUARIOS	\$21.266.974	\$15.746.283	35,06%
OTROS GASTOS	\$19.676.713	\$12.716.525	54,73%
GASTO DE INTERESES	\$8.780.328	\$138.237	6251,65%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$324.367.800	\$185.187.005	75,16%

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Gráfica 1, el aumento de los costos operacionales fue del 26,77% ubicándose en \$ 3.374 millones. El hecho que la variación de estos costos fuera inferior a la variación de los ingresos permitió que su participación respecto a los mismos pasara del 87,8% al 85,5%. No obstante la relación continúa siendo elevada principalmente por los costos de compra de energía a corto y largo plazo, y cargos de acceso.

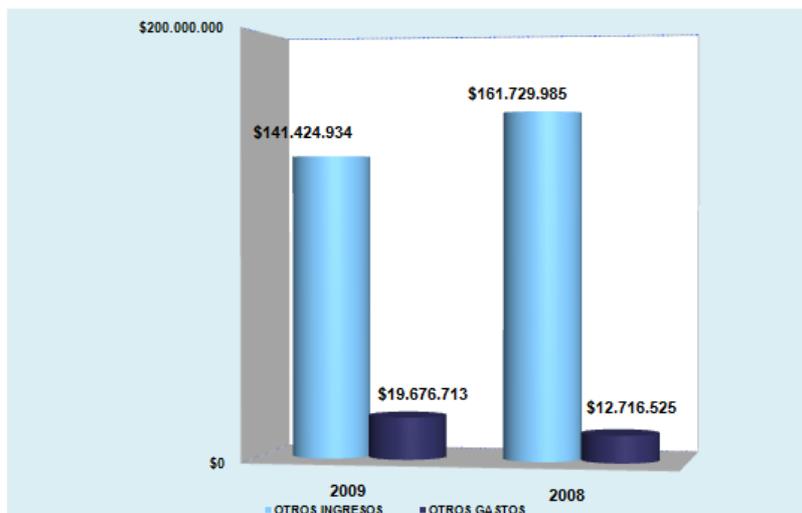


Gráfica 1: Ingresos Operacionales Vs. Costos Operacionales Vs. Gastos Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)

Fuente: SUI

El gasto administrativo de \$ 273 millones se elevó en un 11,98% en los dos años, y perdió participación dentro de los ingresos operacionales del 8% al 6,9%. En los gastos de las depreciaciones, amortizaciones y provisiones se halló una variación del 4,35%. Estos gastos están conformados por la provisión para pago de impuesto de renta, amortización de intangibles y depreciaciones de muebles y activos fijos de

oficinas. La empresa no provisiona valores para cubrirse frente al riesgo de cartera y otras contingencias posibles del negocio.

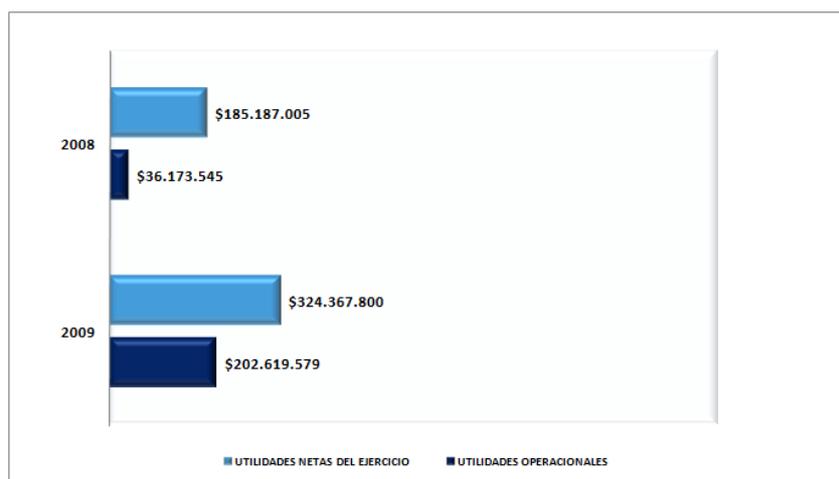


Gráfica 2: Ingresos No Operacionales Vs. Gastos No Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)

Fuente: SUI

En los resultados no operacionales del negocio se observa en la Gráfica 2 una mayor participación de los otros ingresos de \$ 141 millones frente a \$ 19,6 millones de los otros gastos. En el detalle de los otros ingresos se relacionan ingresos de intereses por financiación de usuarios e intereses sobre depósitos. En los otros gastos del período (\$19.677 millones) se registraron los intereses derivados de las obligaciones financieras y gastos de comisiones por servicios bancarios.

Como se observa en la Gráfica 3, la empresa ha registrado en el último año un dinamismo alto para las utilidades operacionales que pasaron de \$ 36 millones a \$202,6 millones, y las utilidades netas que pasaron \$ 185 millones a \$ 324 millones.



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

Fuente: SUI

2.2 Balance General

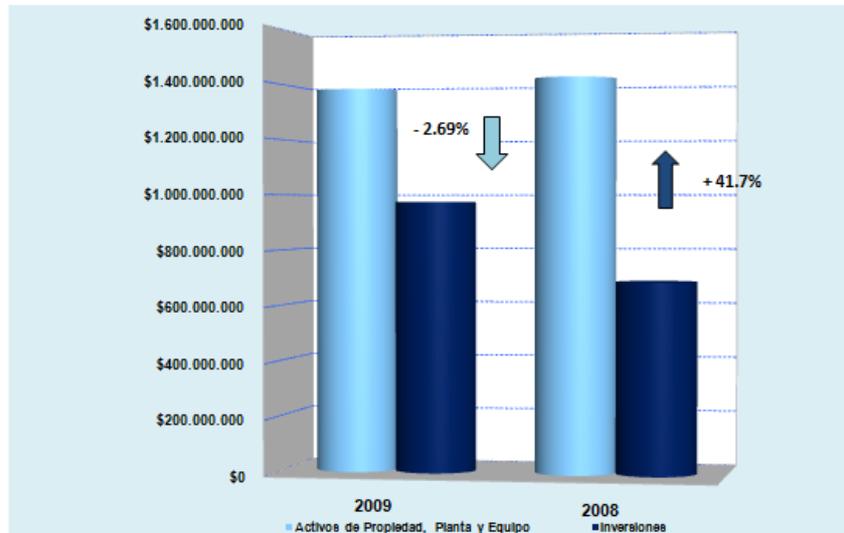
En la Tabla 2 se presenta el balance general de la empresa, donde en los activos de 2009 de la compañía por \$ 3.323 millones se obtuvo una variación del 16,92% determinada por el aumento del 36,59% de los activos corrientes. Dentro de éstos, el rubro de inversiones pasó de \$ 688 millones a \$ 975 millones por apertura de CDT's. También se registraron incrementos en el efectivo, la cartera y los inventarios.

Tabla 2: Balance General

BALANCE GENERAL	2009	2008	VAR
Activo	\$3.323.373.910	\$2.842.314.757	16,92%
Activo Corriente	\$1.929.851.889	\$1.412.903.914	36,59%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$1.380.280.204	\$1.418.457.845	-2,69%
Inversiones	\$974.539.399	\$687.758.854	41,70%
Pasivo	\$1.184.668.126	\$1.034.889.674	14,47%
Pasivo Corriente	\$1.103.798.720	\$964.236.290	14,47%
Obligaciones Financieras	\$126.285.050	\$109.141.389	15,71%
Emisiones	\$0	\$0	
Patrimonio	\$2.138.705.784	\$1.807.425.083	18,33%
Capital Suscrito y Pagado	\$437.500.000	\$437.500.000	0,00%

Fuente: SUI

En el comportamiento de la propiedad, planta y equipo se observa en la Gráfica 4 una caída del 2,69%, por lo que se deduce que durante el período las inversiones en activos fijos fueron inferiores al gasto acumulado de la depreciación. La empresa dispone de inversiones en activos de renta fija como CDT's por valor de \$ 968 millones. estas inversiones se incrementaron en un 41,75% en los dos años evaluados. La ausencia de registros en la cuenta de valorizaciones en los otros activos, supone que no se han realizado avalúos a los activos de la empresa.



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

Fuente: SUII

En el apalancamiento de la compañía se observa una mayor ponderación del patrimonio, constituyéndose éste en un aspecto favorable en caso que la empresa tuviera que maximizar su capacidad de endeudamiento para garantizar la operación.

Los pasivos del año 2009 reflejan en la Gráfica 5 una participación del 35,6% en la estructura de capital. Estos cerraron en \$ 1.185 millones, concentrados en un 93,2% en el corto plazo, principalmente por tratarse de cuentas por pagar con un saldo de \$ 962 millones.

En el detalle de las cuentas por pagar se destacan cuentas por pagar de compras de energía de \$ 626 millones, y la cuenta de contribuciones, registros y licencias de \$ 279 millones.

En los pasivos de largo plazo se relacionan provisiones diversas de 80 millones de pesos. Las obligaciones financieras por valor \$ 126,2 millones están concentradas en el corto plazo y presentaron una variación del 15,71% con respecto al año anterior.

El aumento del patrimonio fue destacado en un 18,33% ubicándose en \$ 2.139 millones. La variación del patrimonio refleja el comportamiento de utilidades netas del ejercicio.



Gráfica 5: Estructura de Capital 2008 – 2009

Fuente: SUI

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 3: Indicadores Financieros

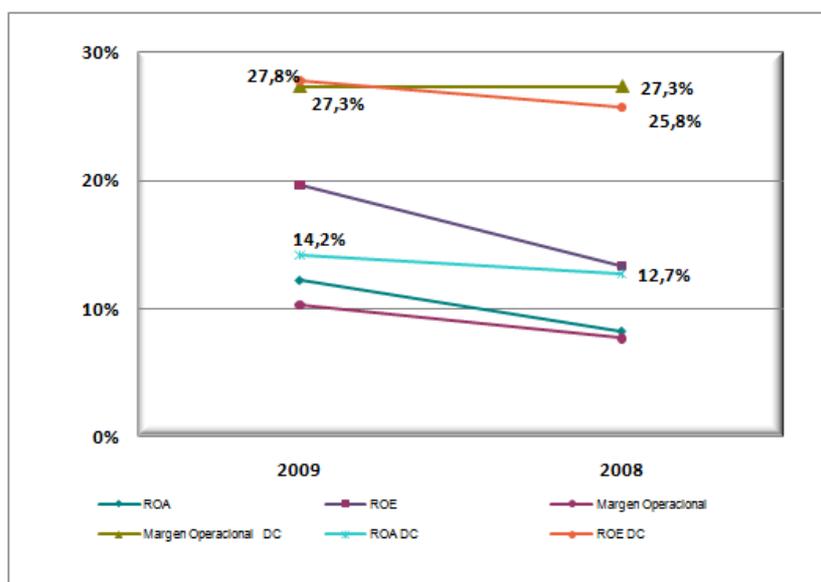
INDICADORES	2009	2008
Costos Operacionales/ Ingresos Operacionales	93,0%	88,7%
Gastos de Administración/ Ingresos Operacionales	10,8%	15,9%
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,9	1,0
Capital de Trabajo Operativo	-609.732.365	-144.814.728
Capital de Trabajo Operativo Neto	2.850.799.610	-628.690.464
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	25,7	9,3
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	7,9	2,8
Ciclo Operacional	17,8	6,5
Activo Corriente Sobre Activo Total	5%	5%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	11,0%	11,6%
Patrimonio Sobre Activo	89,0%	88,4%
Pasivo Corriente Sobre Pasivo Total	48,8%	44,0%
Cobertura de Intereses – Veces	-2,2	-10,8
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	-632.643.686	-535.060.272
Margen Operacional	-2,2%	-2,0%
Rentabilidad de Activos	-0,5%	-0,4%
Rentabilidad de Patrimonio	-0,6%	-0,5%
Margen Neto	-7,8%	-4,3%

Fuente: SUI

En la Tabla 3 se presentan los indicadores financieros de la prestadora, donde se observa una evolución favorable en los indicadores de productividad y rentabilidad de la empresa. De este modo el Ebitda de 2009 (\$ 406 millones) fue superior en un 74,13% al obtenido en 2008. Esto permitió resultados más altos para el margen operacional que pasó del 7,7% al 10,3%, la rentabilidad de activos que pasó del 8,2% al 12,2%, la rentabilidad del patrimonio del 13,3% al 19,6%, y el margen neto del 6,1% al 8,2%.

En los indicadores de liquidez la empresa logró elevar su razón corriente de 1,5 veces a 1,7 veces. Sin embargo este resultado no es satisfactorio al referente de 2 veces establecido para las Distribuidoras Comercializadoras. El capital de trabajo neto operativo fue de \$ 992 millones mostrando un aumento frente al resultado del año anterior. Las rotaciones de cuentas por cobrar y cuentas por pagar fueron de 46,7 días y 67,7 días, respectivamente. El aumento de las inversiones permitió subir el porcentaje de activos corrientes sobre activos totales del 50% al 58%.

En el nivel de endeudamiento del 35,6% se observa como hecho crítico una concentración de la deuda del 93,2%, por lo que se deben tomar medidas para reducir el valor de las cuentas por cobrar, de manera que haya una presión menor sobre la capacidad de generación de efectivo de la compañía.

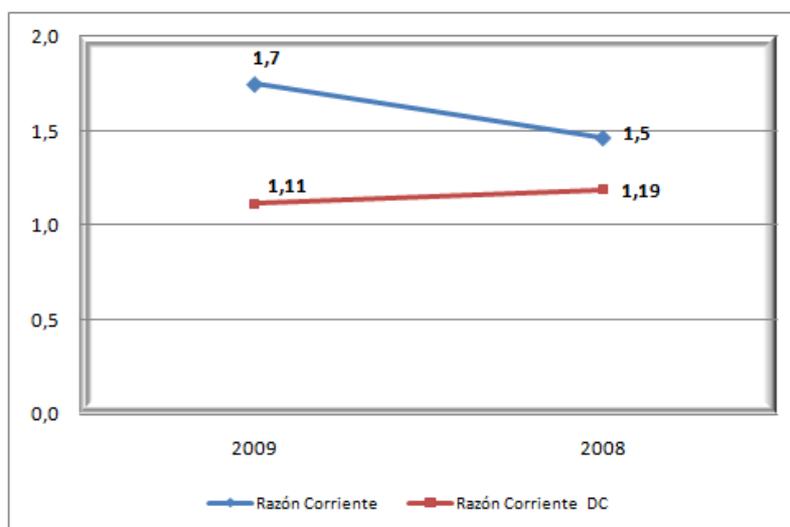


Gráfica 6: Comparativo Sector – Empresa de Margen Operacional, Rentabilidad de Activos ROA y Rentabilidad del Patrimonio ROE 2008 – 2009

Fuente: SUI

En la Gráfica 6 se presenta el comparativo de los resultados de productividad de la empresa con los resultados de las distribuidoras comercializadoras se observa que a pesar de la evolución positiva de los indicadores, sus datos se ubicaron por debajo del grupo.

Como se puede observar en la Gráfica 7, Los resultados de la razón corriente son más eficientes a los del promedio de 1,11 veces de las Distribuidoras Comercializadoras.



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

Fuente: SUI

2.4 Evaluación Indicadores Financieros de Gestión

Como puede observarse en la Tabla 4, la prestadora no satisface la mayoría de los indicadores de gestión establecidos para las Distribuidoras Comercializadoras en lo relacionado con el ítem financiero. Se observa una diferencia significativa entre la posición de la empresa y los referentes, en particular para el margen operacional (10%). En lo relacionado con la razón corriente (1,75 veces), el resultado no es óptimo sin embargo se aproxima al óptimo de 1,82 veces. El cumplimiento de pagos a proveedores de energía es deficiente como muestra la rotación de cuentas por pagar de 67,7 días en comparación con el referente de 48 días.

Tabla 4: Indicadores Financieros de Gestión

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2009	Resultado	Observación
Margen Operacional	21,44%	10%	NO CUMPLE
Cobertura de Intereses – Veces	6,00	46,3	CUMPLE
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	56,00	46,7	CUMPLE
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	48,00	67,7	NO CUMPLE
Razón Corriente – Veces	1,82	1,75	NO CUMPLE

Fuente: SUI

Se hallaron resultados satisfactorios en la rotación de cuentas por cobrar de 46,7 días frente a 56 días del indicador de referencia, y una cobertura de intereses de 46,3 veces respecto a 6 veces del referente.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

Para Ruitoque S. A. ESP, no se incluyen aspectos técnicos ni operativos.

4 ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Conformación del Mercado

En la Tabla 5 se presenta la conformación del mercado atendido por RUITOQUE S.A. E.S.P y su distribución por ubicación, donde se observa que sus usuarios están ubicados en zonas urbanas y en centros poblados, La empresa no tiene usuarios ubicados en zonas rurales.

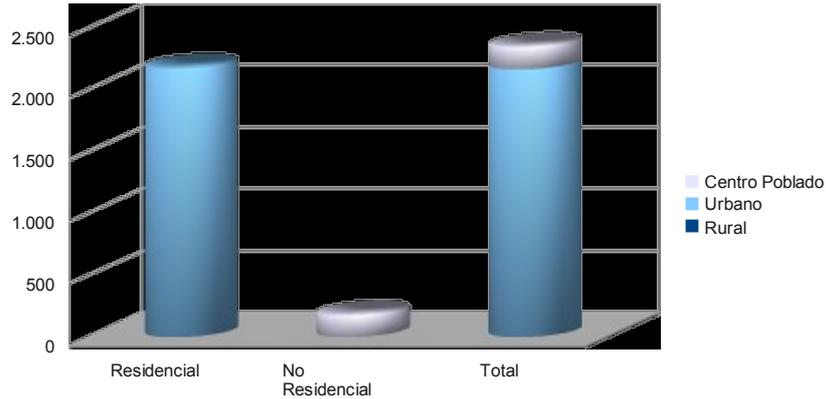
Tabla 5: Suscriptores por Ubicación

Ubicación	Rural			Urbano			Centro Poblado			Total		
	2008	2009	Variación	2008	2009	Variación	2008	2009	Variación	2008	2009	Variación
Estrato 1	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Estrato 2	ND	ND	ND	1	2	100,0%	1	ND	ND	2	2	0,0%
Estrato 3	ND	ND	ND	307	431	40,4%	ND	ND	ND	307	431	40,4%
Estrato 4	ND	ND	ND	374	615	64,4%	ND	ND	ND	374	615	64,4%
Estrato 5	ND	ND	ND	243	350	44,0%	ND	ND	ND	243	350	44,0%
Estrato 6	ND	ND	ND	675	771	14,2%	588	ND	ND	1263	771	-39,0%
Total Residencial	ND	ND	ND	1600	2169	35,6%	589	ND	ND	2189	2169	-0,9%
Industrial	ND	ND	ND	11	ND	ND	12	8	-33,3%	23	8	-65,2%
Comercial	ND	ND	ND	54	ND	ND	66	104	57,6%	120	104	-13,3%
Oficial	ND	ND	ND	2	ND	ND	2	2	0,0%	4	2	-50,0%
Otros	ND	ND	ND	53	ND	ND	52	58	11,5%	105	58	-44,8%
Total No Residencial	ND	ND	ND	120	ND	ND	132	172	30,3%	252	172	-31,7%
Total	0	0	0,0%	1720	2169	26,1%	721	172	-76,1%	2441	2341	-4,1%

Fuente: SUI

Entre el año 2008 y el 2009, la distribución de los usuarios en el sector residencial presentó una disminución total de tan solo 0,9%, sin embargo, a nivel de estratos si se observan grandes variaciones. El estrato 6, el cual registraba en el 2008 la mayor concentración de usuarios, presentó una disminución del 39% en el número de usuarios; dicha disminución se vio compensada con un aumento de la cantidad de suscriptores en los estratos 3, 4 y 5, de lo que se presume que durante el 2009 se realizó una reestratificación de los usuarios residenciales de la empresa.

Por su parte, la cantidad de usuarios del sector no residencial presentó una disminución significativa del 31,7%.



Gráfica 8: Distribución Suscriptores por Ubicación

Fuente: SUI

Al observar la distribución de usuarios o suscriptores por sector presentada en la Gráfica 8, se evidencia que la mayor concentración de suscriptores se encuentra en el sector residencial y específicamente en el área urbana.

4.2 Niveles de Consumo

En la Tabla 6 se presenta la distribución del consumo por estratos y sectores, donde se observa que entre los años 2008 y 2009, se presentaron variaciones significativas en los sectores residencial (24,03%) y no residencial (14,31%) y a nivel general, presentando un aumento del 17,78% en consumo de energía.

Tabla 6: Consumo

Sector	2008	2009	Variación
	kWh	kWh	
Estrato 1	ND	ND	ND
Estrato 2	869	2.397	175,83%
Estrato 3	141.635	504.008	255,85%
Estrato 4	546.825	787.140	43,95%
Estrato 5	579.638	715.696	23,47%
Estrato 6	2.419.937	2.566.072	6,04%
Total Residencial	3.688.904	4.575.313	24,03%
Industrial	2.933.237	3.164.906	7,90%
Comercial	2.109.771	2.427.449	15,06%
Oficial	87.825	75.666	-13,84%
Otros	1.522.623	1.937.632	27,26%
Total No Residencial	6.653.456	7.605.653	14,31%
Total	10.342.360	12.180.966	17,78%

Fuente: SUI

4.3 Tarifas y CU

En la Tabla 7 se presentan los componentes del Costo Unitario de Prestación del Servicio – CU, cargados por la empresa al SUI, así como su valor mes a mes durante el año 2009. En donde se observa la variación mas significativa en el componente de Generación (G), entre los meses Enero – Febrero.

Tabla 7: Componentes Costo Unitario de Prestación del Servicio - CU [\$/kWh]

Mes	GM	TM	PR	DT	CV	RM	CUV
1	111,85	21,44	22,52	187,38	8,93	6,30	358,42
2	121,76	22,74	24,42	184,98	9,01	6,32	369,22
3	123,92	23,97	25,02	188,93	9,12	4,11	375,07
4	124,28	21,87	24,74	187,32	9,08	4,81	372,10
5	124,27	22,52	24,84	188,23	9,13	7,63	376,62
6	123,41	21,40	24,51	186,20	9,10	3,20	367,83
7	122,32	22,17	24,48	185,54	9,18	3,77	367,47
8	121,87	21,07	24,26	183,72	9,13	3,37	363,42
9	121,01	20,75	24,04	182,38	9,11	2,93	360,22
10	120,03	20,13	23,78	180,75	9,09	2,12	355,90
11	119,16	20,20	23,71	178,65	9,07	6,88	357,67
12	119,41	20,86	23,83	180,34	9,09	6,80	360,34
Promedio	121,11	21,59	24,18	184,54	9,09	4,85	365,36

Fuente: SUI

Por otra parte, en la Tabla 8 se presentan las tarifas aplicadas por Ruitoque a sus usuarios, discriminadas por estrato, en donde se ven reflejadas las variaciones en el componente de generación dentro del CU, para los meses mencionados.

Tabla 8: Tarifas por Estrato [\$/kWh]

Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4
1	ND	ND	304,65	358,42
2	ND	ND	313,84	369,22
3	ND	ND	318,81	375,07
4	ND	ND	316,29	372,10
5	ND	ND	320,13	376,62
6	ND	ND	312,65	367,83
7	ND	ND	312,35	367,47
8	ND	ND	308,91	363,42
9	ND	182,55	306,18	360,22
10	ND	ND	302,51	355,90
11	ND	ND	304,02	357,67
12	ND	ND	306,29	360,34
Promedio	ND	182,55	310,55	365,36

Fuente: SUI

4.4 Facturación y Recaudo

Una vez verificada la información cargada por la prestadora al SUI, se encontró que la empresa no cargó información de facturación y recaudo para ninguno de los cuatro semestres de los años 2008 y 2009.

4.5 Compensaciones

Durante los años 2008 y 2009, la prestadora no realizó compensaciones a los usuarios por Calidad del Servicio, dado que según la información reportada por RUITOQUE cumplieron los indicadores de calidad del servicio de energía para ambos años. Los

indicadores de Calidad del Servicio se pueden observar en el numeral 3.8 del presente informe.

4.6 Subsidios y Contribuciones

En la Tabla 9 se presentan los subsidios y contribuciones por estrato y sector, de los usuarios de RUITOQUE en los años 2008 y 2009. Se observa que entre los años 2008 y 2009 los subsidios y las contribuciones aumentaron en 298,51% y 17,40% respectivamente.

Ningún estrato ni sector presentaron reducciones en los subsidios o contribuciones. El gran aumento presentado en los subsidios, refleja el incremento en el número de suscriptores presentado en el estrato 3 entre el 2008 y el 2009.

Tabla 9: Subsidios y Contribuciones

Sector	2008	2009	Variación
Estrato 1	ND	ND	ND
Estrato 2	\$0	\$0	0,00%
Estrato 3	\$5.552.588	\$22.127.709	298,51%
Total Subsidios	\$5.552.588	\$22.127.709	298,51%
Estrato 4	\$0	\$0	0,00%
Estrato 5	\$31.639.013	\$43.080.272	36,16%
Estrato 6	\$148.220.716	\$167.465.088	12,98%
Industrial	\$16.505.205	\$17.479.407	5,90%
Comercial	\$117.237.702	\$136.310.244	16,27%
Oficial	\$8.395.065	\$13.692.841	63,11%
Total Contribuciones	\$321.997.701	\$378.027.852	17,40%

Fuente: SUI

4.7 Peticiones Quejas y Recursos

En la Tabla 10 se presenta la relación de Peticiones, Quejas y Recursos atendidos por RUITOQUE durante los años 2008 - 2009, y cargados al SUI. Se observa que el número total de los trámites prácticamente se duplicó entre el 2008 y 2009.

Tabla 10: Peticiones, Quejas y Reclamos – 2008 - 2009

PQR's		RESPUESTA					TOTAL RESULTADO
AÑO	TRAMITE	accede	accede parcialmente	no accede	archiva	Pendiente de respuesta	
2008	petición o queja	1		30	1	2	34
2009	petición o queja	3	1	58			62

Fuente: SUI

4.8 Calidad del Servicio

En la Tabla 11 se presenta el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio de energía eléctrica, Duración de las Interrupciones DES y Frecuencia de las Interrupciones FES, cargados al SUI por la empresa.

Tabla 11: Indicadores de Calidad

GRUPO	TRIM	2009			2008			Variación	
		Alimentadores (#)	DES (%)	FES (%)	Alimentadores (#)	DES (%)	FES (%)	DES (%)	FES (%)
Grupo 1	1	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	3	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	4	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Grupo 2	1	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	3	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	4	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Grupo 3	1	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	3	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	4	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
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	100,00%	100,00%	3	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI

Se observa que la empresa solo cuenta con alimentadores en el Grupo 4, donde para el 2009, la empresa mantuvo el cumplimiento de indicadores presentado en el 2008.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación de Indicadores Técnico Administrativos

De la información reportada por la prestadora al SUI, aplicando la metodología expedida por la CREG 072 de 2002, para la evaluación de indicadores técnicos y administrativos, se obtuvo para RUITOQUE S.A. E.S.P, los indicadores presentados en la Tabla 12. Es importante resaltar que la evaluación de indicadores financieros fue presentada en el numeral 2.4.

Tabla 12: Indicadores de Gestión - Tecnicos y Administrativos

GRUPO	TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS			
	Relación de Suscriptores sin Medición (%)	Relación Reclamos Facturación (por 10.000 fact.)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud de Conexión (%)
Referente DC 2009	5,00	100	0,001	0,002
RUITOQUE 2008	0,00	0,53	N.D.	0,100
RUITOQUE 2009	0,00	0,71	N.D.	0,171
EVALUACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	N.D.	NO CUMPLE

Fuente: SUI

5.1.1 Relación de suscriptores sin Medición

En el año 2009 la prestadora con el referente que fue calculado en 5%. Dado que en la relación de suscriptores sin medición sobre suscriptores totales presenta 0%. Se observa que mantiene el porcentaje presentado en el 2008.

5.1.2 Relación de Reclamos por Cada 10.000 Facturas

RUITOQUE para la vigencia 2009 cumple con el referente de relación de reclamos por facturación, dado que presenta un valor de 0,71 y el referente es de 100. Respecto al año anterior presentó un aumento del 34,37%, pasando de 0,53 en el 2008 a 0,71 reclamos por cada 10.000 facturas en el 2009.

5.1.3 Atención de Reclamos por Servicio

Respecto al porcentaje de atención de reclamos por servicio, no esta disponible la información necesaria para calcular el indicador.

5.1.4 Atención de solicitudes de Conexión

La empresa no cumple con el referente, puesto que presenta 0,171% de usuarios a los que se les atendió su reclamo en un número de días superior al tiempo de referencia. Siendo el referente 0,002%. Respecto al año 2008, el indicador aumentó en 0,071 puntos porcentuales.

5.2 Exposición a Bolsa

En la Tabla 13 se presentan la energía comprada en contratos y en bolsa de energía durante el 2008 y 2009. Se observa que en el 2008, el porcentaje de compras en bolsa era del 99,8%, y en el 2009 fue del 99,3, presentando un comportamiento prácticamente estable el grado de exposición a la bolsa en el 2009.

Tabla 13: Compras en Bolsa y en Contratos

Concepto	MWh Comprados 2008	%	MWh Comprados 2009	%	Variación (%) 2008 – 2009
Contratos	11.208.860	99,8%	13.335.698	99,3%	18,97%
Bolsa	25.458	0,2%	93.260	0,7%	266,32%
Total	11.234.319	100%	13.428.958	100%	19,54%

Fuente: Consulta Base de datos NEON – XM.

5.3 Nivel de Pérdidas

De acuerdo a la información de facturación reportada por RUITOQUE al SUI y la de demanda reportada a XM, las pérdidas registradas por la prestadora en el 2009 fueron del 9,29%.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Revisada la información reportada por RUITOQUE S.A. E.S.P al SUI, se encuentra que la empresa tiene pendiente por reportar en el año 2009 los formatos relacionados en la Tabla 14.

Tabla 14: Información Pendiente por Reportar al SUI en el 2009

Periodicidad	Periodo	Formato	Aplicación	Estado
Anual	1	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Formularios	Pendiente
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
Anual	1	07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo	Formularios	Pendiente
Anual	1	12. Concepto Gral Evaluación y Resultados	Formularios	Pendiente
Anual	1	17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión	Formularios	Pendiente
Anual	1	21. Indicadores de Nivel de Riesgo	Formularios	Pendiente
Semestral	1	ACCIDENTES DE ORIGEN ELECTRICO	Cargue Masivo	Pendiente
Semestral	2	ACCIDENTES DE ORIGEN ELECTRICO	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ENERGIA	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ENERGIA	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	CONCEPTOS FLUJO DE CAJA ENERGIA RES 2395	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	FLUJO DE CAJA PROYECTADO ENERGIA RES 2395	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	MATRIZ DE RIESGO ENERGIA	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	NOVEDADES PDF ENERGIA	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	ORGANIGRAMA PDF ENERGIA	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	TARIFAS CONEXION-OTROS	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ENERGIA	Cargue Masivo	Pendiente

Fuente: SUI

Cabe resaltar el hecho de que varios de los formatos pendientes del 2009, corresponden a información del Auditor Externo de Gestión y resultados, y según lo estipulado en el numeral b, Parágrafo 1, Artículo 51 de la Ley 142 de 1994, la empresa no está en la obligación de contratar el servicio de Auditor Externo de Gestión y Resultados, debido a que atiende menos de dos mil quinientos usuarios.

Para los años 2003 al 2008, se presenta en la Tabla 16 los formatos pendientes por reportar, donde algunos de ellos también corresponden a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

Año	Formatos (#)
2008	23
2007	21
2006	17
2005	11
2004	8
2003	2
Total	82

Tabla 16: Formatos pendientes por reportar, años 2003 - 2008

7. ACCIONES DE LA SSPD

En el año 2009, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, mediante resolución 20092400047935, resolvió un recurso de reposición de RUITOQUE S. A. ESP, confirmando la sanción con pliego de cargos 20082400018541.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Aun cuando la empresa es una sociedad anónima de tipo privado, ninguno de sus accionistas alcanza a tener la mitad de las acciones de la empresa.
- La empresa presentó un crecimiento del 30,07% en los ingresos operacionales
- Las utilidades netas y las operacionales se incrementaron en un 75,16% y 460,13%.
- Los activos de energía se elevaron en un 16,92%.
- El EBITDA de la empresa creció en un 74,13%.
- De los cinco indicadores financieros, la empresa cumple con los referentes establecidos para dos de ellos: Cobertura de Intereses y Rotación de cuentas por cobrar.
- En el aspecto técnico, se resalta que durante el 2008 y 2009, la prestadora cumplió con el 100% de los indicadores de calidad DES y FES. Razón por la cual la empresa no realizó compensaciones a sus usuarios.
- A nivel comercial, se observa una disminución del 39% de los usuarios estrato 6, frente a un aumento de la cantidad de suscriptores en los estratos 3, 4 y 5, de lo que se presume que durante el 2009 se realizó una reestratificación de los usuarios residenciales de la empresa.
- En cuanto a PQR's, se observa que el número total de los trámites prácticamente se duplicó entre el 2008 y 2009.
- Referente a los subsidios y contribuciones de los usuarios de RUITOQUE se observa que entre los años 2008 y 2009 los subsidios y las contribuciones aumentaron en 298,51% y 17,40% respectivamente.
- De los cuatro indicadores Técnicos y Administrativos, la empresa cumple con dos de ellos, *“Relación de Suscriptores sin medición”* y *“Relación Reclamos Facturación”*; incumple el indicador *“Atención Solicitud de Conexión”*; y para el indicador *“Atención Reclamos Servicio”* no se contaba con la información necesaria para la evaluación.
- Respecto a las compras en el Mercado de Energía Mayorista en el 2009, la empresa presenta un bajo grado de exposición a la bolsa en el 2008 y 2009.
- Las pérdidas de la empresa en el año 2009 fueron del 9,29%.
- Entre los años 2003 y 2009, RUITOQUE presenta 101 formatos pendientes por cargar, varios de ellos correspondientes a la Auditoría Externa de Gestión y resultados. Se sugiere requerir a la empresa al respecto para que cargue los pendientes, o en los casos en que corresponda, certifique como *“No Aplica”* los que le corresponda.
- En el año 2009, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas resolvió un recurso de reposición de RUITOQUE, confirmando la sanción con pliego de cargos 20082400018541 impuesta a RUITOQUE.
- RUITOQUE debe adelantar estricto seguimiento a la evolución de los indicadores de gestión que incumple la empresa.