

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A.
E.S.P.**



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGIA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA
Bogotá, Noviembre de 2011**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P. – EDEQ S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS 2010

**Auditor Externo de Gestión y Resultados: MONTES Y ASOCIADOS AUDITORES
CONSULTORES**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Objeto Social

El objeto social de la empresa EDEQ S.A. E.S.P. es la prestación del servicio de energía eléctrica, para lo cual realiza las actividades previstas en la Ley 142 y 143 de 1994, entre otras las que se encuentran:

- La compra y venta en bloque y distribución de energía eléctrica y otras fuentes de energía.
- La construcción y explotación de centrales y/o plantas de generación.
- La construcción y adquisición de subestaciones y en general de toda clase de elementos e instalaciones relacionadas con la compra y venta de energía eléctrica.

1.2. Antecedentes de Constitución

La Sociedad EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P., EDEQ S.A. E.S.P. fue constituida por Escritura Pública 2.584 el 22 de diciembre de 1988, de la Notaría Segunda del Círculo.

A partir del 1° de enero de 1989, emprende labores la Empresa atendiendo el servicio en todo el Departamento de Quindío con excepción de la Zona urbana de Armenia. Posteriormente se adelantaron las gestiones correspondientes para llevar a cabo el traspaso de la División Eléctrica de Empresas Públicas de Armenia a EDEQ S.A. E.S.P. de esta manera a partir del 1° de julio del mismo año, se amplió la prestación del servicio en todo el departamento.

EDEQ S.A. E.S.P. es una sociedad por acciones mixta, que en su condición de prestador del servicio público de energía eléctrica se rige por la Ley 142 de 1994 y lo no comprendido en ella por el Código del Comercio en lo referente a las sociedades anónimas. Además la Empresa se rige por lo establecido en la Ley 143 de 1994 y en lo que le aplique, según lo establecido mediante disposiciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.

2. ASPECTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS

2.1. Aspectos generales

Durante el año 2010 se detectaron como los hechos financieros más importantes de la compañía los siguientes:

-Las obligaciones financieras de largo plazo crecieron en un 1.273%.

-De los indicadores de gestión, la empresa cumple el indicador de cobertura de intereses.

-Las utilidades netas se redujeron en un 13% ubicándose en \$14.911 millones.

-El Ebitda de la compañía se ubicó en \$27.356 millones.

-Mientras los costos de operación crecieron en una misma proporción a los ingresos operacionales (6%), los gastos administrativos crecieron en un 31%. Esto elevó la participación de gastos administrativos/ingresos operacionales del 16% al 19%.

2.2. Balance General

En el último año los Activos de la empresa pasaron de \$ 172.029 millones a \$180.244 millones, registrando un incremento del 5%, mostrándose optimista en comparación con el crecimiento obtenido entre 2008 y 2009 (1%). Se halló un mayor crecimiento en los activos no corrientes con una variación del 6% al pasar de \$127.866 millones a \$136.144 millones, principalmente por el comportamiento de la propiedad, planta y equipo, con un incremento neto del 4% y los otros activos con una variación del 19%, producto de inversiones en software y licencias. Los activos corrientes se redujeron de \$44.163 millones a \$44.099 millones por un menor saldo en el disponible y menores inversiones en CDT's y fondos de inversión.

Cuadro 2. Balance General

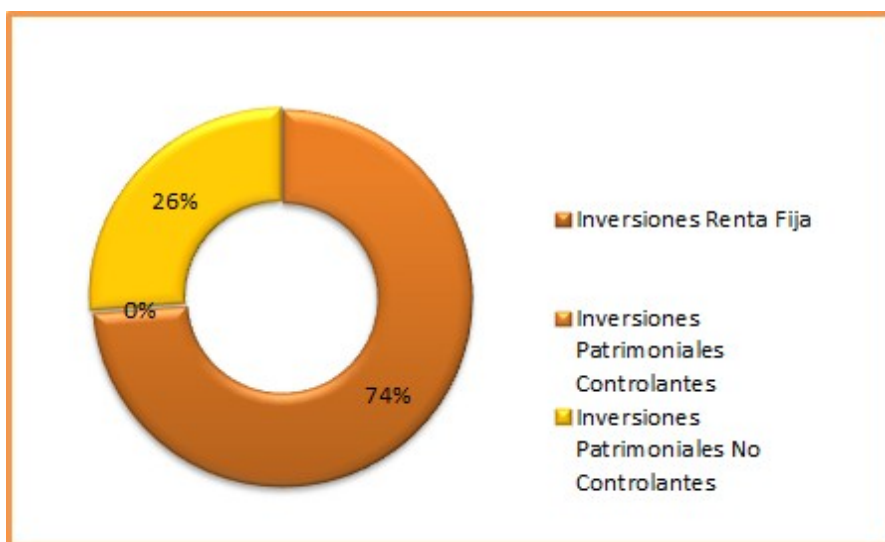
BALANCE GENERAL (Millones)	2008	2009	2010	Var 08/09	Var 09/10
Activos Distribuidoras Comercializadoras	12.255.342	12.243.355	12.788.260	-0,1%	4,5%
Posición Compañía (Ranking 20 Empresas)	7	7	7		
ACTIVO	170.759	172.029	180.244	1%	5%
Activo Corriente	54.442	44.163	44.099	-19%	0%
Disponible	14.216	9.028	6.893	-36%	-24%
Deudores	20.238	23.816	33.105	18%	39%
Inversiones	15.347	6.861	1.720	-55%	-75%
Otros Activos	2.281	3.303	156	45%	-95%
Activo No Corriente	116.317	127.866	136.144	10%	6%
Propiedad, Planta y Equipo	99.513	105.705	109.830	6%	4%
Inversiones	102	108	110	6%	2%
Otros Activos	14.472	19.683	23.517	36%	19%
Depreciación Acumulada	34.859	39.742	43.842	14%	10%
PASIVO	40.557	44.173	52.329	9%	18%
Pasivo Corriente	26.044	32.245	29.550	24%	-8%
Obligaciones Financieras	257	226	303	-12%	34%
Cuentas por Pagar	18.797	23.424	20.296	25%	-13%
Otros Pasivos	6.109	7.898	7.920	29%	0%
Pasivo No Corriente	14.513	11.928	22.779	-18%	91%
Obligaciones Financieras	890	770	10.570	-14%	1273%
Cuentas por Pagar	1.808	0	0		
Otros Pasivos	10.543	9.423	10.894	-11%	16%
PATRIMONIO	130.202	127.856	127.914	-2%	0%
Capital Suscrito y Pagado	55.985	55.985	55.985	0%	0%

Fuente: información reportada en el SUI

No obstante, las cuentas por cobrar de corto plazo se elevaron de modo significativo al pasar de \$23.816 millones a \$33.105 millones, por efecto de un incremento acelerado en la cartera por concepto de subsidios.

En la composición de las inversiones de la empresa se observa una participación del 26% en empresas de servicios públicos (CHEC y Electricaribe) y un 74% en títulos TES y derechos en fondos de valores y fiducias de inversión.

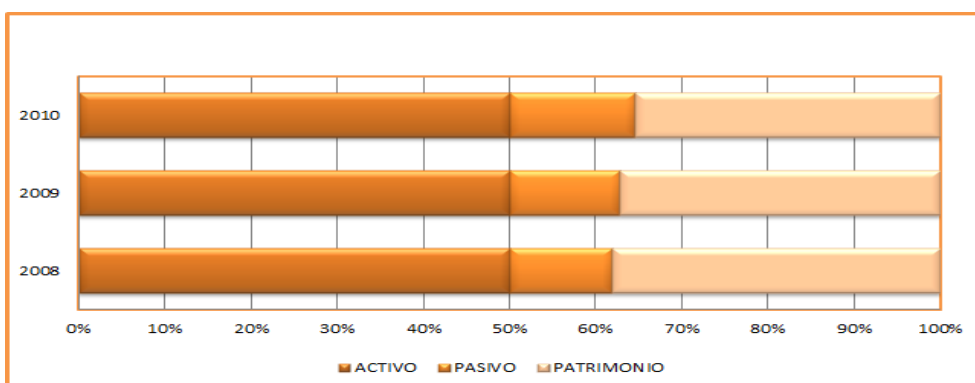
Gráfica 1. Composición de las Inversiones 2010



Fuente: información reportada en el SUI

Los pasivos de la compañía alcanzaron un valor de \$52.329 millones, obteniendo una participación del 29% dentro de la estructura de capital (Ver Gráfica 2). Se halló el mayor crecimiento en las obligaciones financieras de largo plazo al pasar de \$770 millones a \$10.570 millones, por un crédito de \$10.000 millones con Bancolombia y otros créditos con la banca de fomento.

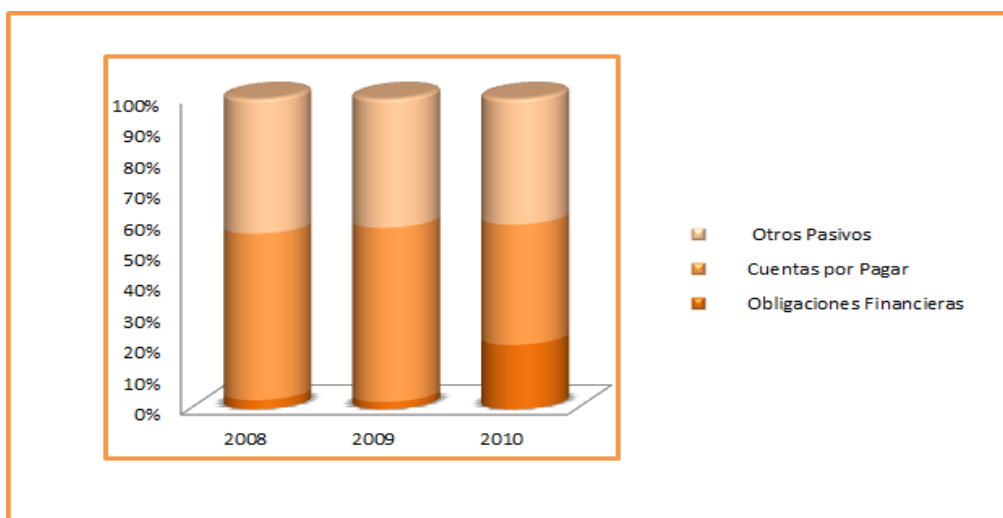
Gráfica 2. Estructura de Capital EDEQ S.A. E.S.P. 2008-2010



Fuente: información reportada en el SUI

En la composición de la deuda, se halló un 39% de las cuentas por pagar, un 21% de las obligaciones financieras y 40% de pasivos pensionales, créditos diferidos y pasivos laborales.

Gráfica 3. Composición de la Deuda 2008-2010



Fuente: información reportada en el SUI

El patrimonio de la compañía tuvo un incremento de sólo \$58 millones al pasar de \$127.856 millones a \$127.914 millones. No se registraron cambios en la composición accionaria de la compañía en los dos últimos años, la cual se muestra a continuación:

EPM Inversiones SA	412.042.778 Acciones
Empresas Públicas de Medellín SA ESP	107.807.677 Acciones
Empresas Públicas de Armenia	37.359.790 Acciones
Comité Departamental de Cafeteros	2.423.380 Acciones
Municipio de Armenia	219.307 Acciones

2.3. Estado de Resultados

Los ingresos operacionales crecieron un 6% pasando de \$128.169 millones a \$136.426 millones. La compañía ocupa la séptima posición en la clasificación de ingresos de las Distribuidoras Comercializadoras. Los ingresos estuvieron conformados en un 58% por la actividad de comercialización y en 42% de la actividad de distribución.

Como hecho relevante, el Informe de Gestión de la compañía señala el incumplimiento de un contrato de suministro a partir del mes de febrero de 2010 por parte de la empresa Comercializar, impactando el comportamiento de la tarifa al reducir su cobertura en contratos en un 30%, y quedar expuesta a bolsa. La compañía logró un crecimiento del 1,7% en clientes alcanzando un total de 155.145 en 2010.

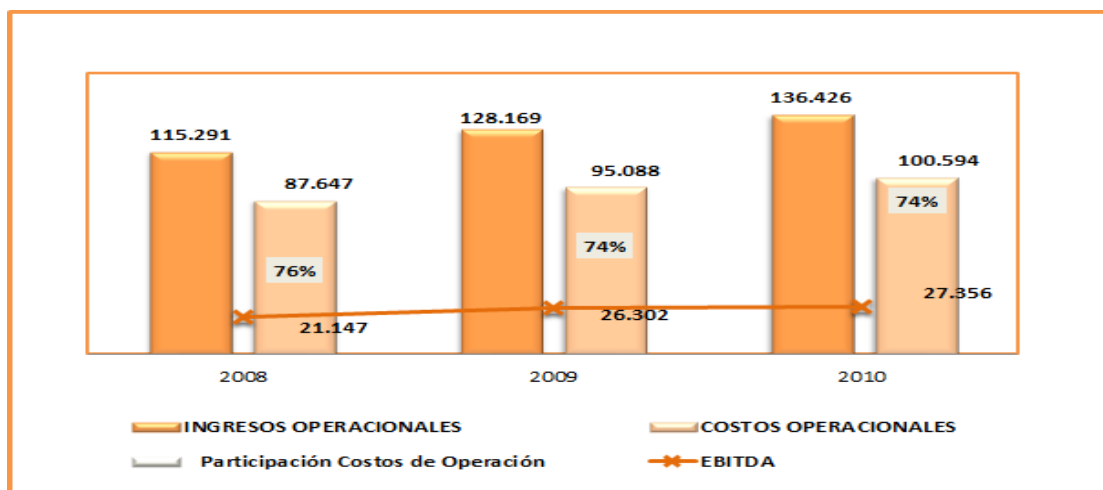
Cuadro 3. Estado de Resultados 2008 – 2010

ESTADO DE RESULTADOS (Millones)	2008	2009	2010	Var 08/09	Var 09/10
PIB Energía Eléctrica	10.683.000	12.702.000	13.676.000	19%	8%
% Suministro de Energía dentro del Pib Total	2,22%	2,50%	2,50%		
Ingresos Operacionales Distribuidoras Comercializadoras	5.516.799	6.213.170	6.670.548	13%	7%
Posición Compañía (Ranking 20 Empresas)	7	7	7		
INGRESOS OPERACIONALES	115.291	128.169	136.426	11%	6%
Generación	0	0	0		
Transmisión	0	0	0		
Distribución	53.107	54.202	57.125	2%	5%
Comercialización	61.627	73.859	79.236	20%	7%
COSTOS OPERACIONALES	87.647	95.088	100.594	8%	6%
Participación Costos de Operación	76%	74%	74%	-2%	-1%
Compras en Bloque y/o a Largo Plazo	36.875	45.907	41.484	24%	-10%
Compras en Bolsa y/o a Corto Plazo	2.868	2.808	12.690	-2%	352%
GASTOS OPERACIONALES	17.583	20.250	25.793	15%	27%
Gastos de Administración	11.494	11.744	15.410	2%	31%
Gastos Deprec, Amort, Provis, y Agotam.	6.089	8.507	10.383	40%	22%
Participación Gastos de Administración	15%	16%	19%	4%	20%
UTILIDADES OPERACIONALES	10.061	12.830	10.039	28%	-22%
EBITDA	21.147	26.302	27.356	24%	4%
INGRESOS NO OPERACIONALES	9.809	5.863	5.190	-40%	-11%
Financiación de Usuarios	1.293	1.034	1.092	-20%	6%
Utilidades Método Participación y Dividendos	6	6	6	-11%	2%
GASTOS NO OPERACIONALES	3.877	1.594	318	-59%	-80%
Gasto de Intereses	842	303	394	-64%	30%
UTILIDADES NETAS	15.993	17.099	14.911	7%	-13%

Fuente: información reportada en el SUI

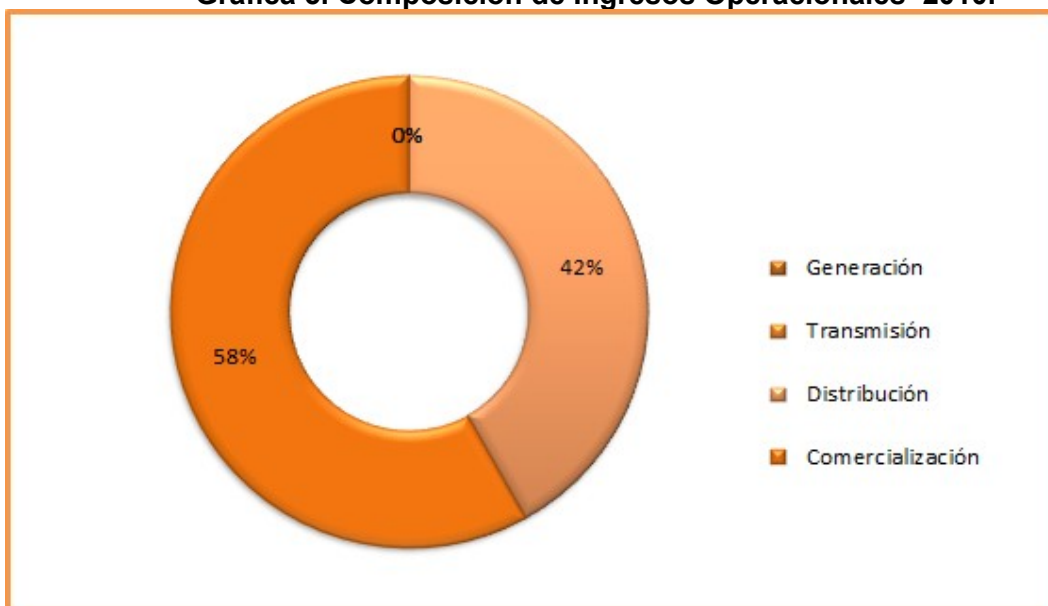
Los costos de operación de la compañía se ubican en un 74% de los ingresos operacionales con un valor de \$100.594 millones. Pese a una reducción del 22% de las utilidades operacionales, al pasar de \$12.830 millones en 2009 a \$10.039 millones en 2010, El Ebitda se elevó en un 4% obteniendo un resultado de \$27.356 millones en el último año.

Gráfica 4. Ingresos Operacionales, Costos Operacionales y Ebitda 2008 - 2010.



Fuente: información reportada en el SUI

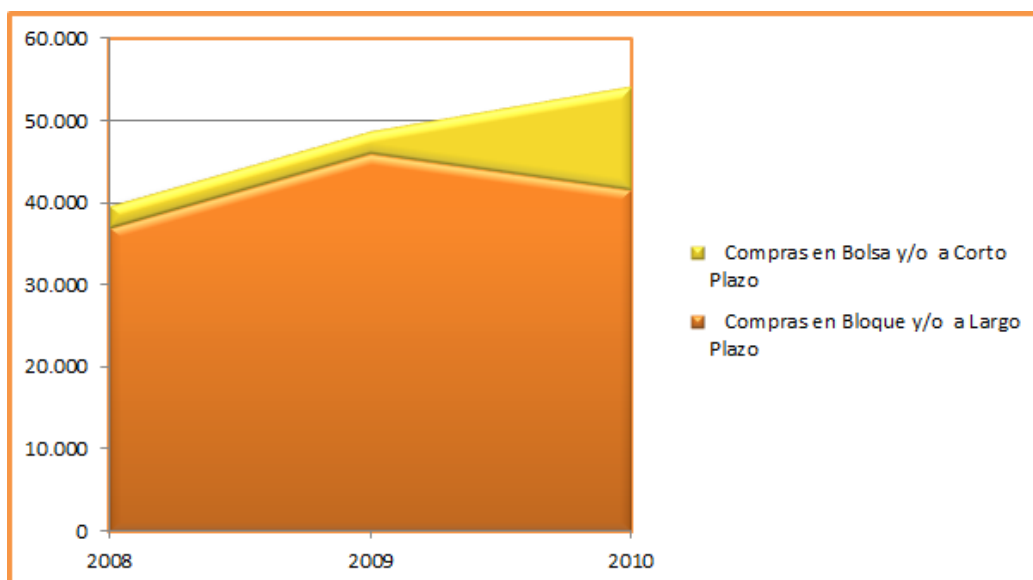
Gráfica 5. Composición de Ingresos Operacionales 2010.



Fuente: información reportada en el SUI

El gráfico 5 muestra la composición de ingresos de la empresa durante 2010. Los costos operacionales están conformados principalmente por las compras de energía, el uso de líneas y redes, y contratos de mantenimiento y reparaciones. Las compras de energía a través de contratos fueron de aproximadamente del 77%, frente a un 23% de exposición a bolsa. El efecto de Comercializar SA ESP generó un aumento de las compras en bolsa de \$2.808 millones a \$12.690 millones.

Gráfica 6. Evolución de Compras de Energía 2008 - 2010



Fuente: información reportada en el SUI

Los gastos operacionales, conformados por gastos administrativos y gastos de depreciaciones, amortizaciones y provisiones crecieron en un 27%, en particular por el aumento en impuestos, contribuciones y tasas y estimación de mayores provisiones para cubrirse del riesgo de cartera y otras contingencias. La planta administrativa alcanza una participación del 19% de los ingresos operacionales, ubicándose en una posición relevante al compararse con empresas similares, donde este porcentaje es inferior al 10%. Este comportamiento de los gastos explica el menor resultado en las utilidades de la operación.

Los ingresos no operacionales mantuvieron un comportamiento similar al del año anterior con un saldo de \$5.190 millones conformados por los ingresos de financiación de usuarios, recuperaciones y arrendamientos. Los gastos no operacionales del último año se redujeron debido a un cálculo menor de la diferencia en cambio.

Las utilidades netas se redujeron en un 13% obteniendo un valor de \$14.911 millones.

2.4. Indicadores financieros

En el desempeño de los indicadores financieros de la empresa se observa un comportamiento destacado en sus márgenes de operación en todos los años, y rentabilidades de activos y patrimonio. El aspecto de mayor atención de la compañía se ubica en los indicadores de liquidez, y la concentración de deuda en el corto plazo.

Los activos corrientes presentan una participación del 24,5% del activo total, sin embargo al concentrarse éstos en la cuenta de deudores, se crea incertidumbre acerca de la capacidad real de convertir estos activos a efectivo en el corto plazo. Este análisis aplica igualmente para el valor obtenido en el capital de trabajo (\$44.099 millones), conformado fundamentalmente por las cuentas por cobrar.

Como se mencionó anteriormente el margen de operación del negocio (20,1%) es destacado en comparación con el obtenido de manera general por las Distribuidoras comercializadoras (19%). Las rentabilidades de activos y patrimonio del 17,4% y 10,9% también superan los promedios del grupo, equivalentes al 7% y 14%, respectivamente.

Cuadro 4. Indicadores Financieros 2008 – 2010.

INDICADORES 034/2004	Liquidez y Gestión						Endeudamiento			Rentabilidad			
	Razón Corriente (Veces)	Capital de Trabajo (\$ millones)	Capital de Trabajo Neto (\$millones)	Activo Corriente/ Activo Total (%)	Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	Rotación de Cuentas por Pagar (Días)	% Deuda	Pasivo Corriente /Pasivo Total (%)	Cobertura de Intereses (Veces)	Margen Operacional (%)	Rentabilidad de Activos ROA (%)	Rentabilidad del Patrimonio ROE (%)	Margen Neto (%)
2008	2,00	54.442	20.919	31,9%	54,1	74,8	24%	64%	25,1	18,3%	12,4%	11,9%	13,9%
2009	1,27	44.163	11.632	25,7%	54	74,9	26%	73%	86,8	20,5%	15,3%	16,6%	13,3%
2010	1,49	44.099	19.338	24,5%	63	60,5	29%	56%	69,3	20,1%	15,2%	17,4%	10,9%
Promedio GRUPO 2010	1,74	2.980.892	nd	23%	99	56	48%	43%	16,4	19%	7%	14%	6%

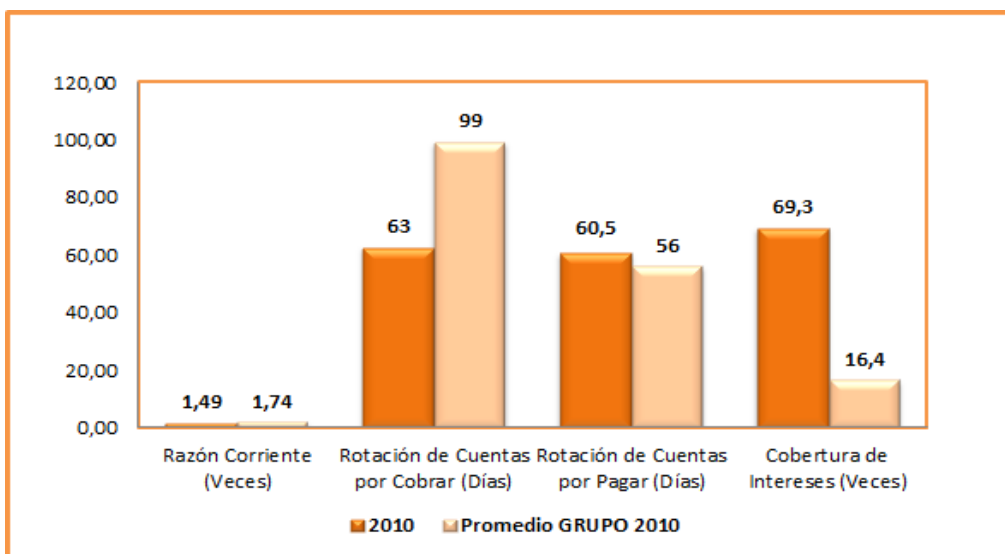
Fuente: información reportada en el SUI

Mientras el indicador de la rotación de cuentas por cobrar de 57 días parece eficiente en comparación con el desempeño del grupo de las Distribuidoras Comercializadoras (99 días), el indicador de la rotación de pago a proveedores de 60,5 días muestra un desempeño lento en el pago a proveedores.

El nivel de endeudamiento se ha incrementó en cada uno de los años observados, obteniendo un resultado del 29% en 2010. La concentración de pasivos en el corto plazo del 56% se origina en las cuentas por pagar y pasivos laborales.

El efecto de los gastos financieros no fue representativo por lo que la cobertura de intereses es eficiente en 69,3 veces.

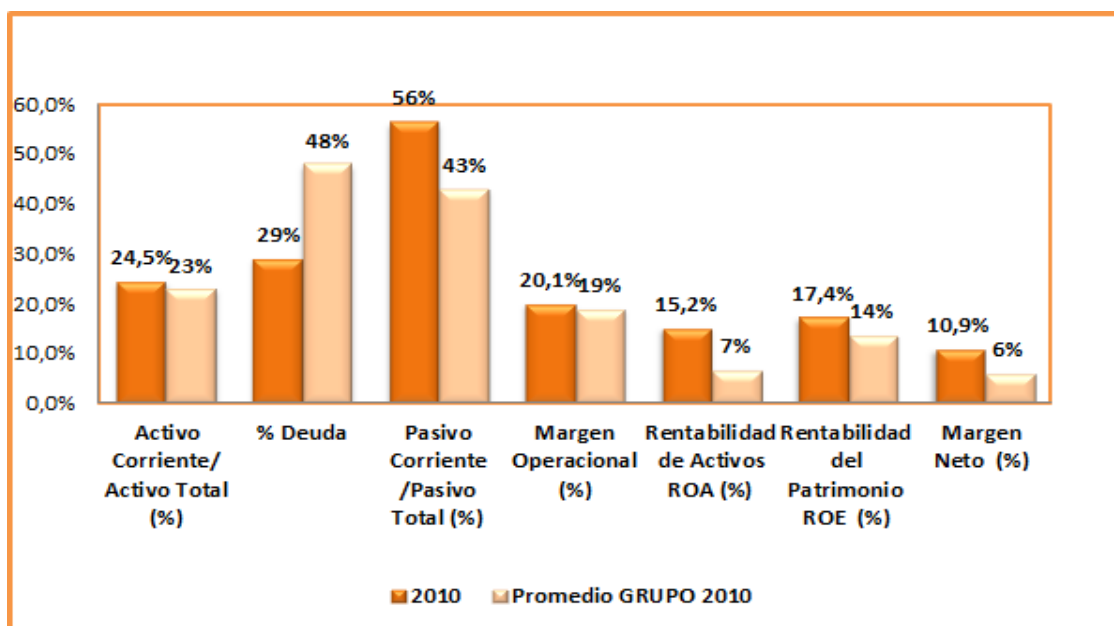
Gráfica 7. Indicadores Financieros 2010.



Fuente: información reportada en el SUI

Los resultados de la razón corriente del último año muestran las dificultades de la empresa para la creación de efectivo. La razón corriente de 2009 fue de 1,27 veces y de 2010 fue de 1,49 veces frente a un resultado de 2 veces obtenido en 2008.

Gráfica 8 . Indicadores Financieros 2010.



Fuente: información reportada en el SUI

2.5. Indicadores de gestión resolución CREG 034 de 2004 y concepto de viabilidad de la firma AEGR

En la comparación con los referentes calculados a partir de la metodología de la Resolución CREG 034 de 2004, se obtuvo que la empresa satisface la cobertura de intereses. No obstante se halló un resultado cercano al referente para los indicadores de margen operacional y las rotaciones de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Los resultados más críticos se hallaron en la razón corriente de 1,49 veces respecto al referente de 1,49 veces.

Cuadro 5. Indicadores Resolución CREG 034 de 2004

INDICADORES DE GESTIÓN	Margen Operacional	Cobertura de Intereses - Veces	Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	Rotación de Cuentas por Pagar - Días	Razón Corriente - Veces
Referente 2010	21,44%	6	56	48	1,82
Resultado 2010	20,1%	69,3	62,7	60,5	1,49

Fuente: información reportada en el SUI

A continuación se presenta el concepto de viabilidad de la Firma AEGR extractado del informe certificado en el SUI el 15 de marzo de 2011.

“ Concepto de Viabilidad Financiera

Consideramos que las proyecciones financieras son razonables, teniendo en cuenta los planes ya en ejecución y los que están por desarrollar, al igual que las circunstancias previsibles al momento de realizarlas, estas proyecciones le permiten a la dirección de la compañía una claridad sobre su horizonte que posibilita tomar las medidas y correctivos adecuados, una vez se cumplan los diferentes escenarios macro y micro económicos estimados para un horizonte de corto, mediano y largo plazo.

Durante la vigencia 2010 y al cierre del periodo no se presentaron situaciones que en nuestra opinión pusieran en peligro la viabilidad financiera de la empresa.

La EDEQ S.A. E.S.P. en el 2010 no presentó exposición al riesgo de Limitación de Suministro bajo el marco de lo regulado por las resoluciones CREG 116 de 1998, CREG 001 de 2003 modificadas por la Resolución CREG 039 de 2010, y la Resolución CREG 019 de 2006. EDEQ S.A. E.S.P. cumplió con sus obligaciones en montos y plazos para los pagos por concepto de contratos bilaterales para compra de energía y cargos por conexión, por lo tanto la entidad no estuvo expuesta al riesgo de una limitación en el suministro de energía eléctrica.

Con base en el análisis realizado a la viabilidad financiera de la entidad y los resultados obtenidos en la gestión financiera durante el 2010, podemos concluir que actualmente no se evidencian situaciones que puedan colocar a la compañía en causal de disolución.”

3. ASPECTOS TÉCNICO-OPERATIVOS

Mantenimiento de redes

Durante el 2010, la Empresa a través del subproceso de Mantenimiento de redes de distribución continuó con su propósito de adelantar acciones dirigidas a garantizar la calidad en la prestación del servicio, así como el rápido restablecimiento del servicio ante una falla.

De esta manera se implementaron en el 2010 planes de acción para la ejecución de acciones de mantenimiento como el diagnóstico de circuitos, intervenciones forestales, cambio en las protecciones de las redes y equipos asociados, cambio de herrajes y conductores, la reposición de estructuras y elementos deteriorados.

Para la elaboración del Plan anual de Mantenimiento Preventivo, se determina el grado de Criticidad de cada uno de los circuitos, con el fin de priorizar su mantenimiento, a partir de factores como indicadores DES y FES, pago de compensaciones, facturación, etc.

También se elaboró el plan anual para la poda, según recorridos realizados y según caracterización de la vegetación, bajo condiciones de un manejo ambiental apropiado.

Según el informe del AEGR, en el 2010 se obtuvo una eficiencia del mantenimiento correctivo cercana al 100%, las actividades de mantenimiento correctivo que más se presentaron fueron intervenciones sobre los cargadores de baterías de las subestaciones.

Automatización de subestaciones

La Empresa adelantó la ejecución del proyecto de automatización de subestaciones, e ejecutando a través de diferentes contratistas acciones de asesoría en la implantación del aplicativo; suministro de los concentradores, así como suministro, instalación y puesta en servicio del sistema de comunicaciones.

Calidad de la potencia

La empresa cuenta el sistema de gestión de la calidad de la potencia, mediante el cual es posible registrar los eventos que afectan la calidad de la potencia, se analiza la información y se elaboran los reportes requeridos por entidades de control.

Según el informe del AEGR, se revisaron los reportes y las certificaciones cargados en el SUI correspondientes a indicadores de calidad de la potencia, encontrando que se ajustan a la totalidad de las 52 semanas del año 2010 y se indica que la Empresa da cumplimiento a las exigencias contempladas según resoluciones CREG 024 de 2005 y CREG 016 de 2007.

Concepto general del AEGR de la sección técnica

Según la actual estructura en el Macroproceso de Distribución el AEGR encontró un buen posicionamiento y experiencia para desarrollar todas las actividades en el personal que depende de esta Area y según el Informe, la gestión que se realiza en el mantenimiento de redes, subestaciones y líneas; inversiones, índices de calidad del servicio, es adecuada.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Conformación del Mercado

A partir de la información reportada en el SUI por la Empresa, a continuación en el Cuadro 6 se presenta la conformación del mercado atendido por EDEQ S.A. E.S.P. Durante el 2010.

Cuadro 6. Conformación del Mercado atendido por EDEQ S.A. E.S.P.

Sector	2010
Estrato 1	31.515
Estrato 2	53.755
Estrato 3	34.167
Estrato 4	9.779
Estrato 5	7.314
Estrato 6	1.175
Total Residencial	137.705
Industrial	1.418
Comercial	13.008
Oficial	698
Otros	1.884
Total No Residencial	17.008

Fuente: información reportada en el SUI

Nota: no se incluye la información correspondiente al 2009, ya que según Radicado SSPD 20115290528912 y Acta de visita a EDEQ S.A. E.S.P. por parte de la SSPD entre el 22 y el 25 de agosto de 2011, los formatos correspondientes al reporte de esta información comercial se encuentran en trámite de reversión.

4.2. Niveles de consumo

A continuación se presenta el consumo de energía para los diversos tipos de usuarios, tanto para el 2009, como para el 2010, indicándose la variación correspondiente durante el citado período.

Cuadro 7. Niveles de consumo para los diversos tipos de usuarios atendidos por EDEQ S.A. E.S.P.

Sector	2009	2010	Variación
	kwh	kwh	
Estrato 1	38.156.177,55	39.070.940,31	2,40%
Estrato 2	71.635.274,76	71.167.568,47	-0,65%
Estrato 3	58.363.212,80	56.587.405,06	-3,04%
Estrato 4	19.004.058,38	18.559.535,05	-2,34%
Estrato 5	13.986.603,71	13.825.651,52	-1,15%
Estrato 6	3.124.418,87	3.026.305,79	-3,14%
Total Residencial	204.269.746,07	202.237.406,21	-0,99%
Industrial	27.140.894,00	28.559.052,00	5,23%
Comercial	81.597.178,00	80.453.914,00	-1,40%
Oficial	15.011.207,00	14.421.163,00	-3,93%
Otros	13.360.981,00	16.299.255,00	21,99%
Total No Residencial	137.110.260,00	139.733.384,00	1,91%

Fuente: información reportada en el SUI

De acuerdo con lo expresado por el AEGR en su informe correspondiente al 2010, en general la reducción de la demanda comercial de EDEQ S.A. E.S.P. es atribuible al mercado regulado que presentó una tendencia a la baja, por factores como el desempleo, la disminución de la capacidad adquisitiva de los usuarios, el uso eficiente de la energía y la unificación de familias en una sola vivienda.

4.3. Facturación y recaudo

A partir de la información reportada en el SUI por la Empresa, a continuación se presentan los valores de facturación y recaudo por parte de EDEQ S.A. E.S.P.

Cuadro 8. Facturación y Recaudo

CONCEPTO	VALOR 2010 (\$)
FACTURACIÓN	67.956.945.497,00
RECAUDO	61.384.817.160,00

Fuente: información reportada en el SUI

De acuerdo con las anteriores cifras, la Empresa en el primer semestre del 2010, respecto de lo facturado, recaudó un 99,42%.

4.4. Tarifas Aplicadas

A continuación en el Cuadro 9, se presenta la información sobre los componentes tarifarios aplicados en el 2010 por EDEQ S.A. E.S.P.

Cuadro 9. Componentes Tarifarios

Periodo	G	T	PR	D	C	R	CU
1	116,74	20,78	23,4	175,2	25,6	8,87	370,61
2	119,8	21,32	23,95	178,33	25,55	13,76	382,71
3	144,3	22,58	28,4	180,41	25,76	11,33	412,74
4	146,74	20,62	28,56	146,62	25,81	0,99	402,45
5	146,03	21,85	28,64	181,66	25,94	5,09	409,23
6	133,22	21,34	26,33	181,92	25,94	7,26	396,03
7	117,84	21,94	23,71	182,7	25,93	12,54	384,67
8	113,75	21,24	22,87	180,61	25,96	13,84	378,26
9	117,31	20,96	23,43	185,37	25,97	11,71	384,75
10	121,46	21,18	24,18	185,32	25,92	8,74	386,81
11	121,04	20,38	23,98	183,69	25,92	4,29	379,3
12	122,36	21,02	24,34	186,32	25,95	7,07	387,05

Fuente: información reportada en el SUI

Tal como se observa en la información presentada en el anterior Cuadro, el componente de mayor impacto sobre la tarifa corresponde al costo de distribución D, con valores durante el año entre 175,2 y 186,32 \$/Kwh.

Según lo manifestado por el AEGR en su informe anual 2010, los cambios que se evidencian en el comportamiento del costo unitario de prestación del servicio (CU) se atribuyen en particular a los componentes de generación, distribución y restricciones, presentándose para el primero de ellos un incremento del 10,45%, como efecto de la exposición a la bolsa de energía durante febrero y agosto de 2010.

Por otra parte, de acuerdo con lo expresado por el AEGR, en el componente de distribución para enero de 2010, se inició la aplicación el nuevo cargo D, el cual fue autorizado a través de resoluciones CREG 106 y 133 de 2009. También se manifiesta en el informe del AEGR que en septiembre se modificó el porcentaje de AOM dentro del cargo D como reconocimiento al mejoramiento en la calidad del servicio, lo cual generó un 13,06% de incremento en dicho componente.

4.5. Peticiones, Quejas y Recursos

A partir de la información reportada en el SUI por la Empresa, a continuación en el Cuadro 10 se presentan las estadísticas respecto de peticiones, quejas y recursos que se presentaron durante el 2010 a EDEQ S.A. E.S.P.

Cuadro 10 Peticiones, Quejas y Recursos

Suma - Número de Radicados	Detalle	Respuesta					Pendiente de respuesta	revoca	Traslada por competencia	Total Resultado
		accede	accede parcialmente	confirma	modifica	no accede				
petición o queja	Aforo	13				2			15	
	Alto consumo	936	19			5326	116	31	6428	
	Cobro de otros cargos de la empresa	11				41	1		53	
	Cobro Múltiple					3			3	
	Cobros inoportunos							1	1	
	Dirección incorrecta	2				2			4	
	Entrega y oportunidad de la factura	15	4			26	2	2	49	
	Error de lectura	547				14			561	
	Estrato	22	8			8			38	
	Falla en la prestación del servicio.	16241	1			8	8	2	16260	
	Medidor, cuenta o línea cruzada	4				1			5	
	Normalización del servicio			8	1				9	
	Otras inconformidades	163	2			273	65		503	
	Plan Tarifario	2				1			3	
	Relacionada con cobros por promedio					1			1	
	Solidaridad	2				2			4	
	Tarifa cobrada	8				20	6		34	
	Terminación de contrato					1			1	
recurso de reposición	Alto consumo	50		8		315	45		418	
	Cobro de otros cargos de la empresa					3			3	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	1							1	
	Dirección incorrecta	1							1	
	Entrega y oportunidad de la factura					3		3	6	
	Error de lectura	41				1	6		48	
	Medidor, cuenta o línea cruzada	1							1	
	Normalización del servicio		2	25	10			6	43	
	Otras inconformidades	5	1	1		16	8		31	
reposición y subsidiario de apelación	Alto consumo	32				65	19		116	
	Cobro de otros cargos de la empresa	1				6			7	
	Normalización del servicio			43	17		1	1	62	
	Otras inconformidades					1	1		2	
	Tarifa cobrada					1	1		2	
Total Resultado		18098	37	85	28	6140	279	7	24713	

Fuente: información reportada en el SUI

La información del Cuadro 10 corresponde a las peticiones, quejas y reclamos a noviembre de 2010.

Tal como se observa, a noviembre de 2010 se presentan en total 24.713 PQRs, de las cuales, 16.260 corresponden a temas relacionados con falla en la prestación del servicio, mientras que 6.428 corresponden a temas relacionados con alto consumo en la prestación del servicio público de energía eléctrica.

A noviembre de 2009, a partir de consulta realizada en el SUI, se presentaron un total de 32.422 PQRs, de las cuales, 22.524 corresponden a temas relacionados con falla en la prestación del servicio, mientras que 7.963 corresponden a temas relacionados con alto consumo en la prestación del servicio público de energía eléctrica.

De acuerdo con lo anterior de noviembre de 2009 a noviembre de 2010, se presentan reducciones en el total de PQRs, de un 31,19%, para temas relacionados con falla en la prestación del servicio se redujeron en un 38,52%, mientras que para alto consumo se redujeron en un 23,88%, durante este período.

4.6. Indicadores de calidad del servicio, DES y FES

A partir de la información reportada en el SUI por la Empresa, a continuación en el Cuadro 11 se presentan los valores de los indicadores DES y FES de EDEQ S.A. E.S.P. durante el 2010, por trimestre y por grupo de calidad del servicio, indicándose en cada caso los valores máximos admisibles o referentes, así como el porcentaje de circuitos que cumplieron con tales referentes.

Cuadro 11 Indicadores de calidad DES y FES

GRUPO 1	No de circuitos	No de circuitos cumplen DES	% de circuitos cumplen DES	No de circuitos cumplen FES	% de circuitos cumplen FES
Trimestre 1	25	21	84	17	68
Trimestre 2	25	23	92	20	80
Trimestre 3	25	19	76	16	64
Trimestre 4	25	ND	ND	ND	ND
GRUPO 2	No de circuitos	No de circuitos cumplen DES	% de circuitos cumplen DES	No de circuitos cumplen FES	% de circuitos cumplen FES
Trimestre 1	6	5	83	5	83
Trimestre 2	6	6	100	6	100
Trimestre 3	6	6	100	6	100
Trimestre 4	6	ND	ND	ND	ND
GRUPO 3	No de circuitos	No de circuitos cumplen DES	% de circuitos cumplen DES	No de circuitos cumplen FES	% de circuitos cumplen FES
Trimestre 1	6	6	100	6	100
Trimestre 2	6	6	100	3	50
Trimestre 3	6	6	100	6	100
Trimestre 4	6	6	100	6	100
GRUPO 4	No de circuitos	No de circuitos cumplen DES	% de circuitos cumplen DES	No de circuitos cumplen FES	% de circuitos cumplen FES
Trimestre 1	30	30	100	24	80
Trimestre 2	30	28	93	22	73
Trimestre 3	30	29	97	25	83
Trimestre 4	30	ND	ND	ND	ND

Fuente: información reportada en el SUI

Se destaca el cumplimiento del 100% del indicador DES para el grupo 3 en todos los trimestres, no obstante en dicho grupo, en el trimestre 2 el indicador FES se cumple solo en 50% de los circuitos.

Se destaca en general el alto nivel de cumplimiento de los indicadores DES y FES con la excepción mencionada y con excepción también de los indicadores DES para el grupo 1 en los trimestres 1 y 3 (cumplimientos del 68% y 64% de los circuitos, respectivamente).

No obstante lo anterior y de acuerdo con lo informado por el AEGR, de enero a diciembre de 2010 el porcentaje promedio de disponibilidad del servicio fue del 99,87%, mientras que durante el mismo período del 2009 había sido de 99,77%. Así mismo el indicador FES promedio mensual en el 2010 tuvo un valor de 2,4% mientras que en el 2009 fue de 3,13%; el indicador DES promedio mensual durante el 2010 fue de 0,76 horas, mientras que en el 2009 fue de 1,01 horas.

4.7. Nivel de pérdidas

De acuerdo con lo informado por el AEGR y como resultado del proyecto de recuperación de pérdidas adelantado por EDEQ S.A. E.S.P., se alcanzó a finales del 2010 un valor de pérdidas de 13,76% como comercializador y un valor de pérdidas de 11,9% como Operador de Red.

De conformidad con la información consultada a través de X.M. S.A. E.S.P., para cada uno de los doce meses del 2010, EDEQ S.A. E.S.P. durante el 2010 realizó transacciones de compra de energía en bolsa por valor de 72.449.042 Kwh y en contratos por 337.892.191,6 Kwh, de un total de demanda comercial de 402.984.606,05 Kwh.

5. EVALUACION DE LA GESTIÓN

5.1. Indicadores Técnico-Administrativos

A continuación en el Cuadro 12 se presenta el desempeño de la Empresa en cuanto a aspectos técnico-administrativos, señalándose el valor referente definido por la SSPD, así como el valor del indicador en el 2009.

Cuadro 12. Indicadores de gestión

CONCEPTO	Relación Suscriptores sin Medición (%)	Relación Reclamos Fact. (por 10.000 fact.)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud de Conexión (%)
REFERENTES DC	5,00	100	0	0
RESULTADO 2009	0,56	10,76	0	0,43
RESULTADO 2010	0,34	17,29	0	0,26
EVALUACION	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Fuente: Información reportada al SUI.

Relación de suscriptores sin medición: Según reportes efectuados en el SUI, la Empresa presenta un 0,34% de suscriptores sin medición, mientras que el referente de la SSPD es del 5%, por lo cual se cumple con el referente. Se obtuvo un mejoramiento en el desempeño de la Empresa, ya que de 2009 a 2010 el valor de este indicador pasó de 0,56 a 0,34.

Relación reclamos por facturación: Según reportes efectuados en el SUI, para este indicador que hace relación a los reclamos resueltos a favor del suscriptor, la Empresa obtiene para el 2010 un valor de 17,29, mientras que el referente de la SSPD es de 100, por lo cual se cumple con el referente. En cuanto al desempeño de este indicador se obtuvo una evolución positiva en favor del usuario ya que de 2009 a 2010 el valor de este indicador pasó de 10,76 a 17,29.

Atención reclamos servicio: Según reportes efectuados en el SUI, se presenta un valor nulo respecto del porcentaje de usuarios a quienes se les atiende su reclamo en un número de días superior al tiempo de referencia, mientras que el referente de la SSPD es del 0%, por lo cual se cumple con el referente. Para el 2009 se obtuvo también un indicador del 0%.

Atención solicitud de conexión: Según reportes efectuados en el SUI, para este indicador que hace relación al porcentaje de usuarios a quienes se les atiende la solicitud de conexión en un número de días mayor al tiempo de referencia, la Empresa obtiene para el 2010 un valor de 0,26, mientras que el referente de la SSPD es de 0, por lo cual se cumple con el referente. Se obtuvo un mejoramiento en el desempeño de la Empresa, ya que de 2009 a 2010 el valor de este indicador pasó de 0,43 a 0,26.

5.2. Limitación del Suministro

De acuerdo con la información registrada en XM S.A. E.S.P. durante el año 2010 la Empresa no incurrió en causales de limitación de suministro.

5.3. Exposición en la Bolsa

De conformidad con la información consultada a través de X.M. S.A. E.S.P., para cada uno de los doce meses del 2010, EDEQ S.A. E.S.P. durante el 2010 realizó transacciones de compra de energía en bolsa por valor de alrededor de \$ 9.629 millones, correspondiente a 72.449 Mwh de un total de demanda comercial de 402.984 Mwh, por lo cual presentó un nivel de exposición a bolsa correspondiente a un 17,98%. (Ver Cuadro 13)

Cuadro 13 Compras efectuadas en bolsa

Compras Bolsa (\$)	Compras bolsa (Kwh)	Demanda Comercial (Kwh)	% Exposición bolsa
123.042.606,36	789.114,54	34.118.497,38	2,31
1.239.154.205,17	5.273.186,48	31.434.458,06	16,78
1.942.929.963,26	9.911.205,19	34.917.795,31	28,38
1.765.432.861,44	8.973.634,27	33.133.143,12	27,08
1.331.458.164,81	8.647.304,10	34.190.928,84	25,29
724.486.551,83	7.426.681,18	32.315.303,04	22,98
658.215.470,18	7.635.912,60	33.439.102,64	22,84
256.602.932,49	3.335.155,15	33.548.821,21	9,94
13.815.664,90	101.241,52	32.670.375,70	0,31
66.449.445,91	424.422,48	34.181.014,46	1,24
43.387.062,14	358.746,58	33.403.563,98	1,07
1.463.964.235,00	19.572.437,98	35.631.602,31	54,93
9.628.939.163,49	72.449.042,07	402.984.606,05	17,98

Fuente: XM - Neón

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Según Radicado SSPD 20115290528912 y Acta de visita a EDEQ S.A. E.S.P. por parte de la SSPD entre el 22 y el 25 de agosto de 2011, se encuentran en trámite de reversión los formatos correspondientes a la información que aparece como pendiente según consulta realizada en el SUI.

7. ACCIONES DE LA SSPD

De conformidad con la información que reposa en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas, esta Superintendencia durante el 2010, no adelantó investigaciones a EDEQ S.A. E.S.P.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La compañía presenta el respaldo financiero del grupo EPM para los proyectos de expansión de redes e infraestructura.

Para enero de 2010 se inició la aplicación de aplicar el cargo D, de acuerdo con lo establecido a través de la regulación de la CREG y dentro de este cargo D fue modificado el componente de AOM, como reconocimiento al mejoramiento en la calidad del servicio.

La principal fuente de ingresos de EDEQ S.A. E.S.P. es la venta de energía que a su vez es adquirida a generadores y comercializadores en contratos de largo lazo o en bolsa

Durante el 2010 las obligaciones financieras de largo plazo crecieron en un 1.273% y las utilidades netas de la Empresa se redujeron en un 13% ubicándose en \$14.911 millones.

De los indicadores de gestión, la empresa cumple el indicador de cobertura de intereses.

El crecimiento del mercado e ingresos de operación de la empresa muestran un rezago en comparación con otras empresas Distribuidoras Comercializadoras.

Los gastos de operación de la compañía presentan una tendencia de crecimiento acelerada en comparación con la registrada en los ingresos de operación, afectando las utilidades operacionales y netas del ejercicio.