

INFORME DE GESTIÓN  
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE  
TIMBIQUI S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA  
Bogotá D.C., Diciembre de 2012

## TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN
- DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA
- ACCIONES DE LA SSPD
- ASPECTOS FINANCIEROS
  - 4.1 Hechos relevantes del último año
  - 4.2 Balance general
  - 4.3 Estado de resultados
  - 4.4 Indicadores financieros
  - 4.5 Rentabilidad operacional
  - 4.6 Liquidez
  - 4.7 Deuda
- ASPECTOS COMERCIALES
  - 5.1 Número de suscriptores
  - 5.2 Consumos
  - 5.3 Facturación
  - 5.4 Componente tarifario.
  - 5.5 Subsidios y contribuciones
- ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS
  - Descripción De La Infraestructura
  - Compra de Combustible y Costos de Mantenimiento
- CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
- ANEXO

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN**  
**EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE TIMBIQUI S.A.**  
**E.S.P.**  
**ANÁLISIS 2011**

▪ **INTRODUCCIÓN**

Para los efectos del presente documento, se define como Zona No Interconectada -ZNI- a aquellas áreas geográficas que no se encuentran conectadas eléctricamente al Sistema Interconectado Nacional (SIN), razón por la cual reciben el servicio de energía eléctrica a través de soluciones locales de generación, las cuales en su gran mayoría constan de plantas de generación que operan con combustibles fósiles líquidos.

En Colombia los territorios pertenecientes a las ZNI constituyen importantes escenarios con alto potencial de aporte al crecimiento de las economías regionales y de la economía nacional. Para hacer realidad este potencial, es necesario brindar acceso a los servicios públicos domiciliarios, específicamente al servicio público de energía eléctrica, dada su importancia como insumo para la realización de todo tipo de actividades productivas.

• **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE TIMBIQUI S.A. E.S.P., presta desde el año 2003, el servicio de energía eléctrica en el municipio de TIMBIQUI-CAUCA. En la tabla expuesta a continuación se muestran los aspectos centrales de la empresa en estudio que permiten describirla desde el punto de vista organizacional.

**Datos Generales de la Empresa**  
Municipio de Prestación

TIMBIQUI	
Departamento	CAUCA
Razón Social	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP
Sigla	E.S.P. EMTIMBIQUI
Fecha última Actualización RUPS	2012-01-31
Fecha de registro en RUPS	1997-03-04
Total Servicios Prestados	Energía
Fecha de Constitución	1996-03-18
Fecha de inicio de Operaciones	1996-03-18
Nombre Representante Legal	LAURA OLINFA AMU VENTE
Cargo Representante Legal	GERENTE

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

• **ACCIONES DE LA SSPD**

Para la SSPD es de interés esencial que se garantice la prestación eficiente del servicio público de energía eléctrica en las mencionadas zonas y con los parámetros de calidad establecidos por la normativa vigente. Es por esto que en ejercicio de su competencia como entidad de vigilancia y control sobre la prestación del servicio público de energía eléctrica, la SSPD durante los últimos

cinco (5) años ha venido adelantando acciones como visitas de inspección, capacitaciones y labores de apoyo a la mayoría de empresas de las ZNI, con el propósito de verificar la situación particular del prestador en relación con la prestación del servicio público de energía eléctrica.

De acuerdo con las dificultades generales de las Empresas de las Zonas No Interconectadas (como no contar con información técnica, financiera, contable y administrativa totalmente confiable) y teniendo en cuenta las características propias de estas zonas; en este documento se presentan los informes integrales y los compromisos adquiridos con cada una de las 38 empresas con las cuales la Superservicios firmó Acuerdo de Mejoramiento, que tienen como fin mejorar la prestación del servicio de energía eléctrica. (Ver Anexo 1).

Adicionalmente se presentan los informes integrales correspondientes a las áreas de servicio exclusivo de San Andrés y Leticia, quienes presentan un panorama totalmente distinto a las demás ZNI del territorio nacional.

Cabe resaltar que las ZNI representan el 52% del territorio colombiano y cobijan a una población aproximada de 1.277.075 habitantes. Incluyen cinco capitales, 89 municipios, 39 cabeceras municipales y 1.441 localidades en 17 departamentos. Allí, 94 prestadores suministran el servicio de energía eléctrica a cerca de 267.567 usuarios (CREG).

Con base en las dificultades nombradas anteriormente, se llegó a la conclusión de fortalecer el tema de Calidad de la información, lo que a su vez significa capacitar fuertemente a los prestadores en cargue al Sistema Único de Información.

Finalmente, es importante resaltar que la Dirección Técnica de Gestión de Energía realizó visita técnica de inspección y vigilancia a ENTIMBIQUI S.A. E.S.P., del 9 al 12 de marzo de 2011. Así mismo, se tiene previsto realizar dos capacitaciones sobre generalidades ZNI en el año 2012.

- **ASPECTOS FINANCIEROS**

### BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL	2011	2010	Var
<b>Activo</b>	<b>\$1.460.620.040</b>	<b>\$1.160.882.336</b>	<b>25,82%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$1.113.257.929</b>	<b>\$824.967.175</b>	<b>34,95%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>\$1.257.969.415</b>	<b>\$959.941.038</b>	<b>31,05%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>\$1.257.969.415</b>	<b>\$959.941.038</b>	<b>31,05%</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>\$202.650.625</b>	<b>\$200.941.298</b>	<b>0,85%</b>

Fuente: SUI

Los activos totales **augmentaron** en **25,82%** en el último año, ubicándose en **\$1.460** millones de pesos, dentro de los cuales el activo corriente mantiene una participación de **76,22%**, registrando un **crecimiento** de **34,95%** con respecto al 2010.

Los deudores **ascendieron** a **\$1.070** millones de pesos en el 2011, equivalentes a un **aumento** de **31,35%**, siendo los clientes relacionados con la prestación del servicio ascienden a **\$789** con una participación del **73,74%**, y las cuentas por cobrar de subsidios otorgados por el ministerio de minas y energía-MME ascienden a **\$93** millones con una participación de **8,73%**. Así mismo, Se evidencia un **crecimiento** en las deudas de difícil cobro de **\$1.795 millones**, las cuales se encuentran provisionadas en un **100%**, estas cuentas están asociadas a la diferencia entre el cálculo del subsidio efectuado por la empresa y el valor entregado por el MME. Por su parte, el activo fijo **incrementó** en **3,41%** con respecto al 2010, ubicándose en **\$347** millones para la vigencia del 2011.

Los pasivos se incrementaron en **31,05%**, al pasar de **\$959** millones en el 2010 a **\$1.258** millones en el 2011, en donde las cuentas por pagar participan en **86,59%**, las obligaciones laborales en **4,74%** y los pasivos estimados en **8,67%**.

El pasivo corriente **aumentó** a **\$1.257** millones, representando el **100%** del pasivo total, el cual en su mayoría se encuentra conformado por adquisición de bienes y servicios de **\$764** millones y otras cuentas por pagar de **\$325** millones.

El patrimonio se ubicó en **\$202** millones evidenciando un **crecimiento** de **\$1.709** millones, conformado por un capital suscrito y pagado de **\$69,6** millones, por superávit por donación de **\$128** millones, por utilidades retenidas de **\$3,045** millones y por utilidad del ejercicio de **\$1,709** millones.

#### ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS	2011	2010	var
INGRESOS OPERACIONALES	\$5.871.339.028	\$3.504.611.826	67,53%
COSTOS OPERACIONALES	\$3.850.622.619	\$3.197.829.248	20,41%
GASTOS OPERACIONALES	\$2.188.566.296	\$296.544.955	638,02%
UTILIDADES OPERACIONALES	<b>(\$167.849.887)</b>	\$10.237.623	-1739,54%
OTROS INGRESOS	\$172.594.293	\$14.039.907	1129,31%
OTROS GASTOS	\$3.035.079	\$21.232.434	-85,71%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$1.709.327	\$3.045.096	-43,87%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales **ascendieron** a **\$5.871** millones, mostrando un **crecimiento** de **\$2.367** millones con respecto al año anterior, de los cuales el **99,9%** corresponde a la actividad de comercialización.

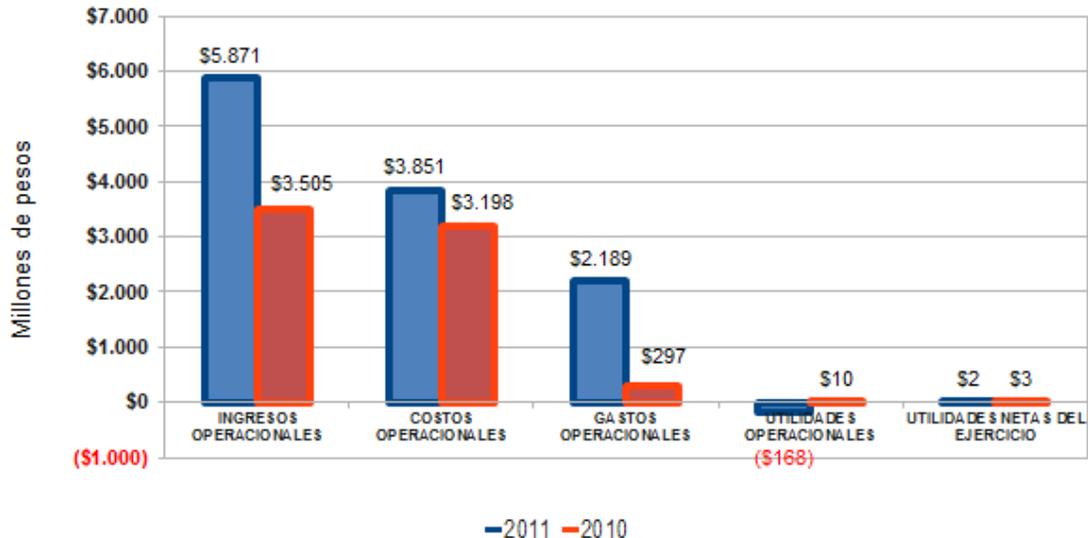
De su lado, los costos operacionales pasaron de **\$3.198** millones en el 2010 a **\$3.850** millones en el 2011, presentando un **crecimiento** del **20,41%**, en donde el rubro de compra de energía **aumentó** en **58,43%**, el cual mantiene una participación del **43,97%** sobre el costo total, la compra de energía corresponde al pago del servicio de generación prestado por la empresa CEDENAR que presta este servicio en la cabecera municipal del municipio.

Dentro de los gastos operacionales se registraron gastos de administración de **\$259** millones y depreciaciones, amortizaciones y provisiones de **\$1.930** millones.

Los ingresos no operacionales alcanzaron el valor de **\$172 millones**, presentando un **incremento** de **1.129,31%**, correspondientes según el plan de cuentas a recuperaciones.

Los otros gastos fueron de **\$3,035 millones** evidenciando una **reducción** de **43,87%**, en donde los gastos financieros corresponden al **100%** mostrando un valor de **\$3,045 millones**. Se registró una **pérdida** operacional de **\$168 millones** y una **utilidad neta** millones de **\$1,709**, el cual presentó una **disminución** de **43,87%** con respecto a la obtenida el año anterior

### FLUJO OPERATIVO Pesos



Fuente: SUI

### INDICADORES FINANCIEROS

#### Liquidez

Dentro de los indicadores de liquidez se encontró una razón corriente de **0,88** veces en el último año, implicando un cubrimiento **insuficiente** de los activos corrientes sobre los pasivos de corto plazo. Las rotaciones de cuentas por cobrar y por pagar fueron de **164,1** y **72,4** días respectivamente.

#### Endeudamiento

La empresa presenta un nivel de endeudamiento de **3,4%** **mayor** al registrado en el 2010, ubicándose en **86,1%**. Adicionalmente, se registra un apalancamiento de **13,9%** en el 2011 por lo que la empresa mantiene una **menor** relación de financiamiento con capital propio, reflejándose un **alto** nivel de endeudamiento con terceros.

#### Rentabilidad

El margen operacional fue de menos **2,6%**. La rentabilidad del activo y del patrimonio fue de **menos 10,6%** y **menos 77%** respectivamente, mostrándose **ineficiencia** por parte de la administración en la generación de mejores rendimientos a los asociados de la empresa.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Los resultados del ejercicio estuvieron marcados por el registro de la provisión de deudores específicamente sobre las cuentas por cobrar a los subsidios que entrega el MME, este ajuste a las cuentas por cobrar se efectúa por la diferencia que existe entre el cálculo que la compañía hace a los subsidios y los efectivamente entregados por el MME.
2. La empresa entra en el programa de Acuerdos de mejoramiento con la superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios.

- **ASPECTOS COMERCIALES**

- Número de usuarios

El número de suscriptores de la empresa ascendió a 1.125 en el último mes del año 2011, estos están concentrados así: 5872 en las localidades menores y 1253 en la cabecera municipal. (Ver Tabla).

**Número de Usuarios**

Empresa	Número de usuarios cabecera residencial.	Número de usuarios localidades menores residencial.	total usuarios
1890-EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	1253	5872	7.125
<b>PART PORC</b>	<b>17,6%</b>	<b>82,4%</b>	

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

En la tabla se puede observar que gran parte de la población ubicada en el sector residencial está localizada en el estrato 1. Esto, posiblemente, debido al alto índice de Necesidades Básicas Insatisfechas y a las características propias de estas zonas. Por otra parte los sectores industrial y comercial no registran información, lo cual evidencia un preocupante nivel de crecimiento económico en la zona, o un reporte irregular de la información por parte de la empresa al SUI.

**Distribución de los usuarios según el estrato socioeconómico**

Empresa	Numero de usuarios cabecera residencial.			Numero de usuarios localidades menores residencial.		
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3
1890-EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	1.253	0	0	5.872	0	0

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

- Consumo

Ahora bien en el siguiente cuadro se encuentran los consumos de energía en cada sector socioeconómico de la zona atendida por la empresa, en este se evidencia que el mayor porcentaje de participación del consumo se encuentra en el estrato 1, lo cual estaría directamente relacionado con lo expuesto en la tabla anterior.

### Consumos de energía mensual en localidades y cabeceras (kW)

Empresa	Consumo (kWh) de usuarios cabecera residencial			Consumo (kWh) de usuarios localidades residencial			TOTAL
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	
1890-EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	96895	0	0	170.288,00	0	0	267.183,00
participación porcentual	36,3%	0,0%	0,0%	63,7%	0,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

#### ○ Facturación

Por otra parte, a continuación se presentan los promedios mensuales de las sumas facturadas por la empresa en cada nivel socioeconómico del municipio, durante el año 2011, a partir de los datos se concluye que casi la totalidad de los ingresos están relacionados con el consumo de los usuarios ubicados en el estrato 1.

### Valor facturado por estrato (\$)

Empresa	Valor Consumo de usuarios cabecera res			Valor Consumo de usuarios localidades menores res			Total
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	
1890-EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	158.116.974,00	0	0	291.255.475,00	0	0	449.372.449,00
participación porcentual	35,2%	0,0%	0,0%	64,8%	0,0%	0,0%	

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

#### ○ Componente Tarifario

Así mismo, en la tabla expuesta a continuación se muestra el promedio de las componentes tarifarias reportadas por la empresa durante el año 2011 y el Costo Unitario calculado a partir de la fórmula expuesta en la Resolución CREG 091 de 2007.

### Componentes de la Tarifa (\$/kWh)

Empresa	Promedio de Costo generación (\$/kWh)	Promedio de Costo distribución (\$/kWh)	Promedio de Costo Comercialización (\$/kWh)	CU (\$/kWh)
SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	3587,43	231,34	322,14	4140,91

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

#### ○ Subsidios y contribuciones

Finalmente, según la información reportada, el 34,47% del subsidio se otorgó a la cabecera municipal y el 65,53% restante a las localidades menores del municipio de Timbiquí.

### Subsidios distribuidos por estrato socioeconómico

Empresa	Valor subsidio localidades menores residencial.			Valor subsidios cabecera residencial.			TOTAL
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	
1890-EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	264.034.943,00	0	0	138.904.884,00	0	0	
	65,53%	0,00%	0,00%	34,47%	0,00%	0,00%	402.939.827,00

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

### ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

- Descripción de la infraestructura

Según la información existente en el Sistema Único de Información –SUI-, la EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE TIMBIQUI S.A. E.S.P., cuenta con 18 plantas DIESEL instaladas en las localidades menores del municipio.

### Plantas instaladas y Capacidad Instalada

Empresa	Número de plantas Cabecera.	Número de plantas Localidades.
1890-EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	0	18

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

- Compra de Combustible y Costos de Mantenimiento

Por otra parte a continuación se muestran la cantidad de combustible promedio comprado para esta planta, durante el año 2011.

### Compra de Combustible

Empresa					
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP					
Municipio	Localidad	Suma de Total volumen de combustible(GL)	Promedio de Costo generación (\$/kWh)	Promedio de Costo distribución (\$/kWh)	Promedio de Costo Comercialización (\$/kWh)
TIMBIQUI	ANGOSTURA	0			
	BOCA DE PATIA	0			
	BRAZO CORTO	0			
	BUBUEY	0			
	CABECITAL	0			
	CAMARONES	0			
	CHACON	0			
	CHETE	0			
	COROZAL	0			
	COTEJE	0			
	CUPI	0			
	EL CHARCO	0			
	EL CUERVAL	0			
	EL REALITO	0			
	INFI	0			
	PUERTO SAJA	0			
	SAN BERNARDO	0			
	SAN JOSE	0			
	SAN MIGUEL	0			
	SANTA MARIA	0			
	SANTA ROSA DE SAJA	0			
	TIMBIQUI	130239	3587,42875	231,34375	322,1375
Total TIMBIQUI		130239	3587,42875	231,34375	322,1375
Total general		130239	3587,42875	231,34375	322,1375

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

En la siguiente tabla se registra el valor de los mantenimientos realizados por la empresa al grupo electrógeno existente y las redes eléctricas instaladas en la zona.

Valor mantenimiento grupo electrógeno	Valor mantenimiento grupo electrógeno	Valor mantenimiento a redes. Localidad.	Valor mantenimiento a redes. cabecera.
0	0	2.700.000	0

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

Finalmente, la empresa tiene pendientes por cargue y/o corrección 210 formatos desde el año 2002.

Empresa	Año	Formatos Pendientes
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMB	2002	2
	2003	2
	2004	6
	2005	15
	2006	12
	2007	12
	2008	18
	2009	20
	2010	23
	2011	23

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencian problemas considerables en la oportunidad y calidad del cargue de la Información al SUI. Lo cual obstruye la construcción de los informes integrales de gestión y resultados de la empresa. Al respecto se espera que las dificultades se subsanen a

través del cumplimiento de los indicadores y metas establecidos en el acuerdo de mejoramiento suscrito.

- Se encuentran inconsistencias en la información técnica, lo que no permite ver un diagnóstico claro de la calidad en la prestación del servicio y la infraestructura eléctrica existente.
- El cargue de información financiera no cuenta con todos los reportes establecidos en las Resoluciones 25985 de 2006 y 2395 de 2005.
- El costo de la prestación del servicio no necesariamente refleja los costos reales del mismo. Esto teniendo en cuenta que la normatividad vigente específicamente reconoce “costos de eficiencia”.
- La empresa no posee una buena clasificación del plan de cuentas 2006 Resolución 33635 de 2005.

## **Anexo 1.**

### **▪ COMPROMISOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

1. Crear y aplicar un programa de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo. El Plan de Seguridad Industrial debe ser implementado en un periodo máximo de seis (6) seis meses contados a partir del envío de la propuesta metodológica a la SSPD para lo cual se debe informar por escrito sobre la fecha de implementación del mismo
2. Reportes de estados Financieros Básicos: Balance General y Estado de Resultados. La empresa debe remitir reportes con cortes trimestrales de los Estados Financieros Básicos: Balance General y Estado de Resultados, que deberán ser enviados a la Superintendencia en las fechas establecidas. Es decir, se deben mantener al día los formatos y formularios de información financiera, establecidos en la Resoluciones SSPD 25985 de 2006 y 2395 de 2005.
3. Planillas de control de entrega de combustible y gastos de operación y mantenimiento por localidad. Mantener actualizadas las planillas de control de entrega de combustible y gastos de operación y mantenimiento por localidad, que deberán relacionar el respectivo número del comprobante de egreso y/o factura, fecha, cantidades, concepto, valor. Estas deberán estar firmadas por un representante autorizado por la comunidad o comité eléctrico, conciliado con entrega de subsidios en las localidades del municipio.

### **▪ COMPROMISOS GESTIÓN TÉCNICO-OPERATIVA**

1. La empresa enviará a la SSPD un informe donde se detallen las horas de interrupción del suministro (promedio mensual) dentro del periodo habitual de prestación del servicio en lo corrido del año 2012.

2. Desarrollar y aplicar un plan de mantenimientos programados en la infraestructura eléctrica administrada y operada por la empresa. Estos planes de mantenimientos programados para el parque generador y para las redes de distribución de energía eléctrica se deben reportar en los siguientes (6) seis meses. El informe debe detallar cronograma y actividades a desarrollar.
3. Minimizar pérdidas de energía eléctrica. La empresa elaborará un Plan de Gestión de pérdidas técnicas y no técnicas de energía mediante el cual se logrará alcanzar la meta planteada.
4. Establecer campañas de Uso Racional y Eficiente de la Energía Eléctrica -URE-. La empresa enviará a la SSPD la Propuesta Metodológica sobre la cual se soportarán las campañas de URE a desarrollar por la empresa.
5. Desarrollar un proyecto que permita levantar el inventario del parque generador e infraestructura eléctrica en las localidades menores atendidas por el prestador.

La información que se colecte en sitio será el insumo para efectuar el cargue en el Sistema Único de Información. El informe final del proyecto debe ser remitido a la SSPD con copia al Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas IPSE, con el fin de certificar la información cargada en el SUI.

#### ▪ **COMPROMISOS GESTIÓN COMERCIAL**

1. Aplicar correctamente el esquema regulatorio actual para ZNI en materia de cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio, tarifas, subsidios y procedimientos de facturación. Las memorias de cálculo del CU y tarifas aplicadas durante año 2012, deben ser enviadas a la SSPD en un periodo máximo de tres (3) meses a partir de la fecha de firma del Acuerdo de Mejoramiento.
2. Revisar, actualizar, socializar y divulgar el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa. La empresa debe remitir a la CREG el proyecto de "Contrato de Condiciones Uniformes" para su revisión y aprobación. Luego de la aprobación por parte de la CREG, la empresa debe informar a la SSPD para publicar el Contrato de Condiciones Uniformes en el Sistema Único de Información -SUI- e iniciar los procesos de socialización y divulgación con la comunidad.
3. Implementar un procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos. La empresa debe implementar el procedimiento de recepción y trámite de Peticiones, Quejas y recursos y disponer dentro de sus instalaciones, de un punto de atención para los usuarios. Para efectuar el seguimiento, la empresa debe enviar a la SSPD luego de la implementación del procedimiento, copia del formato de recepción de PQR creado para tal fin, copia del formato de acta de revisión técnica y copia de un expediente de una reclamación efectuada por un usuario donde se evidencia el proceso desde la radicación de la petición hasta la respuesta final.
4. Ampliar el porcentaje de micromedición del consumo facturable. La empresa aumentará a un 100% el porcentaje de usuarios a los cuales se les efectúa medición del consumo facturable con equipos de micromedición. En un periodo máximo de tres (3) meses a partir de la fecha de firma del Acuerdo de Mejoramiento, la empresa enviará a la SSPD un informe en el que repose el proyecto mediante el cual se pretende alcanzar el compromiso adquirido dentro del Acuerdo de Mejoramiento.
5. Adquirir e implementar buenas prácticas de manejo de los recursos asignados por el Gobierno Nacional.

La empresa deberá entregar informe de gestión de los subsidios asignados por el Gobierno Nacional en las vigencias 2011 y lo corrido del 2012. El informe debe detallar cantidades asignadas en cada giro para localidades menores, detalle de utilización de los recursos y soportes anexos tales como facturas y actas de entrega de combustible a localidades menores.

6. Crear políticas y estrategias de cobro sobre la cartera vencida de la empresa. Se deberá elaborar propuesta metodológica para recuperación de cartera vencida en un periodo máximo de (2) dos meses a partir de la fecha de firma del Acuerdo de Mejoramiento.

- **COMPROMISOS REPORTE DE INFORMACIÓN**

1. Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-. El porcentaje de certificación de los formatos y formularios pendientes de cargue en el Sistema Único de Información -SUI- debe ser del 100%.