

INFORME DE GESTIÓN
EMPRESA DE ENERGÍA DEL VALLE DE SIBUNDOY
EMEVASI 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

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	4
1.1. CONFORMACIÓN DE LA EMPRESA	4
1.2. JUNTA DIRECTIVA	4
1.3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	5
2. ACCIONES DE LA SSPD	5
3. ASPECTOS FINANCIEROS	5
3.1. ESTADO DE RESULTADOS	6
3.3.2. LIQUIDEZ	8
3.3.3. DEUDA	8
4. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS	8
4.1. INVERSIONES.....	8
4.2. MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN	10
4.3. CONFIABILIDAD	10
4.4. CALIDAD DEL SERVICIO.....	10
5. ASPECTOS COMERCIALES	10
5.1. EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE SUSCRIPTORES	10
5.2. NÚMERO DE EMPLEADOS	10
5.3. CONSUMOS.....	10
5.4. FACTURACIÓN	11
5.5. ANÁLISIS TARIFARIO.....	11
5.6. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	15
5.7. PÉRDIDAS	15
5.8. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	16
6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.....	16
7. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	16
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	17

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN COMERCIALIZADOR EMPRESA DE
ENERGÍA DEL VALLE DE SIBUNDOY S.A. E.S.P.**

**EMEVASI S.A. E.S.P.
ANÁLISIS 2011**

AUDITOR: GMF AUDITORES & ASESORES S.A.S.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMEVASI S.A. E.S.P. es una Sociedad Anónima por acciones, constituida como Empresa de Servicios Públicos Mixta, por la composición y origen del capital, de acuerdo con el Artículo 14.6 de la Ley 142 de 1994.

1.1. Conformación de la Empresa

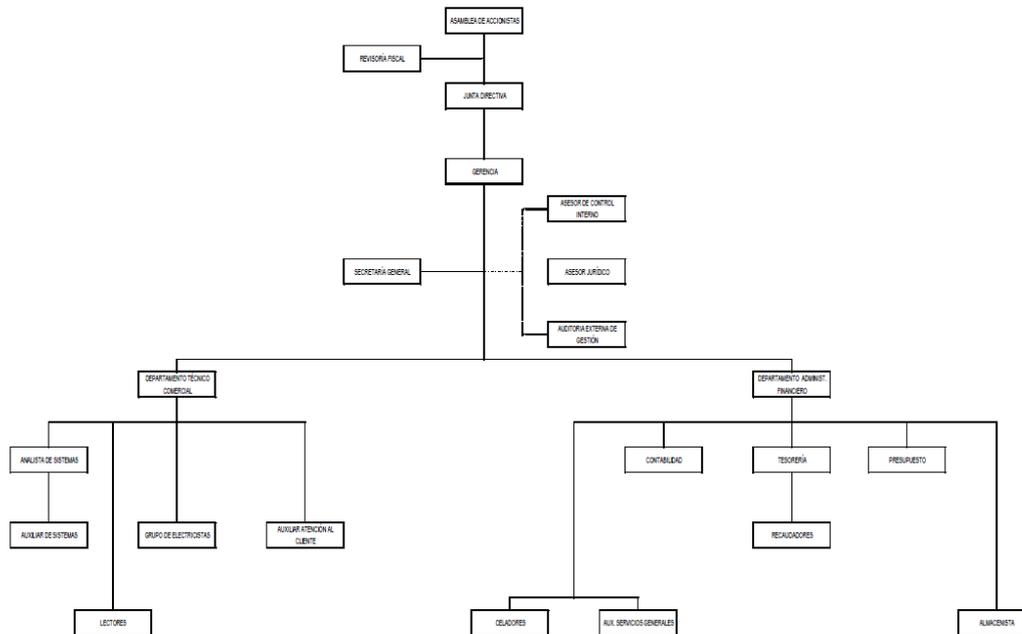
TIPO DE SOCIEDAD	Sociedad Anónima
RAZÓN SOCIAL	Empresa De Energía Del Valle De Sibundoy S.A. E.S.P.
SIGLA	EMEVASI S.A. E.S.P.
ÁREA DE PRESTACIÓN	Sibundoy, Putumayo
ACTIVIDAD QUE DESARROLLA	Distribución y Comercialización
FECHA DE CONSTITUCIÓN	15 de Julio de 1995
NOMBRE DEL GERENTE	MIGUEL ANDRES MERA DELGADO
ESTRUCTURA DEL MERCADO	Mercado Residencial y Comercial

1.2. Junta directiva

CARGO	REPRESENTANTES		
	No. Renglón	Principales	Suplentes
PRESIDENTE		JULIO BYRON VIVEROS CHAVEZ	OSCAR FERNANDO BURBANO VASQUEZ
VICEPRESIDENTE		MARIA ELENA LARA BURBANO	JAIME ORTEGA SANTACRUZ
VOCAL		GLORIA GRIJALVA POLO	CARLOS GERARDO GONZALEZ ORTEGA
VOCAL		ROSA GUERRERO	WILSON HERNAN

		ROJAS REVELO
VOCAL	MARIA VALLEJO CEBALLOS	JOSE ABELARDO MELO CASTRO

1.3. Organigrama de la empresa



2. ACCIONES DE LA SSPD

Para la vigencia 2011, no se establecieron investigaciones relacionadas con la gestión de EMEVASI S.A. E.S.P.

3. ASPECTOS FINANCIEROS

Hechos Relevantes del último año:

- Las utilidades netas obtenidas crecieron 14,5%. Por su parte, el Ebitda para este periodo presentó un importante crecimiento equivalente a 36,2%.
- La gestión operativa de la compañía mejoró moderadamente, al presentar una relación de costos e ingresos operacionales al pasar de 78% en 2010 y 73% en 2011%.
- El nivel de endeudamiento se reduce a 26,8%, fortaleciendo su estructura de capital al presentar un apalancamiento propio de 80,6%.

3.1. BALANCE GENERAL

En el año 2011 la estructura de capital de la empresa presenta un apalancamiento propio de la actividad, correspondiente al 80,4%. Los Activos ascienden a \$4.982 millones, presentando una variación del 26,8% respecto al año anterior, destacándose los valores obtenidos en deudores y otros activos - valorizaciones, principalmente.

En la composición del Activo se observa una participación del 29,5% de los Activos corrientes y un valor de \$2.373 millones en los activos de infraestructura.

La cartera correspondiente al servicio asciende a \$1.065 millones, arrojando un indicador de rotación de cuentas por cobrar de 95 días.

Tabla 3.1 Balance General

BALANCE GENERAL	2011	2010	Var
Activo	\$4.981.928.368	\$3.927.967.095	26,83%
Activo Corriente	\$1.470.769.718	\$1.583.089.973	-7,10%
Pasivo	\$974.904.127	\$1.051.140.778	-7,25%
Pasivo Corriente	\$942.219.347	\$1.021.140.778	-7,73%
Patrimonio	\$4.007.024.241	\$2.876.826.317	39,29%

Fuente: SUI

Los pasivos de 2011 ascienden a \$975 millones, representando un nivel de endeudamiento del 19,6%. Con respecto al año 2010, éstos presentaron una variación de -7,3%. Los pasivos corrientes se ubican en \$942 millones, es decir que la concentración de la deuda en el corto plazo es equivalente al 96,6%.

Las cuentas por pagar del servicio ascienden a \$800 millones, arrojando un indicador de rotación de cuentas por pagar de 41 días.

El patrimonio del último año presentó una variación de 39,3%, ubicándose en \$4.007 millones. En su composición los resultados netos del ejercicio tienen una participación del 7,5%, es decir \$299 millones.

El capital suscrito y pagado reportado es de \$2.292 millones.

3.2. ESTADO DE RESULTADOS

Los ingresos operacionales de la compañía presentan un crecimiento del 13,1% con respecto al año anterior, ubicándose en \$4.087 millones.

Tabla 3.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2011	2010	var
INGRESOS OPERACIONALES	\$4.086.723.469	\$3.613.927.336	13,08%
COSTOS OPERACIONALES	\$3.002.674.520	\$2.809.346.633	6,88%
GASTOS OPERACIONALES	\$670.670.776	\$512.845.582	30,77%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$413.378.173	\$291.735.121	41,70%
OTROS INGRESOS	\$98.703.844	\$44.289.111	122,86%
OTROS GASTOS	\$37.581.259	\$14.923.355	151,83%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$298.849.758	\$261.100.877	14,46%

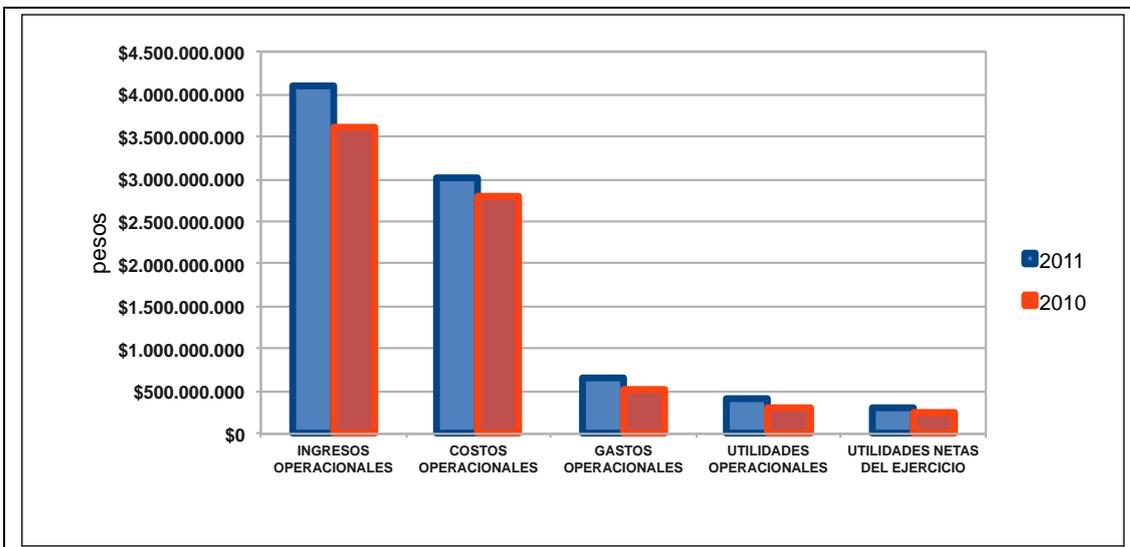
Fuente: SUI

Los egresos operacionales totales del año 2011 representan el 73,5% de los ingresos, equivalentes a \$3.003 millones, siendo los más importantes: Las compras de energía por valor de \$1.668 millones, negociados en su totalidad en el mercado spot; Los gastos administrativos por \$650 millones y los gastos de depreciaciones, amortizaciones y provisiones por \$196 millones. La utilidad operativa del último año asciende a \$413 millones.

Los ingresos y gastos no operativos se ubicaron en \$99 millones y \$38 millones, respectivamente. Los gastos financieros de la deuda ascienden a \$18 millones.

Las utilidades netas del ejercicio presentaron una variación del 14,5%, al pasar de \$261 millones a \$299 millones.

Gráfica 3.1 Flujo Operativo



Fuente: SUI

1.1. INDICADORES FINANCIEROS

La Delegada de Energía y Gas seleccionó los siguientes indicadores para evaluar el desempeño financiero de la compañía en el último año:

3.3.1. Rentabilidad Operacional

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD	2011	2010
Ebitda	525.364.948	385.689.932
Margen Operacional	12,9%	10,7%
Rentabilidad de Activos	10,5%	9,8%
Rentabilidad de Patrimonio	8,3%	10,8%

3.3.2. Liquidez

INDICADORES DE LIQUIDEZ	2011	2010
Activo Corriente Sobre Activo Total	29,52%	40,30%
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	95,1	140,5
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	54,1	89,6
Ciclo operacional	41,0	50,9
Razón Corriente – Veces	1,56	1,55
Capital de trabajo	\$949.670.642	\$749.749.134

3.3.3. Deuda

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO	2011	2010
Nivel de Endeudamiento	19,6%	26,8%
Apalancamiento	80,4%	73,2%
Cobertura de Intereses – Veces	29,6	26,7

4. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

4.1. Inversiones

Las inversiones en infraestructura eléctrica desarrollada por la Empresa durante el año 2011 se centralizan en la adquisición de postería, cable, herrajes, redes de media y baja tensión, cortacircuitos, pararrayos, elementos de puesta a tierra para protección de transformadores y ampliación de la cobertura en los diversos Municipios del Valle de Sibundoy, con un incremento del 156.46% con respecto al 2010. Entre las inversiones más importantes realizadas en el año 2011 se destacan:

- Cambio de conductor red de B.T, en V. Fátima Carrizayaco.
- Remodelación red de M.T. Vía Sibundoy San Francisco.

- Reposición de postes de M.T. Vía a San Andrés Santiago.
- Montaje de seccionadores en circuito Sibundoy Veredas.
- Reposición de postes red de B.T. en V. Leandro Agreda.
- Cambio de conductor y ampliación red de B.T. en B. San Antonio de Colon.
- Cambio de conductor red de B.T. en B. Fray Bartolomé de Sibundoy.
- Ampliación red de B.T. corregimiento de San Pedro.
- Reposición de postes red de M.T. en V. El Chunga.
- Remodelación red de B.T. en V. San Félix de Sibundoy,
- Ampliación red de B.T. en V. Indipayaco de Santiago.
- Remodelación red de B.T. en V. San Miguel de San Francisco.
- Remodelación red de M.T. en V. Santa Teresita de Sibundoy.
- Cambio de conductor en V. Vichoy de Santiago.
- Ampliación red de B.T. en B. El triunfo de Santiago.
- Ampliación red de B.T. en B. Guarasacha de San Francisco
- Ampliación red de B.T. en V. Sagrado C. De Jesús, Sibundoy.
- Remodelación red de B.T. en Vdas Villa Rosa y Playa Carmelo de Colon.
- Reposición de puestas a tierra transformadores Valle de Sibundoy,(para proteger equipos domiciliarios y para que no se quemem los transformadores).
- Ampliación red de B.T. en B. 20 de –Julio. De Sibundoy.
- Cambio de poste de M.T. en V. La Loma de San Francisco.
- Hincada de postes de B.T en sector de acueducto de Corregimiento de San Pedro.
- Reposición de transformadores de potencial y mejoramiento de puestas a tierra en la subestación del Corregimiento del Encanto.
- Reposición de transformadores de corriente en la Subestación de Sibundoy.
- Reposición de postes de B.T. en V. San Silvestre Municipio de San Francisco.
- Remodelación red de M.T. en V. Santa Teresita Municipio de Sibundoy.
- Ampliación red de M.T. en V. San Antonio Municipio de San Francisco

4.2. Mantenimiento y operación

No se encontró información relacionada ni el informe del AEGR, ni condensada en el Sistema Único de Información, SUI, de la SSPD.

4.3. Confiabilidad

No se encontró información relacionada ni el informe del AEGR, ni condensada en el Sistema Único de Información, SUI, de la SSPD.

4.4. Calidad del servicio

EMEVASI S.A. E.S.P., aún no se encuentra en el nuevo esquema de calidad de acuerdo a la resolución 097 de 2008. No se tiene prevista una fecha de ingreso.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Evolución en el número de suscriptores

El número de usuarios de la Empresa de Energía del Valle de Sibundoy a 31 de diciembre de 2011 fue de 8.706, en el sector residencial, 112 en el sector comercial, 97 en el sector oficial, 25 en el sector Industrial, 5 en el sector especial y 4 usuarios en alumbrado público, observándose un incremento del 5% con relación al año 2010, correspondiente a 428 nuevos Usuarios, para el año 2010 la empresa registraba 8.521 Usuarios. La composición de los usuarios por sectores sigue siendo la tradicional, tal y como se observa en el gráfico la mayoría de usuarios (97%) se localiza en el sector residencial.

SECTOR	2010	2011
Residencial	8283	8706
Comercial	110	112
Oficial	97	97
Industrial	22	25
Especial	5	5
Alumbrado Público	4	4

5.2. Número de empleados

La Relación del número de empleados y contratistas, calculado el indicador de empleados por número de usuarios, para la vigencia 2011 corresponde a un (1) empleado o contratista por cada 365 Usuarios.

5.3. Consumos

La energía facturada a los usuarios durante el año 2011 tuvo un promedio mensual de 744.889 KWH, con un incremento del 2,32 % con relación al año 2010 lo que se explica con el incremento del número de usuarios atendido y la disminución significativa del número de interrupciones del servicio. El mayor porcentaje de ventas está constituido por las ventas al sector residencial (81,50%), en segundo lugar al sector alumbrado público (6,73%) seguido del sector comercial (4,48%), industrial (4,07%), y oficial (3,45%), las ventas a los otros sectores son mínimas.

- **Rango N°1 - Residenciales:**

1_Rango_<50	3812
51_Rango_<100	2213
101_Rango_<150	1296
151_Rango_<200	650
201_Rango_<250	258
251_Rango_<300	137
301_Rango_<350	46
351_Rango_<400	31
401_Rango_<450	16
451_Rango_<500	4
501_Rango_>500	22

- **Rango N°1 - No Residenciales:**

Rango_>5001	6
0_Rango_<499	199
1001_Rango_<1500	9
1501_Rango_<2000	6
2001_Rango_<2500	3
2501_Rango_<3000	2
3501_Rango_<4000	2
500_Rango_<1000	16

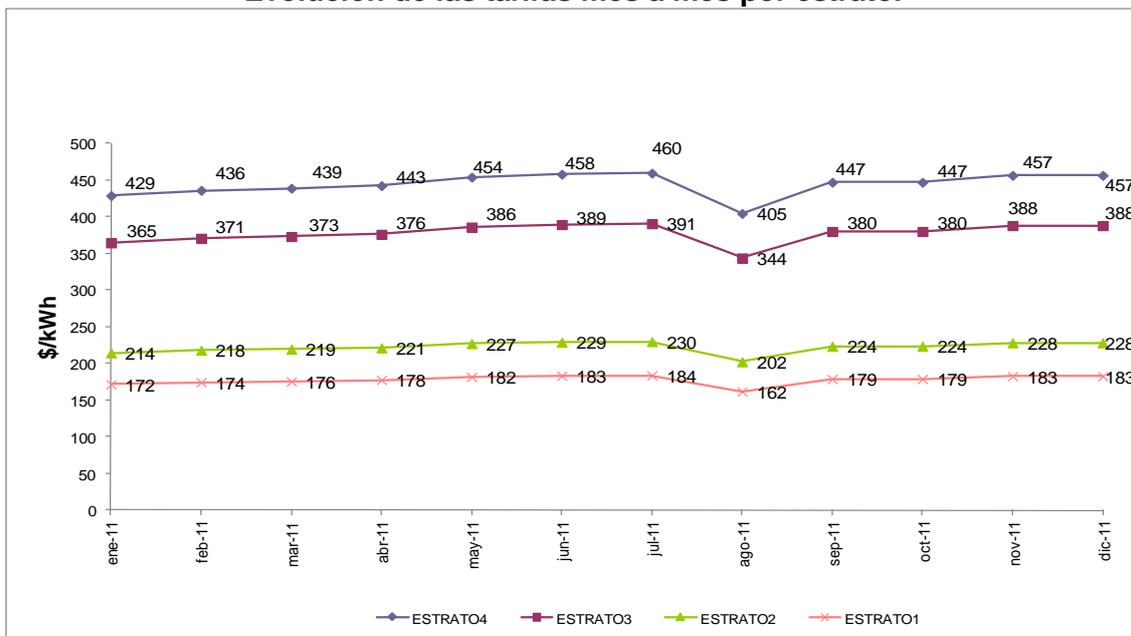
5.4. Facturación

Los recaudos durante el año 2011 se incrementaron con relación al año 2010 llegando a un total de \$ 2.435.036.900. El incremento es consecuencia del incremento de las ventas de energía, del incremento del costo unitario de prestación del servicio y de la adecuada gestión de cartera a través de las suspensiones oportunas del servicio a los usuarios morosos.

5.5. Análisis tarifario.

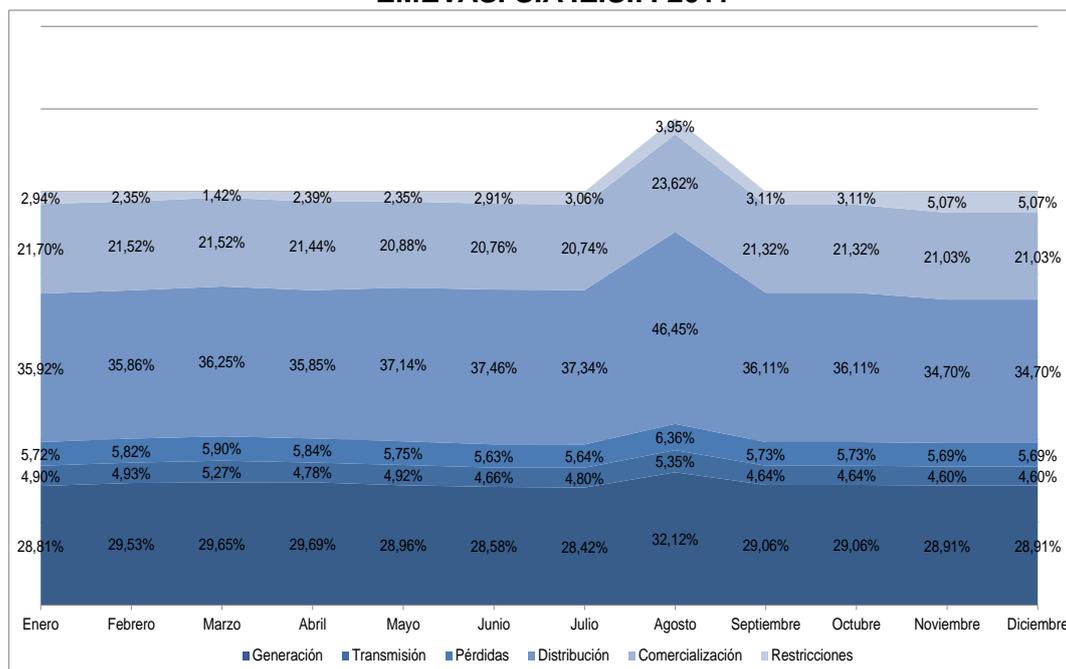
Durante el año 2011 la Empresa dio cumplimiento a lo establecido en la resolución CREG 097 de 2008 en lo relativo a aplicar costos diferenciales dependiendo de la propiedad de los activos de nivel de tensión 1, de esta manera los usuarios que son propietarios de la totalidad de la red de baja tensión y del transformador tienen la posibilidad de acceder a menores tarifas.

Gráfico 5.5.
Evolución de las tarifas mes a mes por estrato.



Fuente: Información ESP

**Gráfico 5.5.1.
PARTICIPACION COMPONENTES CU
EMEVASI S.A .E.S.P. 2011**



Fuente: Información ESP

COMPRAS

En el año 2011 las compras de energía se incrementaron en un 6,3% con relación al año 2010, manteniendo de manera progresiva dicho incremento respecto a periodos anteriores. El Área técnica soporta este incremento en aspectos como: (1) Incremento del número de usuarios atendidos. (2) Disminución significativa del número de interrupciones del servicio, continuidad del servicio.

Mes	DEMANDA COMERCIAL REGULADA	COMPRAS CONTRATOS (ENERGIA)
	(kWh)	(kWh)
31/01/2011	1.006.310,30	1.006.310,30
28/02/2011	913.248,00	913.248,00
31/03/2011	983.866,83	983.866,83
30/04/2011	953.837,57	953.837,57
31/05/2011	898.078,33	898.078,33
30/06/2011	972.734,89	972.734,89
31/07/2011	1.003.305,14	1.003.305,14
31/08/2011	1.000.743,84	1.000.743,84
30/09/2011	981.592,31	981.592,31
31/10/2011	1.011.150,97	1.011.150,97
30/11/2011	984.020,83	984.020,83
31/12/2011	1.060.697,70	1.060.697,70

Fuente: X.M. S.A.

El único proveedor de energía durante el año 2011 fue ISAGEN S.A. E.S.P. mediante un contrato tipo “Pague lo demandado”, por el cual se paga un precio fijo establecido previamente por cada kilovatio hora demandado. El precio promedio del KWH fue de \$ 126,61 \$/KWH, en un 5,3% mayor al del año 2010, este incremento se atribuye al componente de Restricciones. El precio de compra más alto se registró durante el mes de diciembre (128,47 \$/KWH) y el más bajo durante el mes de enero (123,58 \$/KWH).

En el Mercado de Energía Mayorista (MEM) además del costo propio de la energía la empresa asumió costos relacionados con: (1) Uso del Sistema de Transmisión Nacional (STN) que se paga a XM S.A. E.S.P. (2) Uso del Sistema de Transmisión Regional (STR) que se paga a 23 agentes del mercado. (3) Uso del Sistema de Distribución Local (SDL) que se paga a CEDENAR. (4) Servicios de Despacho y Coordinación del Centro Nacional de Despacho (CND), Centro Regionales de Despacho (CRDs) y Servicios del Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (SIC) que se pagan a XM S.A. E.S.P. y (5) Restricciones, componente O y rentas de congestión que se pagan a XM S.A. E.S.P.

El valor total de compra de energía incluyendo los costos asociados durante el año 2011 fue de \$ 2.362.640.931,00, para el año 2010 este concepto correspondió a la suma de \$ 2.175.962.624.00, 186.678.307 mayor que el año 2010, lo que indica que EMEVASI pagó un promedio mensual de \$ 196.886.744.00 por todos estos conceptos. El costo promedio de compra de la energía con todos su costos asociados fue de 200,68 \$/KWH, en un 7,75% mayor al del año 2010, lo cual se explica básicamente por el incremento significativo en el costo de compra de la energía, de las restricciones y del uso del SDL durante el año 2011. El mayor costo lo constituye el de compra de energía (63,09%), seguido por el uso del SDL (11,69%), uso del STN (10,73%) uso del STR (8,43%) y restricciones (5,82%).

VENTAS

Con base en el informe presentado por la administración, el cual fue verificado a través de cruce de información, la energía facturada a los usuarios durante el año 2011 tuvo un promedio mensual de 744.889 KWH, presentando un incremento del 0,23% con relación al año 2010 lo que se explica con el incremento del número de usuarios atendido y la disminución significativa del número de interrupciones del servicio. El mayor porcentaje de ventas está constituido por las ventas al sector residencial (81,50 %), en segundo lugar al sector alumbrado público (6,37%) seguido del sector comercial (4,48 %), industrial (4,07 %), y oficial (3,45%), las ventas a los otros sectores se catalogan como mínimas.

El mayor nivel de ventas se registró en el mes de enero con 787.082 KWH y el menor en el mes de marzo con 676.730 KWH. El precio de venta o costo unitario de prestación del servicio, experimentó periodos de incremento y de

reducción a lo largo de todo el año. Los componentes que más influyeron en el incremento del costo unitario fueron el costo de compra de energía, el costo de distribución y el costo de restricciones. El costo de distribución presentó un incremento debido a la entrada en vigencia de la resolución CREG 143 de 2010 que aprobó los cargos máximos por uso del sistema de distribución local (SDL) para EMEVASI S.A. E.S.P. de acuerdo a la metodología contenida en la resolución CREG 097 de 2008.

La aplicación plena de estos cargos máximos habría incrementado significativamente el costo unitario de prestación del servicio, sin embargo considerando el profundo impacto social que tendría la aplicación de este alto costo, la Empresa decidió continuar realizando el sacrificio financiero que ha venido haciendo durante varios años y disminuir el costo aplicado a niveles más bajos hasta un punto de equilibrio que no afecte la sostenibilidad de EMEVASI en el tiempo. De esta manera el costo unitario en el mes de diciembre fue de 413,79\$/KWH, siendo \$92 menor al máximo autorizado (505,6969 \$/KWH).

Durante todo el año se aplicó lo establecido en la resolución CREG 097 de 2008 en lo relativo a aplicar costos diferenciales dependiendo de la propiedad de los activos de nivel de tensión 1, de esta manera los usuarios que son propietarios de la totalidad de la red de baja tensión y del transformador tienen la posibilidad de acceder a menores tarifas. El valor total facturado por ventas de energía durante el año 2011 conforme a libros de contabilidad corresponde a la suma de 3.832.542.831,41 y el promedio mensual fue de \$ 319.378.569.00. El incremento de facturación con relación al año 2010 según reportes del Área técnica fue de 12,65%. Este incremento se explica por el incremento en la cantidad de energía vendida y el incremento en el costo unitario aplicado.

5.6. Subsidios y contribuciones

Para el año 2011 EMEVASI, otorga subsidios en la tarifa de energía por valor de \$ 1.495 millones en los estratos 1, 2, 3 valores que registran un incremento del 9% respecto a los subsidios otorgados en el año 2010.

Por su parte, para el año 2011 EMEVASI recibe la suma de \$ 1.787 millones entre el Presupuesto General de la Nación y el Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos, por concepto de subsidios para los usuarios del servicio de energía eléctrica de los estratos 1, 2 y 3, valores que se generaron entre el periodo 2010 y 2011. A 31 de diciembre de 2011 se evidencia la suma de \$496 millones como concepto por percibir.

5.7. Pérdidas

En el plan de reducción de pérdidas técnicas se adelantaron básicamente trabajos de mejoramiento de redes de baja tensión en diversos sectores del Valle de Sibundoy.

En el transcurso del año 2011 se ha continuado con la campaña de reducción de pérdidas negras en los siguientes frentes: (1) Revisión de contadores en el laboratorio que la Empresa tiene funcionando para tal fin. (2) Modificación de la localización de las acometidas domiciliarias de tal manera que estas queden visibles hasta el punto de conexión del contador. (3) Cambio de conductor a aquellas acometidas que presentan peladuras que facilitan las conexiones fraudulentas. (4) Reubicación de contadores localizados en sitios de difícil acceso para el lector o que facilitan la realización de fraudes (por ejemplo localizados en balcones o dentro de los inmuebles). (5) Legalización de usuarios no registrados. (6) Localización de contadores obsoletos e inapropiados y solicitud de cambio de los mismos. (7) Revisiones sorpresivas para la detección de conexiones fraudulentas.

En el plan de lucha contra las pérdidas negras se actúa en dos modalidades: En forma ordenada y masiva usuario por usuario se realiza el trabajo completo de revisión de acometida, exteriorización de la misma si es el caso, cambio de conductor si es necesario, revisión del contador, cambio del mismo si es preciso, sellado del contador, e instalación y sellado de la tapa bornera. En forma aleatoria, por información de terceros o sospecha como resultado del proceso de crítica se realizan revisiones sorpresivas a usuarios determinados, a barrios, manzanas o veredas con el fin de detectar conexiones fraudulentas. En esta modalidad se han adelantado trabajos en todo el Valle de Sibundoy, tanto en el sector urbano como en el sector rural, obteniendo resultados satisfactorios.

La Empresa destaca el aporte que han brindado en este aspecto el proceso de crítica a la facturación, el cual ha revelado probables conexiones fraudulentas y el incentivo económico (\$ 30.000.00) que se abona a la factura de energía eléctrica de los usuarios que denuncian a los infractores que hurtan energía eléctrica.

Respecto a los trabajos de atención contra las pérdidas negras, a 31 de diciembre se habían realizado revisiones preventivas al 100 % de los usuarios del municipio de Colón y de los sectores rurales de Sibundoy y San Francisco, se revisaron 230 contadores y además fueron detectados y debidamente sancionados 31 fraudes de energía, similar proporción a la generada en el año 2010.

El porcentaje de pérdidas se puede obtener comparando la energía de salida, o sea el total de los consumos facturados a los usuarios en un mes determinado con la energía de entrada o medida en la frontera comercial de EMEVASI (Subestación El Encano) en ese mes. El promedio anual de pérdidas en el año 2011 fue del 23,95%, en un 4,61% mayor al del año 2010 cuando se registró un promedio anual del 19,34 %. El porcentaje de pérdidas en el año 2011 es alto con relación al porcentaje reconocido vía tarifa por la Comisión de Regulación de Energía y Gas el cual corresponde al 14,75 %. La empresa soporta este incremento dado el cambio de procedimiento en su cálculo.

5.8. Atención al cliente.

En el año 2011 la oficina de atención al cliente atendió un total de 433 reclamos de facturación, de los cuales 422 (97,45%) fueron resueltos a favor del usuario y 11 (2,55%) a favor de la Empresa. La mayor parte de los reclamos de facturación corresponde al sector residencial. El tiempo promedio de atención de reclamos fue de 24 horas, para reclamaciones por concepto de facturación, y de 72 Horas para conexiones. Con relación al año 2010 la cantidad de reclamos recibidos aumentó en un 43%.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La empresa cumple con los referentes de cobertura de intereses y razón corriente pero incumple con los de margen operacional y rotaciones de cuentas, por lo que se hace necesario que la empresa diseñe e implemente estrategias financieras que fortalezcan su gestión.

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2011	Resultado	Observación
Margen Operacional	21,4%	12,9%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	6	29,6	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	56,0	95,1	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	25	54,1	No Cumple
Razón Corriente – Veces	1,53	1,56	Cumple

Fuente: SUI

7. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

- De un total de 197 formatos cargados por EMEVASI S.A. E.S.P., en la vigencia 2011, 126 presentan extemporaneidad en el cargue al SUI.
- De los señalados como extemporáneos, 27 se encuentran pendientes de certificar la información consignada.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los resultados financieros operacionales de la compañía presentaron un crecimiento equivalente al 41,7%, explicado principalmente por un mayor aumento en el ingreso que en el gasto.
- El porcentaje de carga de información al SUI es de apenas el 36%, con lo cual la consecución de información fue baja para el análisis del presente informe. Se recomienda efectuar solicitud de actualización de cargue.