

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
ELÉCTRICADORA DEL META S.A. E.S.P. –
EMSA S.A. E.S.P.**



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P – EMSA S.A. E.S.P. ANÁLISIS 2011

AUDITOR: LEAL INGENIERIOS ASOCIADOS LTDA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Conformación de la Empresa:

En 1.980 se inició el proceso para la creación de la Empresa Electrificadora del Meta, como una Entidad con autonomía a nivel jurídico, financiero, presupuestal, administrativo y técnico, para permitir un desarrollo sostenible en la Región.

El 18 de diciembre de 1.981, se constituyó la Electrificadora del Meta S.A., como una sociedad de economía mixta, descentralizada, perteneciente al orden nacional, vinculada al sector administrativo del Ministerio de Minas y Energía. En ese entonces, se argumentó su creación considerando el Meta era como uno de los Departamentos con mayor desarrollo potencial, desde los puntos de vista productivo, comercial y social en el país.

En 1981 nació la Empresa Electrificadora del Meta S.A. pretendiendo actuar como motor de desarrollo regional, buscando transformar la vida de los habitantes del Departamento. La Empresa ha buscado involucrar la energía eléctrica a todos los sectores de la Región,

En la actualidad la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., EMSA S.A. E.S.P. está clasificada como una empresa de servicios públicos mixta, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen general aplicable a las empresas de servicios públicos y a las normas especiales que rigen a las empresas del sector eléctrico.

Tabla 1. Datos generales de la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

TIPO DE SOCIEDAD	Sociedad Anónima Comercial
RAZÓN SOCIAL	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
SIGLA	EMSA S.A. E.S.P.
ÁREA DE PRESTACIÓN	Abarca el departamento del Meta.
ACTIVIDAD QUE DESARROLLA	Distribución y Comercialización
FECHA DE CONSTITUCIÓN	18 de diciembre de 1981
NOMBRE DEL GERENTE	Francisco Jacobo Matus Diaz
ESTRUCTURA DEL MERCADO	

El objetivo de la Empresa es prestar el servicio de energía eléctrica, en particular para el área de cobertura del Departamento del Meta.

1.2. Junta Directiva

La distribución de los miembros de la Junta Directiva de la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., se presenta en la tabla 2.

Tabla 2. Junta Directiva ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

REPRESENTANTE (Principal)	CARGO
ANDRES ENRIQUE TABOADA	Delegado Ministerio de Minas y Energía
JORGE ALBERTO CALDERON CARDENAS	Delegado Ministerio de Hacienda y Crédito Público
NHORA DEL CARMEN ABUCHAR CHAME	Delegado Ministerio de Hacienda y Crédito Público
YOLANDA RAMIREZ HERNANDEZ	Delegado Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P
DARIO VASQUEZ SANCHEZ	Departamento del Meta
REPRESENTANTE (Suplente)	CARGO
	Delegado Ministerio de Hacienda y Crédito Público
RICARDO ALFONSO VILLALBA AMARIS	Delegado Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Subdirector de relaciones con inversionistas	Delegado Ministerio de Hacienda y Crédito Público
JUAN CARLOS CARDENAS VALERO	Delegado Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P
HECTOR RAUL FRANCO ROA	Municipio de Villavicencio

1.3. Organigrama de la Empresa

De conformidad con lo registrado el AEGR, durante el año 2011, no se observaron cambios en el Organigrama de la Empresa con respecto a la vigencia del año 2010;

De acuerdo con lo anterior continúa la misma estructura de la Empresa, la cual está constituida por cinco (5) gerencias: a) Gestión Humana (de la cual dependen las oficinas de selección, inducción, capacitación y bienestar social), b) Financiera Administrativa (de la cual dependen las oficinas de abastecimientos, logística, tecnología información y comunicaciones, Presupuesto, tesorería y contabilidad, c) Comercial (de la cual dependen las oficinas de mercadeo, transacciones en el mercado, facturación y cobro, cartera, servicio al cliente y control de energía), d) Distribución (de la cual dependen las oficinas de planeamiento eléctrico, Ingeniería,

operación y mantenimiento de subestaciones, operación y mantenimiento de redes y gestión ambiental) e) Planeación (de la cual dependen las oficinas de mejoramiento organizacional y gerencia de proyectos energéticos)

2. Acciones de la SSPD

Visitas Técnicas. RETIE

Se efectuó visita de Verificación de Cumplimiento del RETIE a la Empresa; las principales conclusiones de la visita son:

- Respecto a la “*Verificación de requisitos documentales generales*”, se evidenció que la empresa exige y aplica de manera adecuada los requisitos mínimos establecidos en el RETIE.
- De acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación RETIE de proyectos eléctricos efectuados por la empresa y particulares, se evidenció que la empresa cumple con las exigencias documentales y de construcción establecidas en el Reglamento.
- No obstante se requiere en sitios puntuales, efectuar el mantenimiento con respecto a las observaciones realizadas.

Visitas Técnicas. Revisión de cumplimiento de compromisos

- Se realizó visita con el propósito de verificar el cumplimiento de compromisos relacionados en particular con el estado de la infraestructura para el mejoramiento del cumplimiento del RETIE en puntos específicos.

Investigaciones

- Durante el año 2011, EMSA S.A. E.S.P. no fue objeto de ninguna investigación por parte de la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas.

3. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

3.1. Hechos Relevantes del último año:

- El valor de los activos de EMSA S.A. E.S.P. se incrementó en un 25,8%.
- Las utilidades netas obtenidas por EMSA S.A. E.S.P. se incrementaron en un 18,9%. Por su parte, el Ebitda para este periodo presentó aumento en \$10.440 millones.
- El patrimonio de EMSA S.A. E.S.P. creció un 27% respecto del 2010, dado el incremento en el superávit por valorización registrado.

3.2. Balance General

En el año 2011 la estructura de capital de la empresa presenta un apalancamiento propio de la actividad, correspondiente al 59,8%. Los Activos ascienden a \$388.208 millones, presentando una variación del 25,8% respecto al año anterior, destacándose los valores obtenidos en el disponible, propiedad planta y equipo y otros activos, entre estas valorizaciones, principalmente.

En la composición del Activo se observa una participación del 21,4% de los Activos corrientes y un valor de \$146.757 millones en los activos de infraestructura.

La cartera correspondiente al servicio asciende a \$48.436 millones, arrojando un indicador de rotación de cuentas por cobrar de 42 días.

A continuación en la Tabla 3, se presenta el Balance General de EMSA S.A. E.S.P.

Tabla 3. Balance General de EMSA S.A. E.S.P.

BALANCE GENERAL	2011	2010	Var
Activo	\$388.208.209.901	\$308.604.919.982	25,79%
Activo Corriente	\$83.081.255.228	\$62.221.077.916	33,53%
Pasivo	\$156.012.121.239	\$125.781.474.408	24,03%
Pasivo Corriente	\$81.877.157.084	\$72.804.681.425	12,46%
Patrimonio	\$232.196.088.662	\$182.823.445.574	27,01%

Fuente: SUI

Los pasivos de 2011 ascienden a \$156.012 millones, representando un nivel de endeudamiento del 40,2%. Con respecto al año 2010, éstos presentaron una variación de 24%. Los pasivos corrientes se ubican en \$81.877 millones, es decir que la concentración de la deuda en el corto plazo es equivalente al 52,5%.

Los pasivos financieros de la compañía ascienden a \$45.845 millones, con una concentración en el corto plazo del 12,4%. Las cuentas por pagar del servicio ascienden a \$77.347 millones, arrojando un indicador de rotación de cuentas por pagar de 79 días.

El patrimonio del último año presentó una variación de 27%, ubicándose en \$232.196 millones. En su composición los resultados netos del ejercicio tienen una participación del 14,2 %, es decir \$32.976 millones.

El capital suscrito y pagado reportado es de \$19.122 millones.

3.3. Estado de Resultados

Los ingresos operacionales de la compañía presentan un crecimiento del 8% con respecto al año anterior, ubicándose en \$264.962 millones.

Tabla 4. Estado de Resultados de EMSA S.A. E.S.P.

ESTADO DE RESULTADOS	2011	2010	var
INGRESOS OPERACIONALES	\$264.961.649.425	\$245.176.450.809	8,07%
COSTOS OPERACIONALES	\$192.630.868.702	\$184.154.043.768	4,60%
GASTOS OPERACIONALES	\$37.390.276.501	\$30.041.125.559	24,46%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$34.940.504.222	\$30.981.281.482	12,78%
OTROS INGRESOS	\$3.302.202.100	\$1.986.616.512	66,22%
OTROS GASTOS	\$5.266.983.549	\$5.222.874.109	0,84%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$32.975.722.773	\$27.745.023.885	18,85%

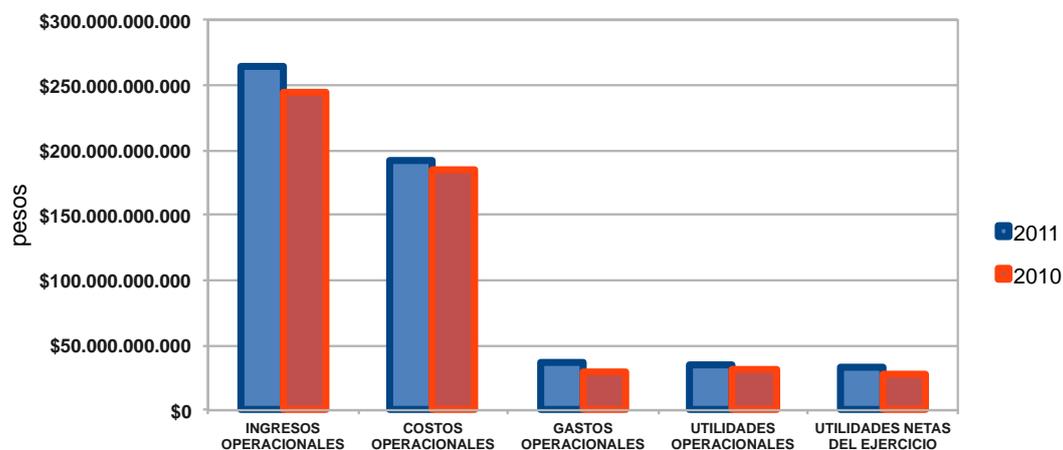
Fuente: SUI

Los egresos operacionales totales del año 2011 representan el 72,7% de los ingresos, equivalentes a \$192.631 millones, siendo los más importantes: Las compras de energía por valor de \$107.705 millones, de las cuales el 19% se negociaron en el mercado spot; Los gastos administrativos por \$15.818 millones y los gastos de depreciaciones, amortizaciones y provisiones por \$21.573 millones. La utilidad operativa del último año asciende a \$34.941 millones.

Los ingresos y gastos no operativos se ubicaron en \$3.302 millones y \$5.267 millones, respectivamente. Los gastos financieros de la deuda ascienden a \$3.676 millones.

Las utilidades netas del ejercicio presentaron una variación del 18,9%, al pasar de \$27.745 millones a \$32.976 millones.

Gráfico 1. Flujo Operativo de EMSA S.A. E.S.P.



3.4. INDICADORES FINANCIEROS

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

Tabla 5. Tabla de Indicadores Financieros de EMSA S.A. E.S.P

Rentabilidad Operacional

INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD	2011	2010
Ebitda	67.255.803.696	56.816.003.743
Margen Operacional	25,4%	23,2%
Rentabilidad de Activos	17,3%	18,4%
Rentabilidad de Patrimonio	19,9%	23,3%

Liquidez

INDICADORES DE LIQUIDEZ	2011	2010
Activo Corriente Sobre Activo Total	21,4%	20,2%
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	42,2	47,3
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	78,7	26,0
Ciclo operacional	-36,5	21,3
Razón Corriente – Veces	1,0	0,9
Capital de trabajo	\$11.072.610.676	\$32.717.635.826

Deuda

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO	2011	2010
Nivel de Endeudamiento	40,2%	40,8%
Apalancamiento	59,8%	59,2%
Cobertura de Intereses – Veces	18,3	37,1

De los indicadores de rentabilidad operacional, se observa un incremento significativo en el evitad, así como una mejoría en el margen operacional, sin embargo se observan también reducciones menores en los indicadores de rentabilidad de activos y del patrimonio de la Empresa.

De los indicadores de liquidez, se observa un comportamiento similar al del 2010 en cuanto al activo corriente sobre el total, se observa un mejoramiento en la gestión de las cuentas por cobrar al pasar de 47,3 a 42,2 días de 2010 a 2011, pero es significativa la reducción de la eficiencia en la gestión de las cuentas por pagar ya que se pasar de 26 a 78,7 días de 2010 a 2011, mientras que el ciclo operacional toma un valor negativo de 36,5 en el 2011.

De los indicadores de deuda de la Empresa, se observa un comportamiento similar al del 2010 en cuanto al nivel de endeudamiento así como en el apalancamiento, mientras que la cobertura de intereses se redujo de 37, 1 a 18, 3 veces de 2010 a 2011.

4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

4.1. Confiabilidad e Infraestructura Eléctrica de EMSA S.A. E.S.P.

Cómo hechos recientes respecto de proyectos de infraestructura para el aumento de la confiabilidad de EMSA S.A. E.S.P., se destacan:

-La entrada en operación de la subestación Suria, ubicada en el kilómetro 20 en la vía al municipio de Puerto López, cuyo funcionamiento respalda la línea de conexión de Ecopetrol en Ocoa y además, cumple la función de corte, control y protección de la línea de interconexión que cubre la región del río Meta, atendiendo también zonas turísticas desde la vereda La Llanerita hasta la inspección de Pachaquiario, en la vía al municipio de Puerto López.

-Por otra parte, se construyó la subestación Catama 10/12.5 MVA 34.5/13.2 kV, y la línea a 34.5 kV Caños Negros - Catama en la ciudad de Villavicencio, con el objeto de mejorar la calidad del servicio en el área, disponer de capacidad de respaldo para el sector industrial, aumentar la oferta de capacidad eléctrica instalada para nuevos proyectos y desarrollos habitacionales.

-Se ha continuado con el proceso de modernización de la infraestructura con la ejecución de proyectos como la automatización de las Subestaciones Caños Negros e Idema y la finalización de la construcción y automatización de la subestación Catama.

También se energizó la línea Ocoa – Puerto López a 115 kV la cual venía operando a 34.5 kV, originando la ampliación de la subestación Puerto López a 115 kV.

-Se evalúa en el plan de expansión, la energización de la línea Puerto López – Puerto Gaitán a 115 kV, que también viene operando a 34.5 kV, con el fin de atender las inminentes demandas reportadas por las empresas de exploración de petróleo asentadas en la zona de Puerto Gaitán.

-Se han orientado actividades hacia el refuerzo de la infraestructura eléctrica en los niveles de 13.2 y 34.5 kV, con el fin de hacerla más robusta contra los eventos que afectan la disponibilidad del servicio.

-Con el objetivo de atender y mejorar la calidad del servicio en la zona del Ariari, se realizó la construcción de la línea Puerto Lleras – Puerto Rico 34.5 kV. Esto fue posible gracias al convenio que se firmó entre el Ministerio de Minas y Energía y EMSA para ejecutar recursos del FAZNI. El valor fue de \$7.800.520.000 con el siguiente alcance: Construcción de 65 km de línea a 34.5 kV Puerto. Lleras – Puerto. Rico y una subestación en Puerto. Rico a 34.5/13.8 kV de 2 MVA, con compensación reactiva capacitiva de 1 MVAR.

-EMSA S.A. E.S.P. construyó 18 km de línea a 34.5 kV entre Puerto Limón – Puerto Lleras, por un valor de \$ 616 millones de pesos y adquirió los activos eléctricos de uso general correspondientes a la subestación Lomalinda en Puerto Lleras a 34.5/13.8 kV de 2 MVA por valor de \$298 millones.

-Respecto de la Interconexión La Julia, se realizó la construcción de la subestación Muriba e interconexión al sistema eléctrico de EMSA S.A. E.S.P., mediante convenio con el Ministerio de Minas y Energía, con ejecución de recursos del FAZNI. El valor fue de \$5.477.098.840. El proyecto comprende la construcción de una derivación de 16 km de línea a 34.5 kV y una subestación en Puerto Muriba a 34.5/13.8 kv. De 2 MVA. Se construyeron 43 km. de líneas a 13.2 kV y 22.15 km. de red de baja tensión, se instalaron 41 transformadores de distribución para atender 732 usuarios.

-Se construyó la subestación Catama 10/12.5 MVA 34.5/13.2 kV, y la línea a 34.5 kV Caños Negros - Catama en la ciudad de Villavicencio, con el objeto de mejorar la calidad del servicio en el área, disponer de capacidad de respaldo para el sector industrial, aumentar la oferta de capacidad eléctrica instalada para nuevos proyectos y desarrollos habitacionales. La inversión en la subestación incluido diseño, construcción e interventoría fue de \$3 mil 867 millones y en la línea de \$370 millones para un total de \$4 mil 236 millones.

-En desarrollo de la estrategia de sustituir parte de las compras de energía por generación propia, se realizan los estudios de factibilidad de una central hidroeléctrica para operar en el esquema de planta menor de hasta 20 MW. El proyecto está ubicado en el centro poblado Peñas Blancas a 15 km del casco urbano del municipio de San Juan de Arama, donde mediante una presa de 35 metros de altura y 127 de ancho de corona sobre el Río Güejar se conformaría un embalse de unos 25 Mm³ en un área a embalsar de 2.1 km².

El mencionado proyecto tiene un costo unitario estimado de 1,500 USD/kW, con un impacto ambiental bajo, y con un potencial de generación de 134 GWh según los resultados del estudio de factibilidad técnica.

EMSA S.A. E.S.P. para dicho proyecto gestionó la construcción de la cartografía del área de influencia a partir de restitución aerofotográfica de buena resolución para lograr la precisión requerida. En este proceso se adelantaron las investigaciones de hidrología, geología, geotecnia, topografía, que permitieron formular el esquema técnico del proyecto y confirmar la viabilidad técnica.

Durante el año 2011 se continúa con los estudios de factibilidad, económica, financiera y ambiental del citado proyecto.

4.3. Mantenimiento y operación

Desde el punto de vista de la localización geográfica, el sistema eléctrico de EMSA S.A. E.S.P. se divide por zonas de la siguiente manera: a) Zona Villavicencio, b) Zona Acacias c) Zona Sur d) Zona Río Meta. El mantenimiento de las redes de Distribución es planeado desde una estructura central y coordinado para las mencionadas zonas en las que esta divide la Empresa.

De acuerdo con lo informado por el AEGR, a continuación se presenta un resumen de las actividades realizadas en el 2011 por cada uno de los grupos de trabajo relacionados con labores de mantenimiento sobre redes equipos y subestaciones en el sistema de distribución de EMSA S.A. E.S.P.

a) Actividades realizadas por el Grupo de Trabajo de Mantenimientos de Distancias de Seguridad

-En la zonas del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizados trabajos específicos de “podas”, sobre una longitud de 163 454 m.

-En las 4 zonas del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizados trabajos específicos de “revisión de líneas”, en una longitud de 586 730 m.

-En las 4 zonas del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizados trabajos específicos de “revisión de podas (rocería)”, sobre una longitud de 89 210 m.

De acuerdo con lo anterior en las 4 zonas del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizadas labores específicas, por el mencionado Grupo de Trabajo sobre una longitud total de 839 394 m.

b) Actividades realizadas por el Grupo de Trabajo de Mantenimiento Eléctrico

-En la zona Acacias del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizados trabajos específicos de “remodelar red de BT”, “retencionar red de BT” , “retencionar red de MT” y “construir red de MT”, sobre una longitud de 890 m.

-En la zona Río Meta del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizados trabajos específicos de “construir red de MT” y “recuperar red de MT”, sobre una longitud de 62 m.

-En la zona Sur del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizados trabajos específicos de “remodelar red de BT”, “retencionar red de MT”, “recuperar red de MT” y “retencionar red de BT”, sobre una longitud de 213 m.

-En la zona Villavicencio del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizados trabajos específicos de “remodelar red de BT”, “retencionar red de BT”, “construir red de BT” “recuperar línea de guarda”, “cambio de conductor MT”, “modificación red de BT” y “recuperar red de MT”, sobre una longitud de 3 737 m.

De acuerdo con lo anterior en las 4 zonas del sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P., fueron realizadas labores específicas, por el mencionado Grupo de Trabajo sobre una longitud total de 4 902 m.

Número de trabajos específicos de mantenimiento por zonas

A continuación en la Tabla 6 se presenta la distribución del Número de trabajos específicos de mantenimiento por zonas en el sistema eléctrico de distribución de EMSA S.A. E.S.P.

Tabla 6. Número de trabajos de mantenimiento por zonas, 2011 EMSA S.A. E.S.P

Zona	No de Mantenimientos
Acacias	171
Sur	93
Villavicencio	786

Fuente: Informe AEGR

4.4. Aspectos Ambientales

Dentro de las actividades de gestión social la Empresa desde el 2003 creó el programa social “Emsa en red con la comunidad”, el compromiso social permanece como un concepto guía y se ha venido adaptando a los cambios generados a través del tiempo. Esta visión abarca desde la realización del contacto con la comunidad hasta el deber de la distribución de la energía eléctrica en forma segura y eficiente a la comunidad, negocios e industrias en el departamento del Meta.

Los respectivos compromisos se plantean a través de los espacios de interlocución que se generan en las diferentes actividades llevadas a cabo por un equipo de trabajo social de la Empresa, el cual fue redireccionado de manera estratégica y se consideró su inclusión como actividad propia de la Gerencia General.

Desde el año 2006, EMSA S.A. E.S.P. determinó las líneas de actuación mediante 6 ejes, de la siguiente manera:

- Cultura, Recreación y esparcimiento
- Espacios Pedagógicos
- Cultura de pago
- Descentralización del Servicio
- Investigación y Desarrollo
- Presencia Institucional

Como acciones que realiza EMSA S.A. E.S.P. en pro del medio ambiente y la seguridad de las personas, se destacan las siguientes:

- Construcción del área para almacenamiento de aceites
- Implantación de un nuevo cuarto de residuos no reciclables y biodegradables
- Instalación en las oficinas de recipientes para la disposición de papel no reutilizable.
- Implantación del Sistema de Gestión Documental ORFEO
- Red para aprovechamiento de aguas lluvias en las oficinas centrales
- Sistema para riego de árboles y jardines y uso en unidades sanitarias

4.5. Calidad del servicio

A continuación en la Tabla 7 se presenta el comportamiento de los indicadores de calidad del servicio de energía eléctrica en cuanto a duración y frecuencia de interrupciones, así como su comparación respecto de los niveles máximos admisibles establecidos a través de la regulación aplicable en tal sentido.

Tabla 7. Indicadores calidad del servicio EMSA S.A. E.S.P. 2011

DES	Nivel I	Valor Max CREG	Nivel II	Valor Max CREG	Nivel III	Valor Max CREG	Nivel IV	Valor Max CREG	Total Nivel I-IV	Meta CREG Nivel I-IV
Grupo 1	0,6	2,5	1,1	2,5	0,6	3	1,2	3	3,5	11
Grupo 3	4	4	2,8	6	2,8	9,5	4,1	9,5	13,8	29
Grupo 4	2,8	4,3	1,1	6,75	2	14	2,9	14	9,8	39
FES	Nivel I	Valor Max CREG	Nivel II	Valor Max CREG	Nivel III	Valor Max CREG	Nivel IV	Valor Max CREG	Total Nivel I-IV	Meta CREG Nivel I-IV
Grupo 1	3,7	6	6,6	6	3,2	7	5,4	8	18,9	27
Grupo 3	12,1	10	25	12	13,9	14	14	15	65,1	51
Grupo 4	9,3	10	20,2	15	10,9	16	11,7	17	52,1	58

Fuente: Informe AEGR

Tal como se observa, al final del 2011, todos los indicadores en los diferentes grupos de calidad del servicio, para cada uno de los trimestres del año, excepto el Grupo 3 en cuanto al indicador FES (Trimestres 1 y 2), cumplieron con los niveles máximos establecidos en la regulación.

Con la entrada en vigencia de la Resolución CREG 097 de 2008, se aprobaron los principios generales y las metodologías para los cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local de los OR, se establecieron los Índices de Discontinuidad del Servicio (ITAD e IRAD), por lo cual EMSA S.A. E.S.P. a partir de octubre de 2011 cambió la metodología de compensaciones y medición de la calidad del servicio.

4.6. Cumplimiento al RETIE.

De conformidad con la visita realizada por esta Superintendencia, tal como se describió en el numeral 2, se encontró que la empresa exige y aplica de manera adecuada los "*requisitos documentales generales*", que la establecidos en el RETIE, por lo cual, la empresa cumple con las exigencias documentales y de construcción establecidas en el citado Reglamento.

Durante la mencionada visita se encontró que existe buena prestación del servicio por parte del operador de red en la zona, no obstante se requiere en sitios puntuales, efectuar el mantenimiento con respecto a las observaciones realizadas, por lo cual sobre la visita en particular se suscribieron algunos compromisos que posteriormente fueron revisados en cuanto a su cumplimiento.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Número de Suscriptores:

La tabla 8, muestra el número de suscriptores registrados en los años 2010 y 2011 por parte del prestador al SUI, con respecto a la vigencia del año 2010, se observa que el número de suscriptores del sector residencial y no residencial se elevó en un 1,34% y 3,63% respectivamente.

En el estrato 6 se observa una reducción del 13,2%, los usuarios de los estratos 1 y 4 presentaron incrementos del 15.5% y 13.37% respectivamente; el número de usuarios del sector no residencial se incrementó en un 13,4%, el número de usuarios clasificados como otros se redujo en un 5.1% y el número de usuarios comerciales tuvo un incremento del 14,40%.

Tabla 8. Número de Suscriptores Años 2010 y 2011. EMSA S.A. E.S.P.

ESTRATO	Año 2010	Año 2011	Variación (%)
Estrato 1	42.033	48.55	15,5%
Estrato 2	75.583	78.608	4%
Estrato 3	58.842	59.855	1,72%
Estrato 4	8.667	9.826	13,37%
Estrato 5	3.273	3.549	8,4%
Estrato 6	1.333	1.157	13,2% (-)
Total Residencial	189.731	201.545	6,22%
Industrial	152	105	30,9% (-)
Comercial	24.624	28.107	14,14%
Oficial	1.356	1.443	6,4%
Otros	483	458	5,1% (-)
Total No Residencial	26.625	30.215	13,4%
TOTAL USUARIOS	216.356	231.761	7,12%

Fuente: SUI

El mayor crecimiento se presenta en el número de usuarios de estrato 1, con 6.517 usuarios más en el 2011, seguido del comercial, con 3.483, luego el estrato 2 con 3.025 usuarios, después el estrato 4 con 1.159 usuarios, y posteriormente el estrato 3 con un incremento de 1.013 usuarios.

De acuerdo con lo anterior, a diciembre de 2011, se presentaba un total de 231.761 usuarios, lo cual representó un crecimiento del 7,12% Respecto del 2010, es decir, se incorporaron 15.404 nuevos usuarios.

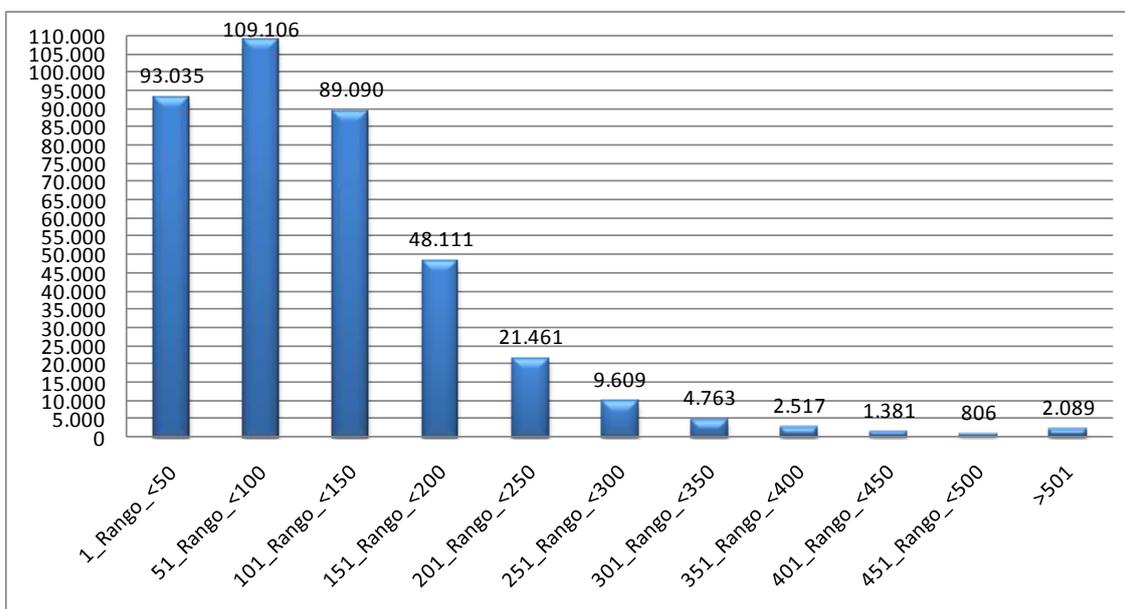
5.2. Número de Empleados:

El número total de empleados reportado por el prestador a 31 de diciembre de 2011, es de 219. Si se tiene en cuenta el número total de usuarios registrados por la empresa de 231.761, se obtiene un valor de 0,94 empleados por cada 1.000 usuarios.

5.3. Consumos

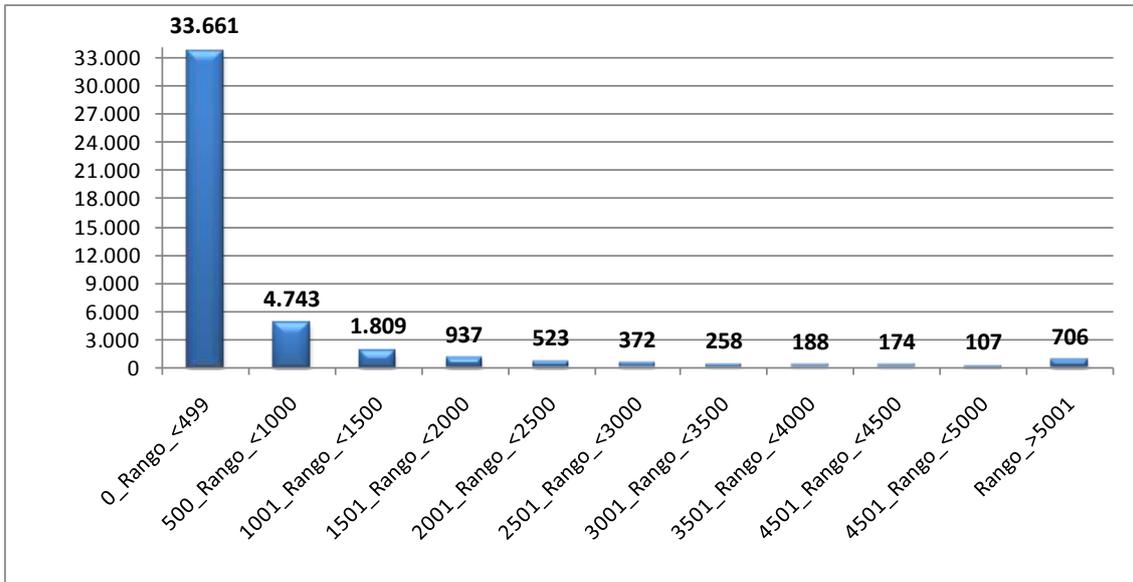
Los gráficos 2 y 3, presentan el número de usuarios residenciales y no residenciales respectivamente, ubicados en los diferentes rangos de consumo, de conformidad con lo registrado por el prestador en el SUI.

Gráfico 2. Consumo Usuarios Residenciales



Fuente: SUI

Gráfico 3. Consumo Usuarios No Residenciales



Fuente: SUI

5.4. Análisis tarifario

En la Tabla 9, se muestra el comportamiento de los componentes que conforman el Costo Unitario de Prestación del Servicio CU, donde se puede observar que el incremento entre los meses de enero a diciembre de 2012 de dicho valor CU, alcanzó un valor promedio de 11,60%: también se puede observar que la componente que presentó mayor variación es la de restricciones, seguida de la de generación.

Tabla 9. Valores (\$/kWh) aplicados componentes fórmula Tarifaria, 2011. EMSA S.A. E.S.P.

Mes	GM	TM	PR	DT	CV	RM	CUV
1	108.38	21.02	21.89	143.33	39.95	11.93	350.51
2	122.55	21.49	24.31	149.59	40.28	9.69	367.89
3	124.08	23.13	24.84	152.21	40.52	5.74	370.52
4	118.58	21.16	23.64	151.68	40.7	9.92	365.68
5	127.8156	22.3428	25.4465	155.2485	15.41	9.8291	381.3501
6	109.35	21.34	22.11	158.73	40.83	14.13	381.3501
7	126.78	22.06	25.25	158.73	40.91	13.29	387.03
8	117.06	21.64	23.49	158.73	41.02	15.06	350.51
9	122.48	20.75	24.33	158.73	40.93	13.41	380.62
10	128.07	21.28	25.36	158.73	41.06	11.87	386.37
11	131.24	20.98	25.85	158.42	41.14	20.65	398.28
12	131.24	20.98	25.85	159.57	41.14	20.65	399.44

Fuente: Publicación ESP

En la Tabla 10, se muestra el comportamiento de las tarifas de EMSA S.A. E.S.P. en los estratos 1, 2, 3 y 4 para el periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2011. En promedio las tarifas del estrato 1 ascienden a \$152.46, para el estrato 2 a \$190.41, para el estrato 3, \$328.85 y finalmente un promedio de tarifa plena de \$389,35 para el estrato 4.

Tabla 10. Valores de tarifas (\$/kWh) para diferentes estratos 2011. EMSA S.A. E.S.P.

Mes	E1	E2	E3	E4
2	140.204	175.255	297.9335	350.51
2	147.16	183.94	312.7	367.89
3	148.21	185.26	314.94	370.52
4	153.8277	192.2847	326.8839	384.5693
4	146.27	182.84	310.83	365.68
5	152.5401	190.6751	324.1476	381.3501
6	146.58	183.24	311.51	366.48
7	154.81	193.51	328.97	387.03
8	150.8	188.5	320.45	377
9	152.25	190.31	323.53	380.62
10	154.54	193.18	336.4	386.36
11	159.31	199.14	338.54	398.28
12	159.78	199.72	339.52	399.44

Fuente: Publicación ESP

Se considera importante mencionar el cumplimiento por parte de EMSA S.A. E.S.P. a la Resolución CREG 186 de Diciembre 30 de 2010, donde se establece la aplicación de subsidios al costo de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica para usuarios de los estratos 1 y 2, a partir del mes de enero de 2011 y hasta diciembre de 2014.

Al igual, la empresa dio aplicación a los porcentajes del subsidio no superiores al 60% del costo de la prestación del servicio para el estrato 1, y del 50% para el estrato 2, se conserva para el estrato 3 un subsidio máximo de 15%. Así mismo, las contribuciones del 20% se aplican para los estratos residenciales 5, 6, Comerciales e Industriales. La empresa no hace uso de la opción tarifaria durante la vigencia del año 2011.

5.5. Exposición a Bolsa

En la tabla 11, se muestra el comportamiento de la exposición a la bolsa de energía por parte de EMSA S.A. E.S.P., indicándose la evolución durante el periodo 2007 a 2011, de los valores de contratos de largo plazo, el valor de las compras en bolsa y el valor de las ventas en bolsa.

Tabla 11. Exposición a Bolsa EMSA S.A. E.S.P.

	DIC-07	DIC-08	DIC-09	DIC-10	DIC-11
Contratos LP MWh	58.755	57.611	48.742	40.177	56.36
Contratos LP (\$ millones)	4.641	5.077	5.6	5.147	7.726
Compras en bolsa MWh	1.294	5.371	19.433	27.346	8.616
Compras en bolsa (\$ millones)	107	588	3.983	2.042	493
Ventas en bolsa MWh	189		13		623
Ventas en bolsa (\$ millones)	15		2		32

Fuente: AEGR

De acuerdo con la información del AEGR en general las ventas en bolsa se ocasionan por excedentes de energía en algunas franjas horarias. Por otra parte el registro de movimientos en bolsa muestra un comportamiento con mayor energía comprada en bolsa respecto de las ventas realizadas, complementándose con las compras a través de contratos de largo plazo, según comportamiento de los requerimientos de demanda.

5.7. Subsidios y contribuciones

En la Tabla 12, se registra el balance de EMSA S.A. E.S.P. respecto de los subsidios otorgados para estratos 1, 2 y 3, así como las contribuciones de los demás estratos y sectores para los años 2010 y 2011, indicándose su variación

Tabla 12: Subsidios y Contribuciones Año 2010 y 2011 EMSA S.A. E.S.P.

	DIC-10	DIC-11	Variación	%
Subsidios (\$ millones)	32.946	35.377	2.431	7,38%
Contribuciones (\$ millones)	20.004	16.291	-3.714	-18,57%
Balance	12.942	19.087	6.145	47,48%

Fuente: SUI

En este aspecto se observa la condición de EMSA S.A. E.S.P. como empresa deficitaria, según el balance entre subsidios y contribuciones: en tal sentido los valores otorgados a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 a diciembre de 2011, alcanzan un valor de \$ 37.377 millones, que no se compensa con las contribuciones recaudadas de los estratos 5 y 6, valor que debe ser girado por el Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso del Ministerio de Minas y Energía.

A diciembre de 2011, se llega a un número de 187.013 usuarios de estratos 1, 2 y 3, en comparación con el valor del 2010 se contaba con 176.458 usuarios, lo cual significó un crecimiento del 5,98%; estos usuarios deben ser sujetos de otorgamiento de subsidios, pero el crecimiento del número de dichos usuarios fue mayor respecto del crecimiento del número de usuarios que pagan contribuciones.

5.8. Pérdidas

De conformidad con lo indicado por el AEGR¹ ara el 2011, la gestión de reducción de pérdidas del comercializador muestra una condición satisfactoria, puesto que se alcanza un valor del 16,04% que resulta menor respecto del valor obtenido en el 2010, del 18%, es decir se presentó una reducción del 1,96%, debido en gran medida al desarrollo del programa de reducción de pérdidas adelantado por EMSA S.A. E.S.P.

Como parte de las actividades de la Empresa en este aspecto, se logró la legalización de 100 usuarios, situándose el respectivo indicador en 304 usuarios no clientes, por encima de la meta prevista.

5.9. El nivel de satisfacción del usuario (NSU)

EMSA S.A. E.S.P. contrató la encuesta CIER para evaluación de la satisfacción de los clientes residenciales urbanos, la cual fue aplicada a empresas de prestación del servicio de energía eléctrica en Colombia (11 empresas incluida EMSA S.A E.S.P.) y en Latinoamérica.

A Continuación se presentan algunos resultados obtenidos por EMSA S.A. E.S.P., en el 2011, según la realización de la mencionada encuesta:

-Respecto de imagen de la Empresa, EMSA S.A. E.S.P. ocupó el tercer lugar entre las empresas de Colombia y el octavo en Latinoamérica.

-Respecto de información y comunicaciones, EMSA S.A. E.S.P. ocupó el décimo lugar entre las empresas de Colombia y el catorce en Latinoamérica.

-Respecto de atención al cliente, EMSA S.A. E.S.P. ocupó el tercer lugar entre las empresas de Colombia y el séptimo en Latinoamérica.

-Respecto de factura de energía, EMSA S.A. E.S.P. ocupó el cuarto lugar entre las empresas de Colombia y el sexto en Latinoamérica.

-Respecto de suministro de energía, EMSA S.A. E.S.P. ocupó el sexto lugar entre las empresas de Colombia y el noveno en Latinoamérica.

-Respecto de responsabilidad social, EMSA S.A. E.S.P. ocupó el lugar noveno entre las empresas de Colombia y el diez y siete puesto en Latinoamérica.

5.10. Atención al cliente.

La empresa dispone de atención continua para reclamaciones por daños, quejas y sugerencias a través de líneas telefónicas dedicadas que el usuario puede hacer contacto dede teléfono fijo o celular.

Se cuenta con una línea gratuita nacional y con una dirección de correo electrónico para tales propósitos.

¹ Anexo de puntos específicos sui_ane_2011_1_4906339_594038.pdf página 20 y ss.

Para servicio personalizado se cuenta con dos oficinas de atención al cliente en zonas centrales de Villavicencio y se cuenta con oficinas en los municipios de Acacías, Granada, San Martín y Puerto López.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

6.1 Indicadores de la gestión

Tabla 13: Indicadores de Gestión EMSA S.A. E.S.P.

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2011	Resultado	Observación
Margen Operacional	21,4%	25,4%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	6	18,3	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	56,0	42,2	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	25,52	78,7	No Cumple
Razón Corriente – Veces	1,53	1,01	No Cumple

Fuente: SUI

La empresa cumple sólo con tres (3) de los cinco (5) referentes. Por lo tanto, la empresa deberá diseñar e implementar estrategias financieras, para mejorar su índice de liquidez y su gestión de pago a proveedores y demás.

Respecto de la rotación de cuentas por pagar, se presentó un mayor valor en 26 días respecto del 2010, debido al aumento en el valor de las cuentas por pagar que crecieron en mayor proporción respecto del costo de ventas. No obstante, según el AEGR, la Empresa cumple con las obligaciones de pago, según las condiciones pactadas con los proveedores.

Respecto de la razón corriente, cuyo valor obtenido indica que EMSA S.A. E.S.P. podría presentar situaciones de iliquidez, el valor del pasivo corriente se incrementó debido a los valores de las cuentas por pagar. No obstante el valor del indicador mejoró respecto del obtenido en el 2010, de 0,85.

6.2. Indicadores Comerciales

Tabla 14 Indicadores Comerciales de Gestión EMSA S.A. E.S.P.

Indicador	2010	2011	Referente	Cumplimiento
Relación suscriptores sin medición	0,45	0,06	5	si
Relación reclamos facturación	1,79	1,47	100	si
Atención reclamos servicio	0	0	0	si
Atención solicitudes de conexión	0	0	0	si

Fuente: SUI

De la tabla anterior se observa lo siguiente:

-En el 2011 se obtuvo un valor de 0,06 para el indicador de suscriptores sin medición, inferior en 4,94 al referente establecido por la SSPD. Se observa un mejoramiento respecto del 2010, año en el cual se había obtenido un indicador de 0,45.

-En el 2011 se obtuvo un valor de 1,47 reclamos por cada 10.000 facturas, menor que el referente de la SSPD en 98,53 puntos, el cual se mantuvo en similar nivel respecto del 2010, observándose un desempeño satisfactorio de la Empresa en cuanto a este indicador.

-Como consecuencia de las estrategias adoptadas por la Empresa en el 2011 se obtuvo un valor de 0 usuarios afectados respecto del indicador de atención reclamos servicio, inferior al referente establecido por la SSPD de 0,01.

-En el 2011 se obtuvo un valor de 0 para el indicador de atención solicitud de conexión, es decir, igual al referente establecido por la SSPD, indicando un tiempo de atención de las solicitudes inferior de 21 días.

7. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

De acuerdo a la de información revisada en el Sistema Único de Información SUI, EMSA S.A. E.S.P. se encuentra al día con la mayoría de los reportes que está obligada a realizar. No obstante, la Empresa aun no ha reportado la información correspondiente a peticiones quejas y reclamos a través del SUI.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda un seguimiento especial a la Empresa, respecto del desempeño en cuanto a indicadores financieros, en particular a los de rotación de cuentas por pagar y razón corriente, los cuales no alcanzan a cumplir con el referente establecido.

Es necesario verificar el reporte de información del SUI, así como el cumplimiento del cargue de información comercial de PQR por parte de la Empresa.

Respecto de la calidad del servicio, se debe requerir a la Empresa en relación con el comportamiento en el 2011 de los indicadores de frecuencia de interrupciones en los dos primeros trimestres, para adoptar las acciones pertinentes en tal sentido.

Si bien se observa disponibilidad de oficinas y medios de atención al cliente, en particular en la ciudad de Villavicencio, sólo algunos pocos municipios (Acacías, Granada, San Martín y Puerto López) cuentan con oficina de atención personalizada, por lo cual se sugiere que la Empresa adelante las acciones requeridas para el cubrimiento de este servicio en otros municipios del departamento del Meta.