

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES EMCALI E.I.C.E. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ENERGIA
Bogotá, Septiembre de 2014**

EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
ANÁLISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se constituyó en el año 1961 para desarrollar las actividades de generación, comercialización y distribución de Energía Eléctrica en el sistema interconectado. La empresa presenta un capital fiscal de \$113.479 millones y tiene su sede principal en la ciudad de Cali. Su última actualización en RUPS aprobada fue el día septiembre 10 de 2014.

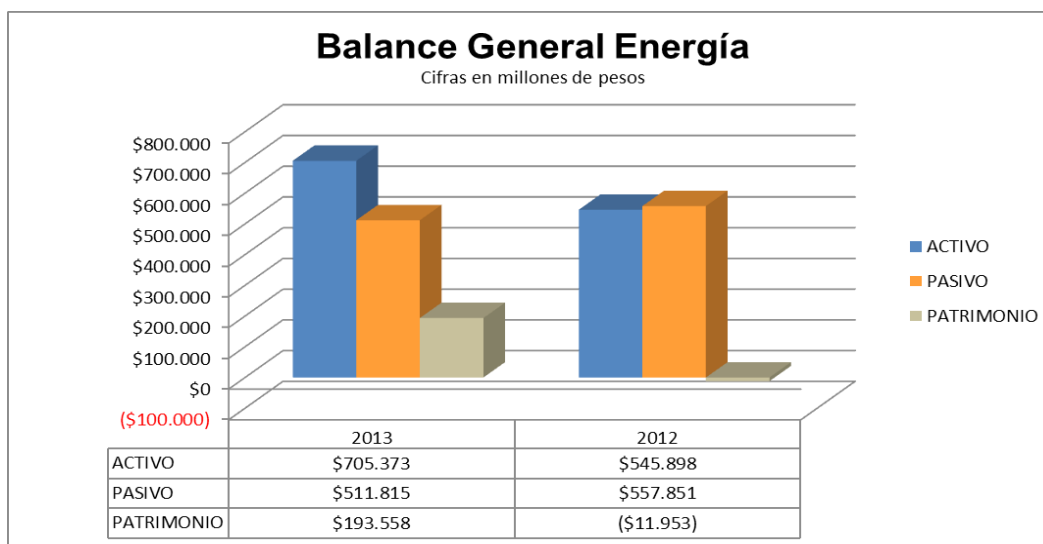
Tabla 1.1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Empresa Industrial Y Comercial Del Estado
Razón social	Empresas Municipales De Cali E.I.C.E E.S.P.
Sigla	EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
Nombre del gerente	Oscar Armando Pardo Aragón
Actividad desarrollada	Generación, Comercialización y Distribución
Año de entrada en operación	1961
Mercado que atiende	Cali Valle del Cauca

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. Balance General



Fuente: SUI

BALANCE GENERAL	2013	2012	VAR
Activo	\$705.373.301.862	\$545.898.278.595	29,21%
Activo Corriente	(\$727.033.465.237)	(\$738.188.008.828)	-1,51%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$224.025.612.092	\$202.005.265.569	10,90%
Inversiones	\$336.562.157.313	\$338.771.691.077	-0,65%
Pasivo	\$511.815.227.700	\$557.851.281.174	-8,25%
Pasivo Corriente	\$194.832.326.867	\$166.431.968.746	17,06%
Obligaciones Financieras	\$0	\$0	
Patrimonio	\$193.558.074.162	(\$11.953.002.579)	-1719,33%
Capital Suscrito y Pagado	\$113.478.650.790	\$17.380.521	

Fuente: SUI en cifras

Para el año 2013 los activos de la empresa ascienden a \$705.373 millones, presentando un incremento de 29,21% con respecto al año anterior. Dentro del activo se evidencian cuentas que tuvieron variaciones significativas tales como:

Inversiones, pasaron de \$338.772 millones a \$336.562 millones, disminución sustentada en ajuste de la provisión para inversiones en entidades privadas no controlantes.

La cuenta deudores, evidencia un valor de naturaleza contraria, el cual asciende a \$438.364 millones para la vigencia 2013 y \$473.042 millones para el 2012.

El aumento de las cuentas por cobrar está unido al comportamiento del rubro de otros deudores a cargo de la disminución de naturaleza negativa presentada por la cuenta 147090 filiales, que pasa de \$702.650 millones en diciembre de 2012 a \$647.213 millones en diciembre de 2014,

La cartera del servicio muestra un crecimiento de \$8.834 millones, colocándose diciembre de 2013 en \$ 114.954 millones.

Propiedad Planta y equipo, con una participación a diciembre de 2013 del 31,76% se posiciona en \$224.026 millones, presentando un aumento del 10,90% con relación al año anterior; sobresalen con el 56% y el 20% la cuentas de redes líneas y cables con \$121.612 millones, incluida la depreciación y la maquinaria, plantas y equipo en montaje con \$49.270 millones.

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	COSTO HISTÓRICO	DEPRECIACIÓN	PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE ACTIVOS	VALOR CUETNA 16, PROP, PLANTA Y EQUIPO	VALORIZACIONES	VALOR EN LIBROS
Terrenos	\$9.199	\$0	-\$263	\$8.936	\$70.811	\$79.747
Construcciones en Curso	\$2.473	\$0	\$0	\$2.473	\$0	\$2.473
Maquinaria, Planta y Equipo en Montaje	\$49.276	\$0	-\$6	\$49.270	\$0	\$49.270
Equipos y Materiales en Depósito	\$5.242	\$0	-\$149	\$5.093	\$0	\$5.093
Bienes Muebles en Bodega	\$1.367	\$0	\$0	\$1.367	\$0	\$1.367
Propiedades, Planta y Equipo No	\$186	\$0	\$0	\$186	\$0	\$186
Edificaciones	\$108.062	-\$90.301	-\$6.160	\$11.601	\$13.871	\$25.473
Plantas, Ductos y Túneles	\$160.798	-\$146.097	-\$1.050	\$13.652	\$46.187	\$59.839
Redes, Líneas y Cables	\$442.854	-\$307.363	-\$13.879	\$121.612	\$83.837	\$205.449
Maquinaria y Equipo	\$7.735	-\$4.722	-\$654	\$2.359	\$142	\$2.501
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	\$1.927	-\$1.545	-\$85	\$297	\$197	\$494
Equipos de Comunicación	\$12.119	-\$9.392	-\$760	\$1.967	\$110	\$2.077
Equipo de Transporte, Tracción	\$13.543	-\$6.886	-\$1.445	\$5.213	\$286	\$5.499
TOTALES	\$814.782	-\$566.305	-\$24.451	\$224.026	\$215.441	\$439.467

La cuenta Otros activos está representada principalmente por las valorizaciones, las cuales se posicionan a Diciembre 31 de 2013 en \$547.697 millones, \$78.615 millones superior al valor reflejado en el año 2012, donde se destacan: Inversiones en entidades privadas \$325.669 millones, Redes, líneas y ductos \$83.837 millones, terrenos \$70.811 millones.

Con relación al Pasivo, a diciembre 31 de 2013 se ubica en \$511.815 millones, presentando un decrecimiento de 8,25% equivalente a \$46.036 millones con relación al mismo periodo del año anterior; la composición del pasivo se encuentra de la siguiente manera: Operaciones de crédito público \$34.711 millones; Cuentas por pagar \$91.698 millones; Obligaciones laborales \$13.897 millones; Obligaciones laborales \$13.897 millones; Otros bonos y títulos emitidos \$5.200 millones; Pasivos estimados y provisiones \$336.824 millones; Otros pasivos \$29.485 millones.

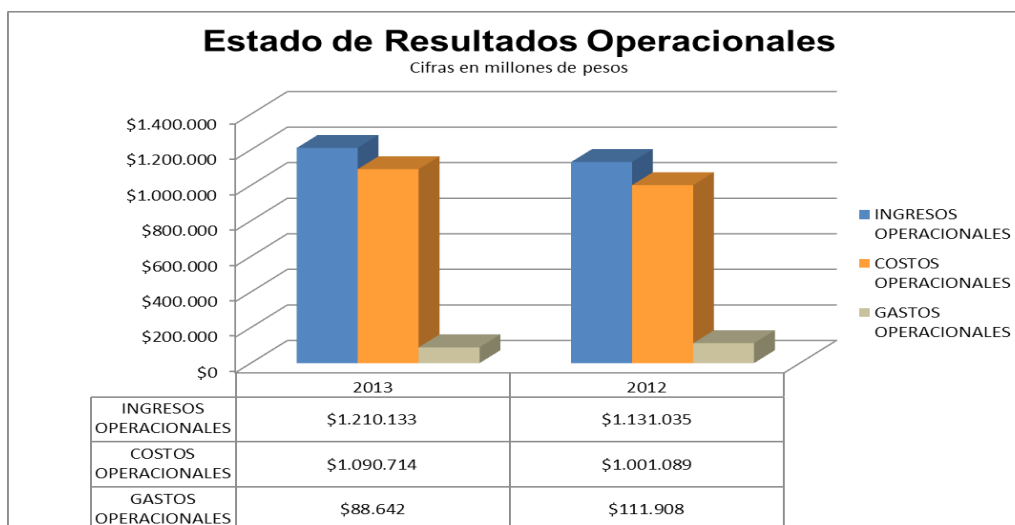
Del pasivo resalta el valor por provisión para pensiones que asciende a \$310.638 millones, correspondiendo este al 60,69% del endeudamiento de la compañía.

Dentro de las cuentas por pagar son los bienes y servicios los que representan el valor más significativo con el 53,7% del total de este rubro, equivalente a \$49.306 millones,

A diciembre de 2013 el patrimonio presentó un ascenso de \$205.511 millones con respecto a diciembre de 2012, posicionándose en \$193.558 millones, el aumento esta explicado por: las utilidades del ejercicio que para el 2013 fueron de \$126.884 millones superando en \$27.465 millones a las presentadas en la vigencia 2012, y el incrementó del superávit por valorización en \$ 78.615 millones

La prestadora aumentó su capital fiscal para el servicio de energía en \$ 113.461 millones ubicándose este en \$ 113.479 millones, este incremento como consecuencia de la capitalización de la revalorización del patrimonio, aprobada por la junta directiva mediante acta 004 de noviembre de 2013 (Fuente Notas a los Estados Financieros EM-CALI).

2.2. Estado de Resultados



Fuente: SUI

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	VAR
Ingresos Operacionales	\$1.210.132.633.260	\$1.131.034.656.648	6,99%
Costos Operacionales	\$1.090.714.245.065	\$1.001.088.590.381	8,95%
Gastos Operacionales	\$88.641.996.864	\$111.908.434.189	-20,79%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$30.776.391.331	\$18.037.632.078	70,62%
Otros Ingresos	\$107.247.562.143	\$102.734.799.138	4,39%
Otros Gastos	\$11.140.038.931	\$21.353.709.883	-47,83%
Gastos de Intereses	\$3.088.403.743	\$9.189.072.749	-63,99%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$126.883.914.543	\$99.418.721.333	27,63%

Fuente: SUI en cifras

Los ingresos operacionales corresponden a las actividades de generación, comercialización y distribución, estos para Diciembre de 2013 fueron de \$ 1.131.035 millones, presentando un aumento del 6,99% con respecto a Diciembre de 2012, al negocio de generación corresponden \$189.477 millones, negocio de distribución \$188.528 millones y el negocio de comercialización \$837.646 millones incrementándose este en \$98.135 millones en referencia al año 2012.

En cuanto a los Costos Operacionales, estos representan el 90,1% de los Ingresos Operacionales de diciembre de 2013, aumentándose en 8,95% con respecto al año anterior, pasando de \$1.001.088 millones en el 2012 a \$ 1.090.714 millones en 2013; de estos costos operacionales sobresalen los costos de bienes y servicios, cuyo monto fue de \$993.311 millones equivalente al 91%. En relación con estos bienes y servicios las compras de energía en bloque y/o a largo plazo y las compras en bolsa y/o corto plazo se ubican en \$722.205 millones.

Los gastos operacionales a diciembre de 2013 decrecieron 20,79%, pasando de \$111.908 millones a \$88.642 millones, su composición se efectúa de la siguiente

manera: gastos administrativos 64%, las provisiones, depreciaciones y amortizaciones 36%. Los gastos de administración disminuyeron \$22.421 millones ubicándose en \$56.939 a diciembre de 2013, de los cuales \$28.096 millones corresponden a gastos de personal, \$18.117 millones gastos generales y \$10.726 millones erogaciones por impuestos contribuciones y tasas.

Las cuentas de Depreciaciones, amortizaciones, provisiones y agotamiento a diciembre de 2013 se redujeron \$845 millones, este rubro evidencia comportamientos de la siguiente manera: provisiones para deudores \$5.673 millones, provisión para obligaciones fiscales \$14.136 millones, provisión para contingencias \$2.182 millones, Depreciación propiedad planta y equipo \$829 millones y amortización de intangibles \$754.253 millones.

Los otros ingresos para la vigencia 2013 suman \$107.247 millones, están compuestos por: \$68.440 millones financieros, \$313 millones ajuste por diferencia en cambio y \$32.346 millones extraordinarios, dentro de los ingresos financieros se destacan \$50.624 millones de dividendos.

Los otros gastos no operacionales ascienden a \$11.140 millones, siendo los más importantes los gastos financieros y los gastos por ajuste de ejercicios anteriores con el 28% y el 50% respectivamente del total del rubro.

2.3. Utilidades y Ebitda



Fuente: SUI

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. a diciembre de 2013 presentó una utilidad neta de \$126.884 millones superando el resultado de 2012 en \$27.465 millones; el Ebitda de la compañía a 2013 alcanzó los \$79.446 millones desmejorando con respecto al año anterior \$8.785 millones.

2.4 Indicadores

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente- Veces	-3.73	-4.44
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	30	28
Rotación de Cuentas por Pagar- Días	174644	21
Activo Corriente Sobre Activo Total	-103.07%	-135.22%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	73%	102%
Patrimonio Sobre Activo	27%	-2%
Pasivo Corriente Sobre Pasivo	38%	30%
Cobertura de Intereses- Veces	25.72	9.60
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	\$79.445.774.908	\$88.230.952.879
Margen Operacional	7%	8%
Rentabilidad de Activos	11%	16%
Rentabilidad de Patrimonio	38%	-661%

Fuente: SUI en cifras

Liquidez

La razón corriente a diciembre de 2013 es de (3,73) veces, indicador que presenta un crecimiento de 0,7 veces con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, el resultado de este indicador está afectado por el valor negativo que presenta las cuentas por cobrar en el rubro filiales lo que evidenciaría que este no se encuentre acorde con la realidad de la compañía.

Por otra parte la rotación de cuentas por cobrar presentó un crecimiento de 2 días pasando de 28 días en 2012 a 30 días en 2013; la empresa tarda 17 días en realizar el pago de sus obligaciones, disminuyendo en 4 días con respecto a 2012.

Endeudamiento

El nivel de endeudamiento para diciembre de 2013 es de 72,6%, evidenciando una reducción del 29,6% con respecto a 2012, cuyo porcentaje era del 102%; el Pasivo corriente representa el 38% del total de los Pasivos, por lo que el 62% restante pertenece a Pasivos de largo plazo que en mayor porcentaje corresponden a la provisión para pensiones.

Rentabilidad

El margen operacional a 31 de diciembre de 2013 fue de 7%, decreciendo 1% con base al año anterior; La rentabilidades de los activos y patrimonio se posicionaron en 11% y 38% respectivamente al final del ejercicio del año 2013.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1. Descripción de la Infraestructura

Según el contenido de los formatos 4 y 5 de la resolución compilatoria SSPD 20102400008055 de 2010 en Sistema Único de Información – SUI, se realizó un análisis de la información reportada por la empresa con respecto a la infraestructura donde se presenta la evolución de sus activos correspondientes a transformadores, circuitos y subestaciones. Adicionalmente se muestra las características de la cuenta activos, tales como, suma total de la demanda de los transformadores, suma total de la capacidad instalada de los transformadores, suma total de la longitud de la red para los circuitos, entre otros.

Tabla 3.1 Evolución Infraestructura Transformadores EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

NÚMERO DE TRAFOS	NÚMERO DE CIRCUITOS	SUMA CAPACIDAD DE TRAFOS	SUMA USUARIOS CONECTADOS	DEMANDA MENSUAL	AÑO
14943	141	1.971.065	616338	203014296	2011
15199	147	2012155	618943	202469337	2012
15444	159	2070796,5	633673	173096921	2013

Fuente: SUI

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. tiene reportados 15,444 transformadores en todo su mercado con 159 circuitos reportados y 633,673 usuarios conectados a los transformadores. Adicionalmente se presenta la suma de la capacidad de los transformadores la cual corresponde a 2070796 KVA y una demanda mensual de 173 GWh aproximadamente. En el último reporte con respecto a las subestaciones, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el SUI reporta 21 subestaciones con una longitud de la red correspondiente a la longitud de los circuitos o línea principal más ramales de 2331,009 Km de red; este valor corresponde a la suma total de la longitud de red reportada en el SUI.

3.2 Continuidad

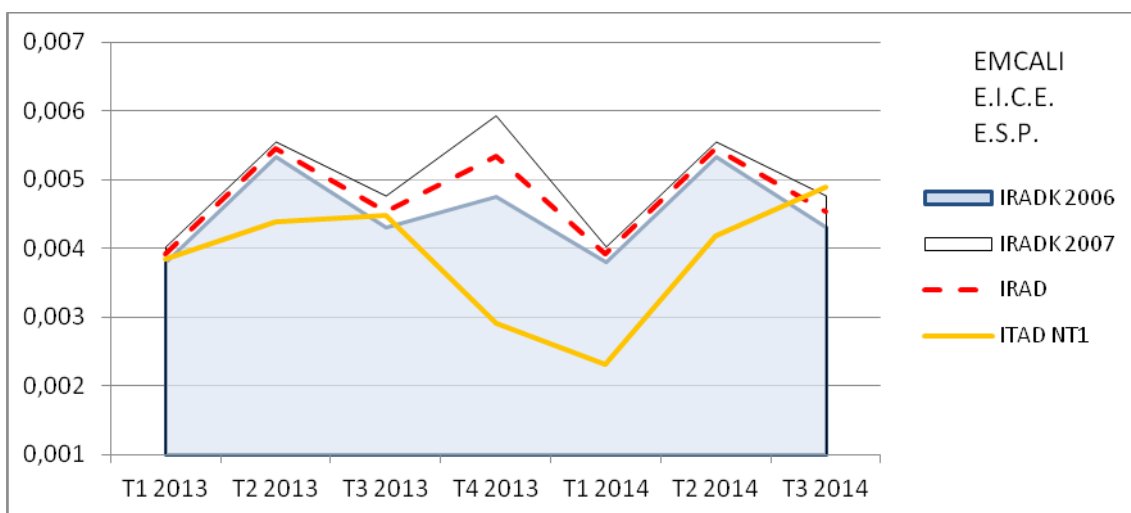
La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la resolución 097 de 2008, estableció el nuevo esquema de calidad y compensaciones, en el cual se define el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad (ITAD). Este índice representa el porcentaje medio de energía que los clientes dejan de consumir debido a las interrupciones en la prestación del servicio.

Con relación a lo anterior, se encontró que la empresa ya ingresó a este nuevo esquema. En la Resolución 136 de 2010 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, se establecen los índices de Referencia de la Discontinuidad de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Las gráficas 3.2.1 y 3.2.2 son creadas con base en el índice de Referencia Agrupado

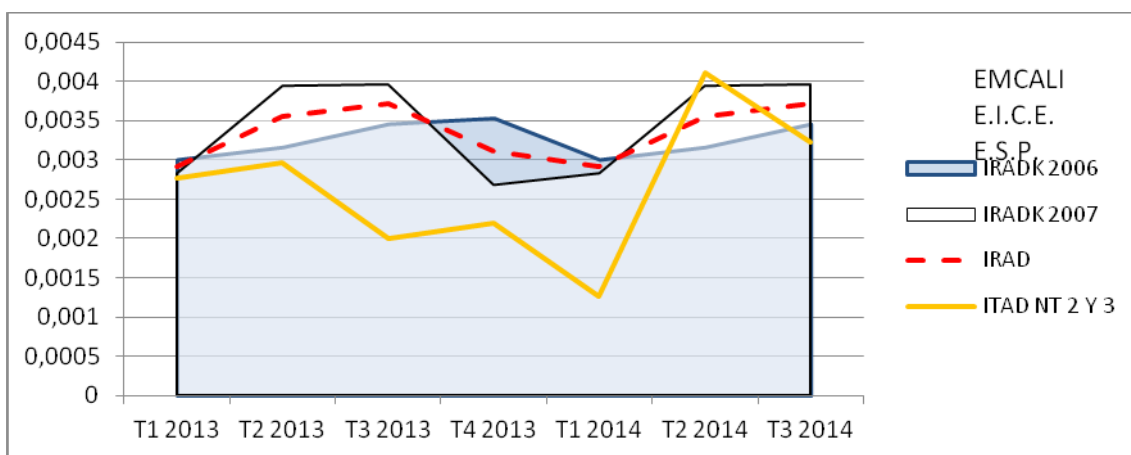
de la Discontinuidad (IRAD) y el índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad (ITAD). Estos índices permiten analizar el comportamiento de la calidad del servicio de la empresa prestadora. Cuando el ITAD se encuentra por debajo del índice IRAD, se deduce que la empresa ha tenido una buena calidad del servicio; cuando los límites del IRAD son superados, se entiende que la calidad del servicio de la empresa ha disminuido considerablemente. Los índices IRADK 2006 Y 2007 establecen una banda de indiferencia dentro de la cual debe estar siempre el ITAD para cumplir con una buena calidad del servicio.

Gráfica 3.2.1 Análisis ITAD para Nivel de Tensión 1



Fuente: SUI – DTGE

Gráfica 3.2.2 Análisis ITAD para Niveles de tensión 2 y 3



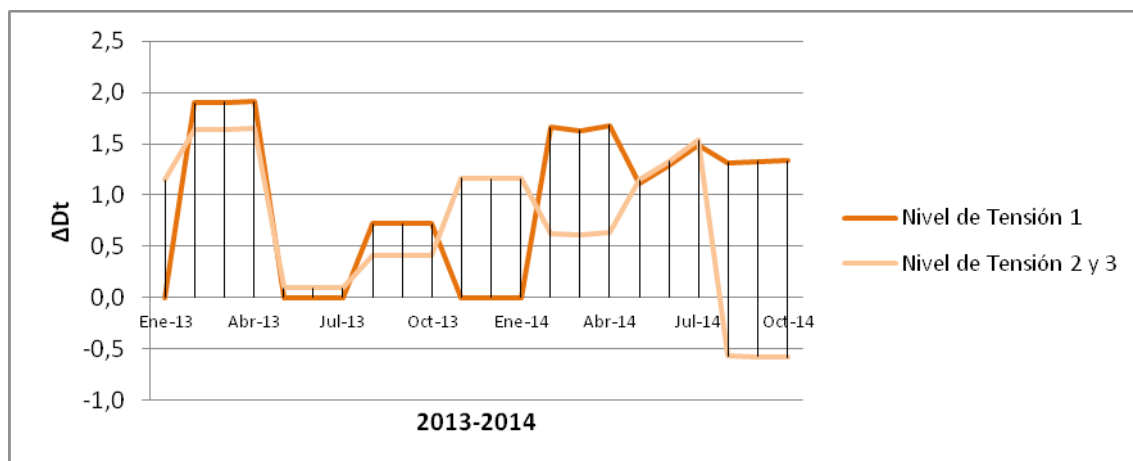
Fuente: SUI – DTGE

Para los niveles de tensión 1, 2 y 3, se tiene que el ITAD siempre se encuentra por debajo del índice IRAD.

Por otra parte, en la siguiente gráfica se presenta la Variación Trimestral de la Calidad ΔDt , definida en la Resolución CREG 097 de 2008, aplicada a través del costo unitario de prestación del servicio a los usuarios finales atendidos por la empresa.

Del análisis de la variación trimestral de la calidad para el año 2013, se evidencia que tanto para el nivel 1 como para los niveles de tensión 2 y 3, la empresa presenta valores positivos, tendencia que se mantiene para lo transcurrido del año 2014.

Gráfica 3.2.3 Variación Trimestral de la Calidad



Fuente: SUI – DTGE

Como conclusión general, se evidencia que la EMCALI E.I.C.E. E.S.P., ha tenido un buen comportamiento durante gran parte del año evaluado de acuerdo a lo establecido en la regulación, toda vez que para el año 2013, la variable ΔDt tomó valores de cero y positivos durante la mayoría de periodos.

3.3 Calidad de la Potencia, CPE

La Superintendencia adelantó durante el año 2014 un proyecto para la revisión de la CPE en diferentes subestaciones eléctricas operadas por la empresa, a través de una firma especializada en el tema, cuyos resultados son objeto de análisis para obtener un diagnóstico general sobre la condición de la empresa en tal sentido.

Por otra parte, en relación con el tema de la supervisión de activos en tiempo real, XM informó a esta Superintendencia, mediante comunicación con radicado SSPD 20135290623032 de 29-09-2013, que para noviembre del año de 2013 la empresa EMCALI E.I.C.E. ESP, contaba con un 100 % de la supervisión de flujos de potencia activa y reactiva a través de las bahías de línea y transformación de nivel de tensión 4, bahías de conexión al STN por el lado de baja tensión, y en el lado de alta tensión, aquellas pertenecientes a subestaciones con configuración diferente a interruptor y medio.

Es de aclarar, que el porcentaje mencionado se calcula a partir de las bahías de líneas y transformación de nivel de tensión 4 y bahías de transformación de activos de conexión al STN que sean remuneradas comercialmente como activos del STR.

3.4 Inversión

3.4.1. Ejecución de los Proyectos de Inversión

Esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios informa que para el año 2013 el prestador no reportó al Sistema Único de Información – SUI información referente a los proyectos de inversión, razón por lo cual no se realiza análisis de este

aspecto.

3.4.2. Cobertura y Restricciones del Servicio de Energía Eléctrica

Para el año 2013 el departamento del Valle del Cauca contó con una cobertura del 99.01 %, lo cual la ubica en el octavo lugar en el ranking de departamentos con mayor porcentaje de cobertura del país de acuerdo al Plan Indicativo de Expansión de Cobertura de Energía Eléctrica 2013-2017 – PIEC de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME. El gobierno nacional tiene proyectado como meta aumentar esa cobertura a 99.64% para el 2017.

Por otro lado, en lo referente al estado del sistema eléctrico en el área de transmisión STR –STN se encontró que para el departamento del Valle del Cauca existen restricciones ante contingencias del STR en: El anillo Yumbo – la Campiña – Chipichape 115 kV por sobrecargas en estado estacionario y agotamiento de la capacidad de transformación en la subestaciones San Marcos y Yumbo en situaciones de alta generación hidráulica. Lo anterior de acuerdo al informe mensual de restricciones presentado por XM S.A. ESP.

Para dar solución a mencionadas contingencias, el Gobierno Nacional en sociedad con las empresas del sector eléctrico del país viene desarrollando proyectos para robustecer el STR de Cauca como son:

Repotenciación de los circuitos Yumbo - La Campiña - Chipichape 115 kV.

Construcción de la subestación Alférez 230/115 kV con sus obras asociadas. El cual entró en operación en febrero de 2014.

3.5. Retie

Durante el año 2014 la SSPD efectúa visitas técnicas de inspección a un muestro de subestaciones pertenecientes a los sistemas de distribución de distintos operadores de red, lo anterior con el fin de evaluar el estado de estas y el cumplimiento de aspectos RETIE que puedan eventualmente generar un peligro inminente o un riesgo sobre la prestación del servicio.

3.5.1. Accidentes de Origen Eléctrico

De acuerdo a lo reportado en el Sistema Único de Información SUI, EMCALI E.I.C.E E.S.P., registra una disminución de un 36,66% en los accidentes de origen eléctrico para el año 2013, con respecto a los reportados en el año 2012.

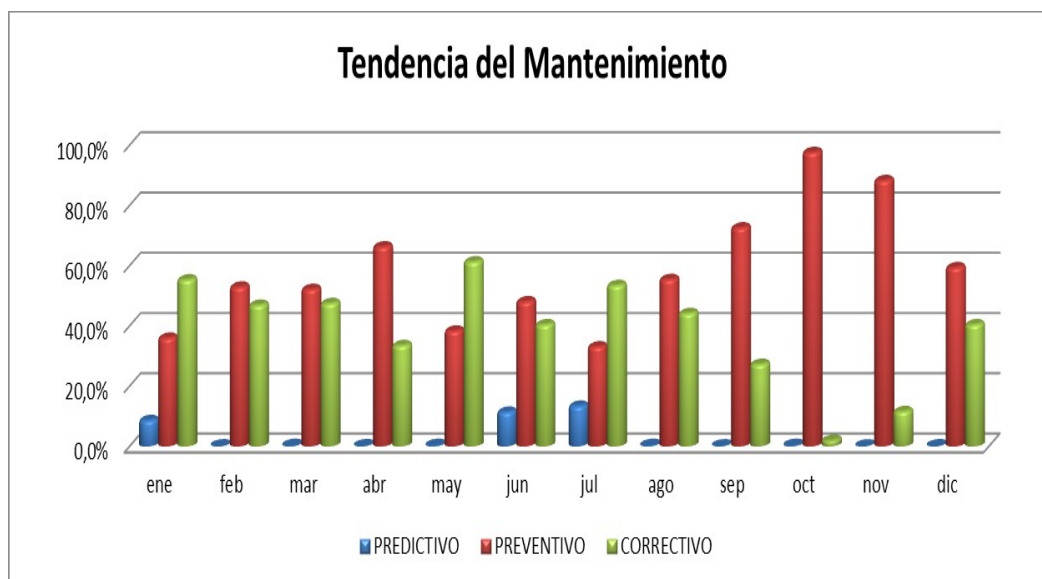
3.6 Mantenimientos

A continuación se presentan los principales aspectos del proceso de mantenimiento eléctrico realizado por EMCALI E.I.C.E E.S.P., durante el año 2013.

Tabla 3.6.1. Mantenimientos Ejecutados al Sistema de Distribución Local SDL

MES	PREDICTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	TOTAL GENERAL
ENERO	299	1242	1910	3451
FEBRERO	3	1462	1296	2761
MARZO	9	1586	1446	3041
ABRIL	7	3440	1740	5187
MAYO	10	1225	1959	3194
JUNIO	330	1389	1169	2888
JULIO	378	933	1507	2818
AGOSTO	13	2236	1781	4030
SEPTIEMBRE	7	5599	2104	7710
OCTUBRE	23	6883	142	7048
NOVIEMBRE	7	14717	1939	16663
DICIEMBRE	4	2017	1374	3395
TOTAL GENERAL	1090	42729	18367	62186

Tabla 3.6.1.2. Tendencias del Mantenimiento

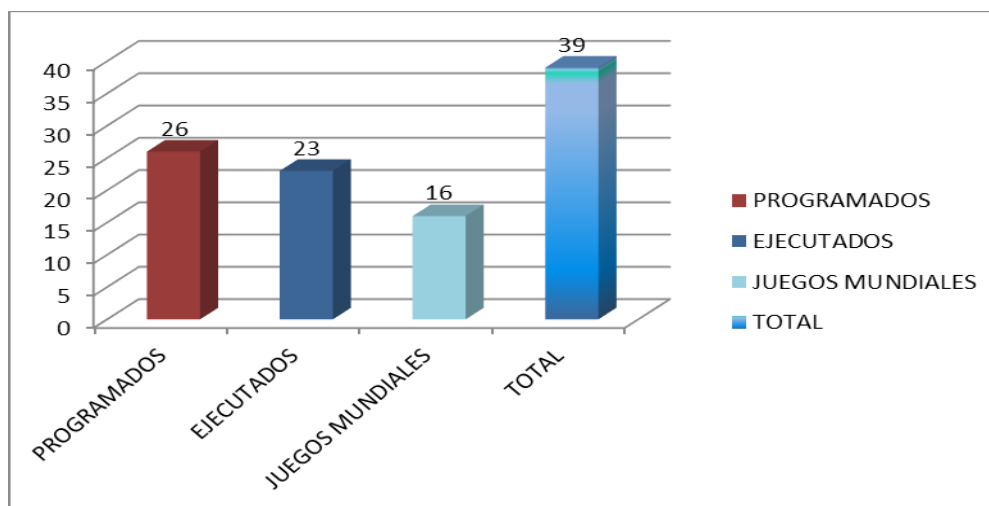


De lo anterior podemos ver que las políticas de la empresa en lo referente a mantenimiento del SDL, se basa en el mantenimiento preventivo.

3.6.2. Mantenimiento para redes Aéreas del SDL

OBJETIVO	MEDICION	ANALISIS
1. Cambio del Hilo_Guarda de los enlaces Arroyo hondo Termo yumbo. Semana Santa (Marzo 25-31 de 2013)	100%	
2. Construcción Aérea de las salidas de los Enlaces Juanchito-Diésel II , C y D – Marzo 2013	100%	
3. Cambio de aisladores tipo Espigo por aisladores tipo LINE POST en los Circuitos Mulalo y Mulalo I. Primer trimestre de 2.013	40%	El Cto Mulaló I se ejecutó en un 70% y el Mulaló en un 10%, para un global al año del 40%. Los inconvenientes que contribuyeron al incumplimiento de la meta fueron: Intervención en los Juegos Mundiales antes, durante y posterior a los mismos, durante más de dos meses.
4. Reformas de redes para cumplir con las distancias de seguridad establecidas en el RETIE (8 Mensuales)	54%	La actividad se vio afectada por la falta de suministro de los materiales necesarios para realizar dichas
5. Incremento en el número de transformadores balanceados (200 /mes)	90%	En algunos meses el indicador estuvo por debajo de crítico debido a las vacaciones del personal operativo, pero finalmente en el promedio anual se obtuvo el 90, 2 % por encima del indicador (DESEADO)
6. Atender los requerimiento del Depto. de Proyectos relacionados con las actividades: Montaje de protecciones (2 días), Hincada de poste con protecciones en línea viva (3 días)	100%	
7. Cambio del recorrido del circuito la Y a la altura del Callejón Propal. Mayo de 2013.	50%	Este trabajo se inició ene l año 2013 y está programado terminarlo en el 2014, se han instalado todos los postes, el tendido del cable se hara en el primer trimestre del 2014. El cumplimiento del año es del 1005.
8. Construcción aérea de las salidas de los circuitos Mojica, Los Lagos en la Sub Aguablanca. Segundo Trimestre de 2.013-	CTO LAGOS 100%, CTO MOJICA 70%,	La actividad no fue cumplida en su totalidad (circuito Mojica 70%), debido a la falta del suministro del cable, se presupuesta nuevamente para el año 2014

3.6.3. Mantenimiento de circuitos con mayor FES durante el 2012. Por lo cual se programó intervención durante 2013



Cabe destacar que para mejorar la confiabilidad del servicio de energía durante los Juegos Mundiales, realizados en la ciudad de Cali, se programó mantenimiento en 16

circuitos de influencia en el evento. Los resultados de estas actividades fueron efectivos, ya que en el desarrollo de los Juegos Mundiales no se presentó ningún evento por calidad de energía en estos circuitos.

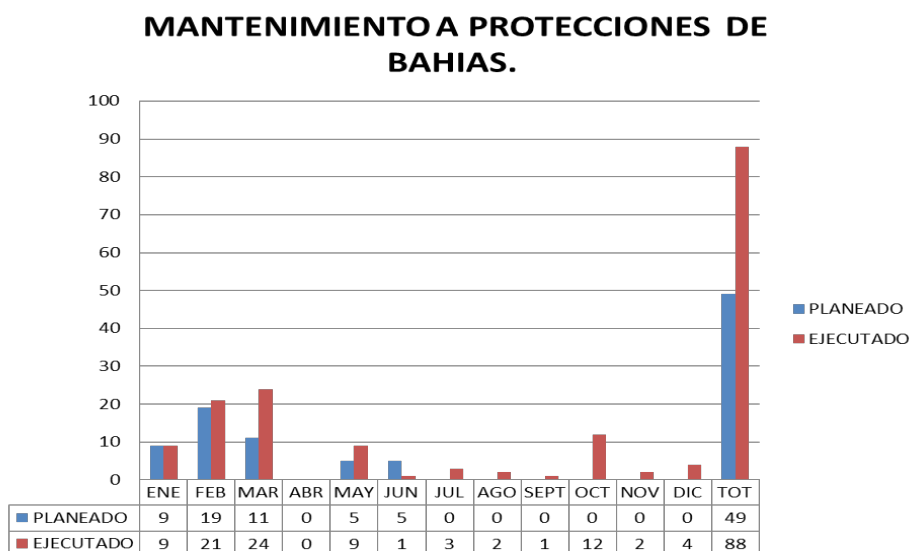
De acuerdo a la ejecución del plan de los 26 circuitos incluidos en el programa de MANTENIMIENTO DE REDES AÉREAS, se realizaron actividades preventivas a 23 circuitos, lo que corresponde al 88 % de la Ejecución de lo Programado, sin embargo se debe tener en cuenta a los 16 circuitos a los que se realizaron acciones preventivas de mantenimiento relacionados con los Juegos Mundiales, lo que equivaldría a un cumplimiento en ejecución de actividades de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo del 150% durante el año 2013.

3.6.4. Podas de Arboles

El programa de poda se ejecuta con los recursos del presupuesto del año 2013, el cual se cumplió mediante el contrato 500-GE-CM-0384-2013 con la firma PROING S.A., y con los recursos logísticos propios de este Departamento, que se soporta en tres grupos, uno para el sector Norte – Yumbo (G 106) y dos para el sector Sur – Oriente (G 39 y 104).

	ÁRBOL GRANDE	ÁRBOL MEDIANO	ÁRBOL PEQUEÑO	VALOR TOTAL	% EJECUCIÓN
PODA AL 100%	7293	17164	5547	\$800.361.353	100%
PODA ENTRE 40% Y 95%	3101	15012	3125	\$557.495.428	68%
PODA ENTRE 0,4% Y 20%	391	3053	557	\$103.875.711	8%
TOTALES	10785	35229	9229	\$1.461.732.492	

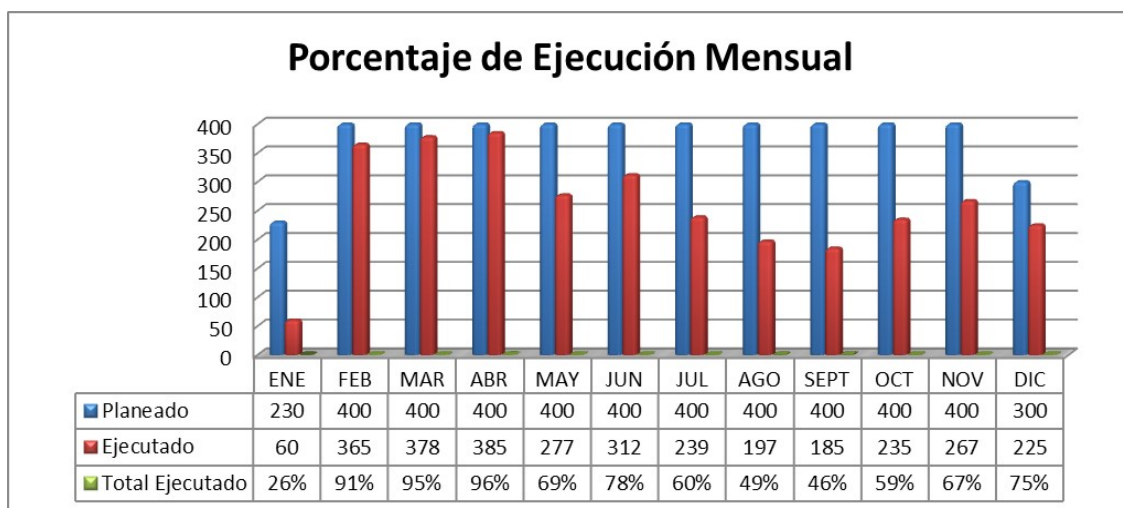
3.6.5. Revisión de Protecciones de Bahía



3.6.6. Revisión de Equipos de Flexibilidad

El área funcional de protecciones del SDL hizo la revisión de la siguiente cantidad de equipos de flexibilidad:

PROGRAMADOS	4530
EJECUTADOS	3125
% DE EJECUCIÓN	69,00%



4. ASPECTOS COMERCIALES

Se analiza los aspectos comerciales de la empresa relacionados con el análisis referente al número de suscriptores, los niveles de consumos, la información contenida en las facturas, la atención en las oficinas comerciales dispuestas por el prestador, las tarifas, los subsidios y contribuciones, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción del usuario (NSU), entre otros.

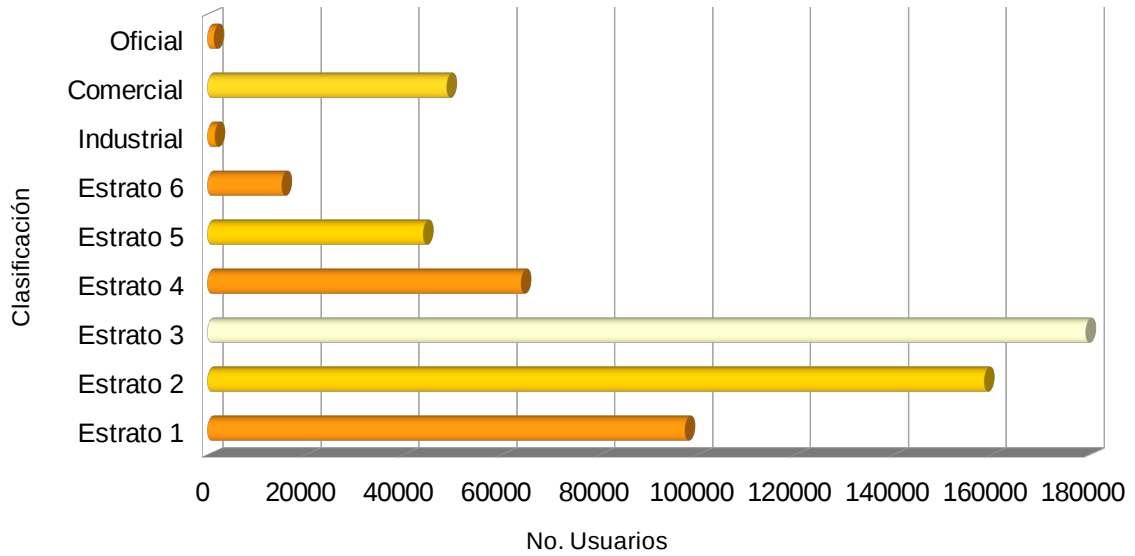
4.1. Estructura del Mercado

Tabla 4.1.1. Número Usuarios 2013

MERCADO		
Estrato 1	97.523	15,97%
Estrato 2	158.662	25,99%
Estrato 3	179.379	29,38%
Estrato 4	64.045	10,49%
Estrato 5	44.057	7,22%
Estrato 6	15.163	2,48%
Industrial	1.502	0,25%
Comercial	48.856	8,00%
Oficial	1.302	0,21%
TOTAL USUARIOS	610.489	100%

Fuente: SUI

Gráfica 4.1.1 Estructura de Mercado 2013



Fuente: SUI

Para el 2013 EMCALI E.I.C.E. ESP clasificaba sus usuarios por estratos del 1 al 6, Industrial, Comercial y Oficial dependiendo de su actividad. Se puede observar que la concentración de los usuarios se encuentra en los estratos 2 y 3 correspondiendo al 55,37% del total. Por otra parte la menor concentración se encuentra en el sector oficial con 0,21% y el industrial con 0,25%.

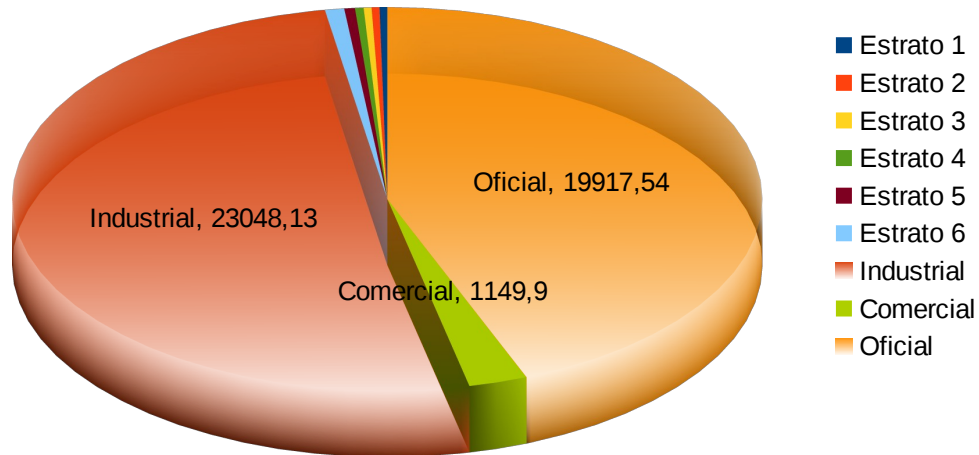
4.2. Niveles de consumo

Tabla 4.2. Nivel Promedio de Consumo 2013

CONSUMO PROMEDIO	
Estrato 1	147,92
Estrato 2	154,13
Estrato 3	153,12
Estrato 4	168,21
Estrato 5	207,87
Estrato 6	376,04
Industrial	23.048,13
Comercial	1.149,90
Oficial	19.917,54

Fuente: SUI

Gráfica 4.2.1 Promedio de Consumo por estrato 2013



Fuente: SUI

Es importante resaltar que a pesar de que la menor concentración de los usuarios se encuentra en el sector oficial e industrial, estos son los que manejan los consumos mas altos del mercado, manteniendo un promedio total en el 2013 de 42,965 kwh.

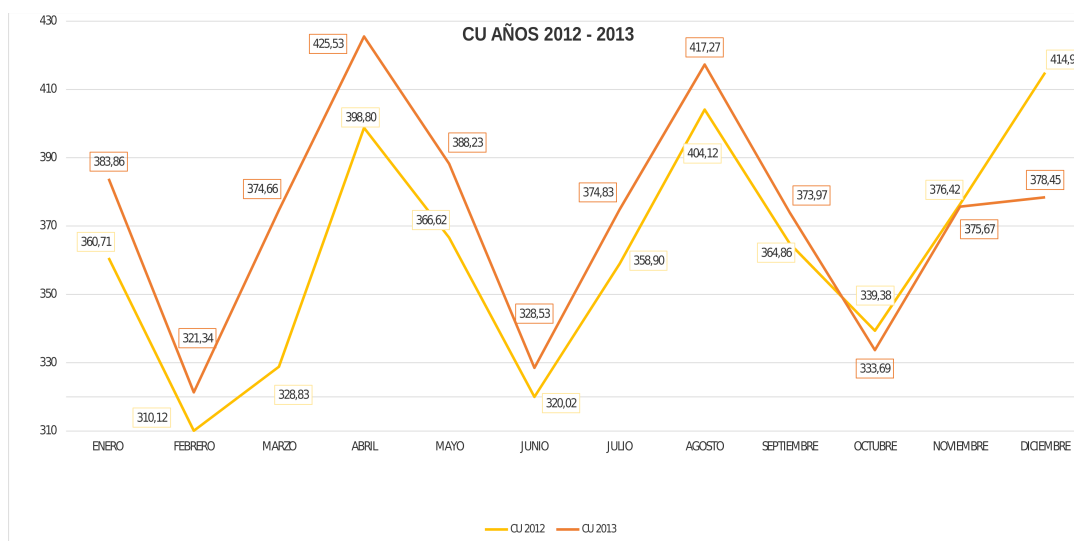
4.3. Análisis Tarifario

4.3.1. Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU

El Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, de los años 2012 y 2013 para el servicio de energía eléctrica de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., calculado a través de la metodología establecida en la Resolución CREG 119 de 2007, se consolida en la gráfica 4.3.1. La empresa está incluida en el Área de Distribución - ADD Occidente¹.

¹ ADD Occidente, creada a través de la Resolución 181347 del 27 de julio de 2010 del MME.

Gráfica 4.3.1. Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, Años 2012 -2013



Fuente: Información Publicada por la E.S.P.

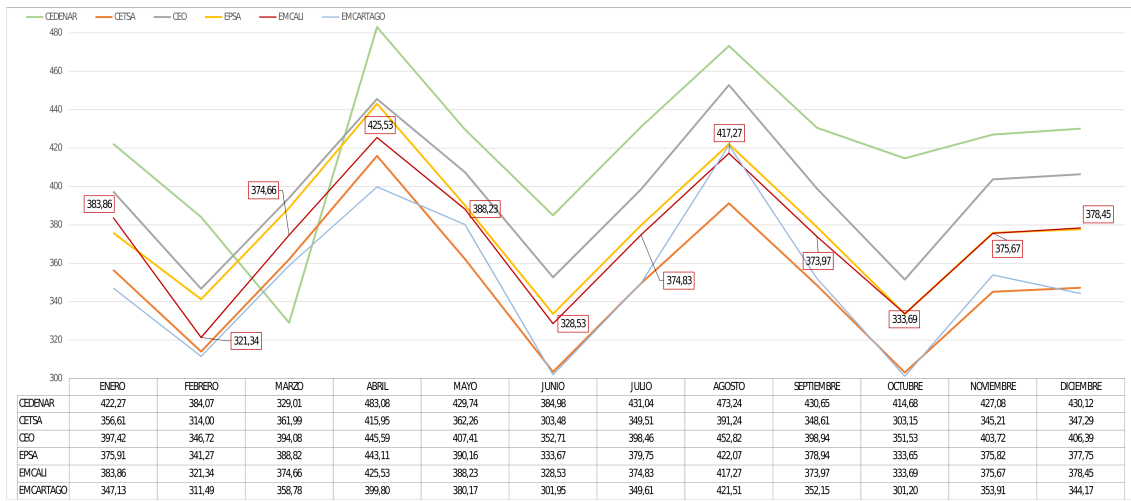
La gráfica anterior, muestra dos situaciones del CU del 2013, durante los tres primeros trimestres del 2013: el CU sigue la tendencia oscilante del año 2012 y presenta el valor más alto para el mes de abril \$425,53; no obstante es en los meses de Noviembre y Diciembre que el CU tiende a estabilizarse.

El CU promedio del 2013, corresponde a 373,03 \$/kWh, esto es, 11.06 \$/kWh, más que el CU promedio del año 2012 (361.97 \$/kWh).

4.3.2. Comportamiento del CU para el prestador con respecto a su ADD durante el 2013

La gráfica 4.3.2., detalla el valor del CU de las empresas que conforman el ADD Occidente, donde se muestra la variación del mismo. El valor del CU para EMCALI E.I.C.E. E.S.P., se ubica en nivel intermedio entre las empresas que conforman la ADD Occidente.

Gráfica 4.3.2. Costo Unitario de Prestación de Servicios del ADD Occidente, Año 2013



Fuente: Publicación de Tarifas de las E.S.P. de ADD Occidente

4.3.3. Análisis por componente del CU para los años 2012 – 2013

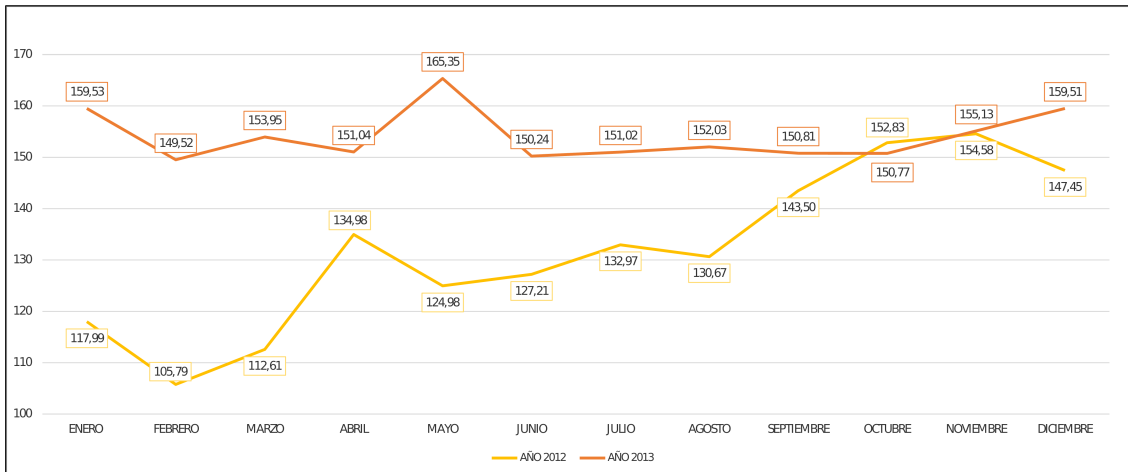
A continuación se efectúa un análisis del comportamiento de cada uno de los componentes del CU.

4.3.3.1. Componente Generación

El valor del componente de generación tiene tendencia creciente a lo largo del 2013, es el mes de octubre que el valor de la compra de energía estuvo por debajo del valor que mostró el mismo mes de la vigencia del 2012. El valor de este componente está sujeto al precio en bolsa y al precio de los contratos bilaterales de suministro de energía a largo plazo, por tanto, dependen de las condiciones hidrológicas y los precios de los combustibles utilizados en la generación.

La gráfica 4.3.3.1.a., muestra el comportamiento del componente de generación de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., para los años 2012 y 2013.

Gráfica 4.3.3.1.a. Comportamiento de la Compra de Energía Años 2012 – 2013

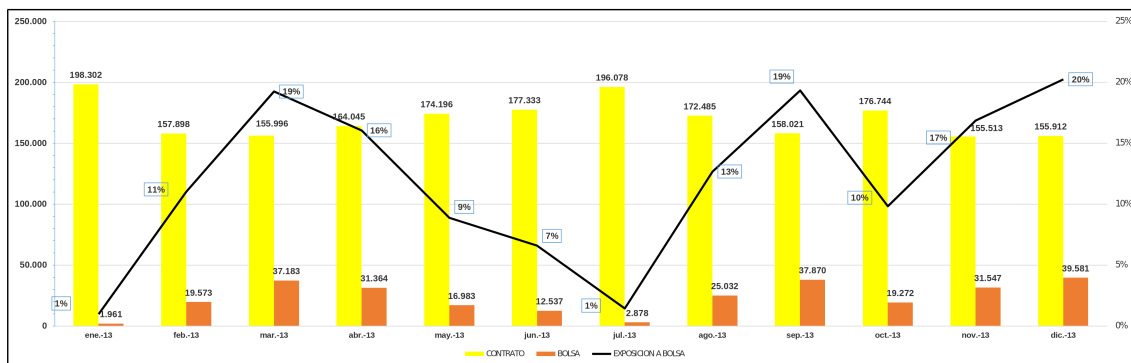


Fuente: Publicación de Tarifas de la E.S.P.

Los valores en la compra de energía muestran para los años 2012 y 2013 valores promedio que se situaron en 132.13 \$/kWh y 154.08 \$/kWh, con un incremento de 21,95 \$/kWh, esto es, un 16.6% por encima de la vigencia 2012; lo cual obedece principalmente al valor de adquisición de la energía a través de contratos bilaterales de largo plazo por parte de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Los datos que contiene la gráfica 4.3.3.1.b, muestra la energía adquirida en contratos y bolsa por EMCALI E.C.E. E.S.P. mes a mes para el año 2013, las cuales ascienden a 2.042 MWh y 275 MWh, respectivamente. Con las cifras anteriores se puede afirmar que la empresa durante el año estuvo expuesta en bolsa en un 11,90% y su mayor exposición se dio en el mes de diciembre de 2013, alcanzando una exposición del 20%.

Gráfica 4.3.3.1.b. Compra de Energía Mercado Regulado - 2013



Fuente: XM S.A. E.S.P.

El informe de gestión del prestador del año 2013², señala con la expedición de la Resolución 156 de 2012: “Por la cual se define la capacidad de respaldo para Operaciones en el Mercado Mayorista de Energía Eléctrica”, publicada el 15 de abril de 2013 en el Diario Oficial, en la práctica impedía a EMCALI E.I.C.E. E.S.P. registrar

² Informe de Gestión 2013 de EMCALI, <http://www.emcali.com.co/nuestra-emcali>

contratos de compra y venta de energía y fronteras comerciales de clientes del mercado no regulado, por el patrimonio transaccional negativo resultado de las cuentas adoptadas en la resolución.

De acuerdo con la situación anterior, la CREG modificó la resolución CREG 156 de 2012 a través de la Resolución CREG 134 de 2013, lo cual le permite a EMCALI E.I.C.E. E.S.P., el registro sin inconvenientes de las fronteras comerciales y los contratos de compra y venta de energía.

4.3.3.2. Componente Transmisión

Este componente representa el Costo por uso del Sistema Nacional de Transmisión, está dado en \$/kWh y es un valor único para todos los comercializadores con el cual se paga el transporte de energía desde las plantas de generación hasta las redes de transmisión regional (STR).

Este componente es calculado mes a mes por el operador del mercado y lo publica en la página Web, para que las empresas lo incluyan en el CU. Su actualización obedece al comportamiento del Índice de Precios al Productor (IPP), este índice presentó una variación negativa del 0.49%, con respecto al año 2012 acorde con lo señalado por el Departamento Nacional de Estadística -DANE.

La gráfica 4.3.3.2., muestra el comportamiento del componente de transmisión donde se registra su mayor de valor 23.12 \$/kWh en enero y su menor valor de 18.92 \$/kWh en mayo del 2013.

Gráfica 4.3.3.2. Comportamiento del Componente de Transmisión Años 2012 – 2013

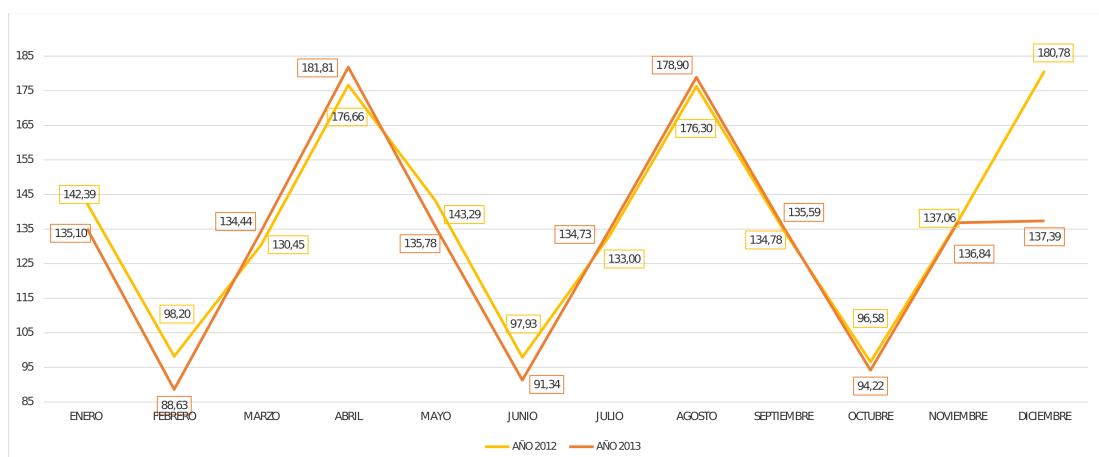


Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP y XM S.A. E.S.P.

4.3.3.3. Componente Distribución D

Es el Liquidador y Administrador de Cuentas - LAC, quien mensualmente calcula el cargo de distribución único - Dtun acorde con lo establecido por la CREG, el cual es aplicado a todas las empresas que hacen parte de una misma ADD, para este caso, el ADD Occidente, en la gráfica 4.3.3.3., se aprecia el comportamiento de Dtun .

Gráfica 4.3.3.3. Comportamiento del Componente de Distribución Años 2012 – 2013



Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP - XM S.A. E.S.P.

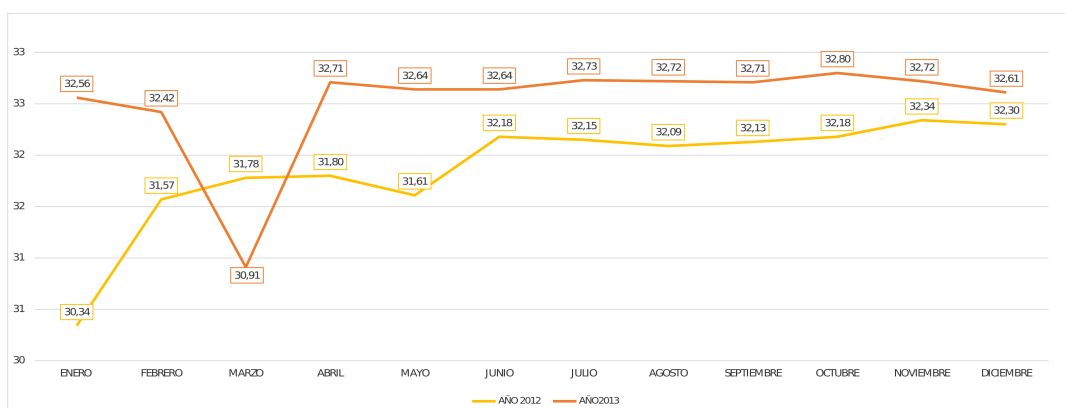
Como se puede observar mes a mes durante los años 2012 y 2013 este componente presenta oscilaciones, las cuales originan oscilaciones en el CU, es de anotar que con la expedición de la Resolución CREG 133 de 2013, este componente se estabiliza entre los meses de Noviembre y Diciembre de 2013, hecho que incide en la estabilización del CU, tal como se mencionó en el numeral 4.3.1., de este informe.

4.3.3.4. Componente Comercialización C

El componente de comercialización, es remunerado mediante un cargo máximo por mercado (costo base de comercialización), que reconoce los costos de todos los procesos comerciales desde la lectura de contadores hasta el recaudo, atención al cliente, gestión de compra de energía, entre otros; tal como lo dispone la fórmula este costo varía utilizando el consumo medio de cada mercado.

Se observa un leve aumento en el valor promedio de este componente, el cual alcanzó un valor de 32.51 \$/kWh en el 2013, registrando un aumento del 2,01% con respecto al valor promedio del 2012 (31.87 \$/kWh). El valor mes a mes de este componente se detalla en la gráfica 4.3.3.4.

Gráfica 4.3.3.4. Comportamiento del Componente de Comercialización Años 2012 – 2013



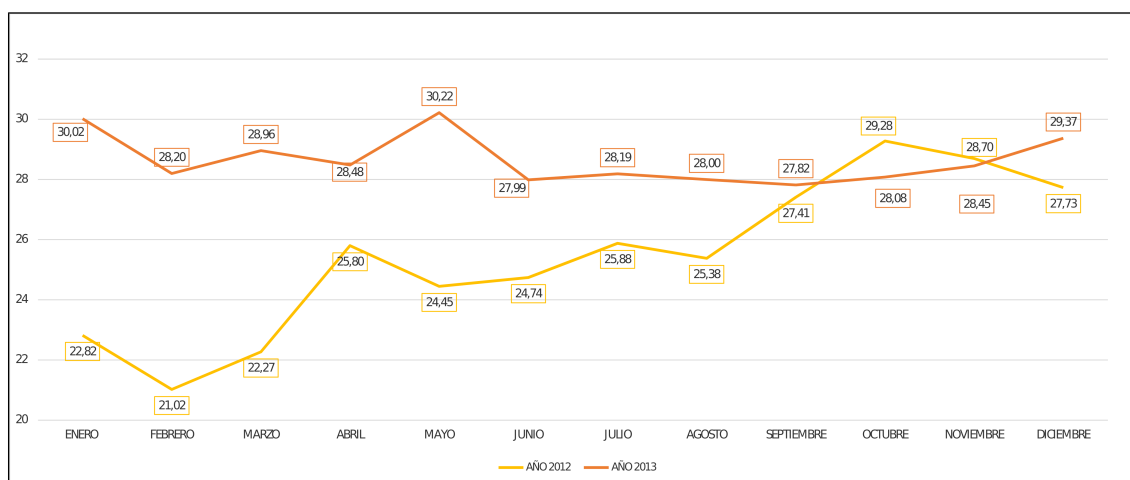
Fuente: Publicación de Tarifas de la E.S.P.

4.3.3.5 Componente de Pérdidas

El valor de las pérdidas está asociada al valor de los componentes generación y transmisión, como consecuencia de esta relación directa el componente de pérdidas presenta para el año 2013 un incremento del 12.54% con respecto al promedio de la vigencia 2012. El valor calculado por el prestador durante las vigencias de los años 2012 y 2013, muestra que el mayor valor de este componente es el del mes de mayo de 2013 y es consistente con el mayor valor de las compras de energía.

La gráfica 4.3.3.5. presenta los valores que toma este componente en las vigencias de los años 2012 y 2013.

Gráfica 4.3.3.5. Comportamiento del Componente de Pérdidas Años 2012 – 2013

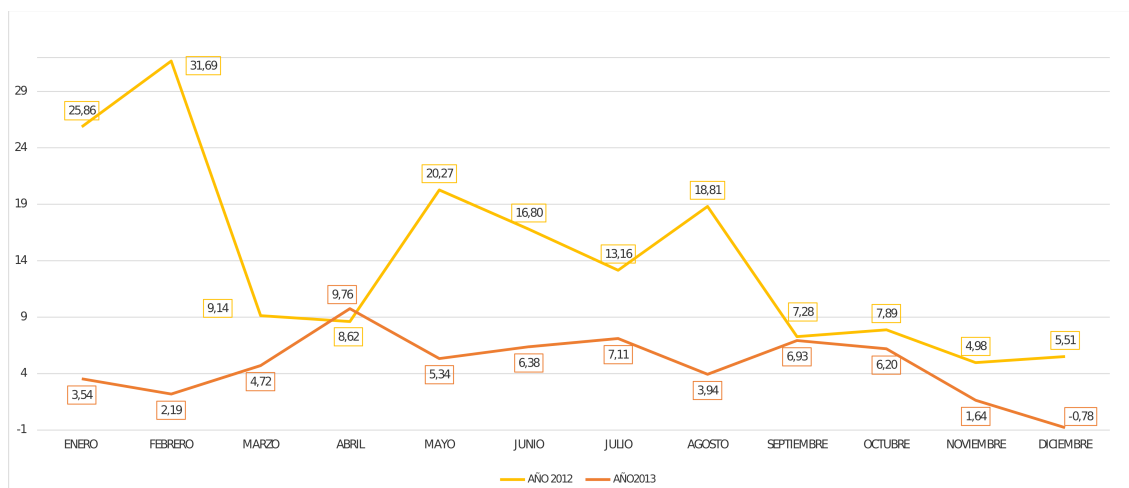


Fuente: Publicación de Tarifas de la E.S.P.

4.3.3.6. Componente de Restricciones

Las restricciones o limitaciones que fueron adjudicadas por el Administrador del Mercado ASIC a EMCALI E.I.C.E. E.S.P., durante los años 2012 y 2013, se detallan en la gráfica 4.3.3.6.

Gráfica 4.3.3.6. Comportamiento del Componente de Restricciones Años 2012 - 2013



Fuente: Publicación de Tarifas de las E.S.P.

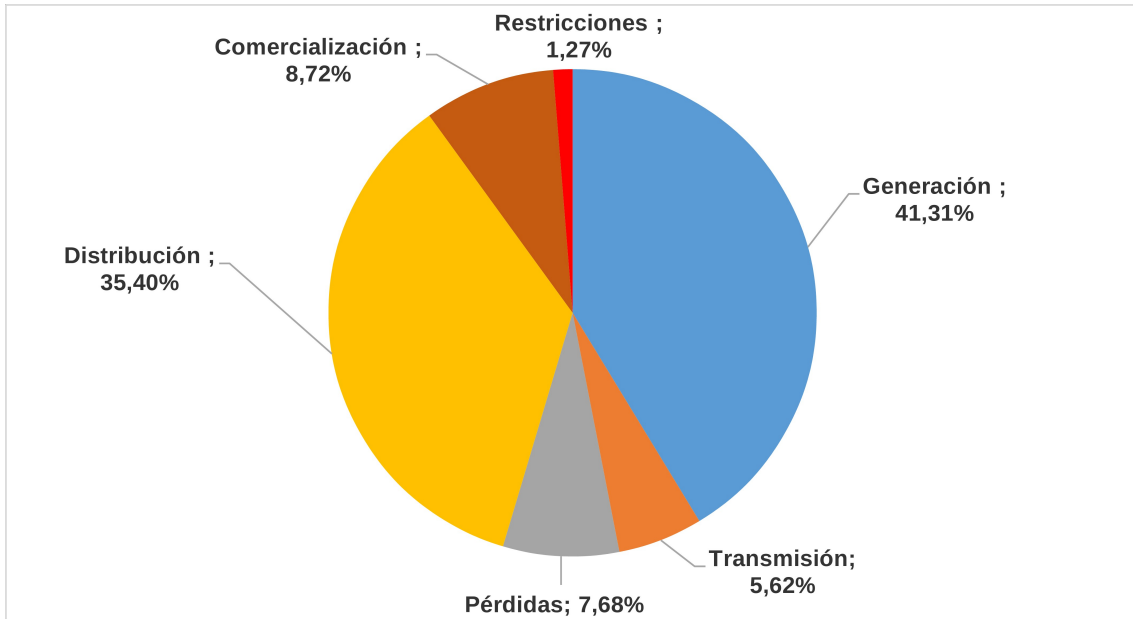
Se observa una disminución en el valor de este componente para todos los meses del año 2013, exceptuando el valor de las mismas en el mes de abril. El promedio del valor de las restricciones alcanzó un valor 14.17 \$/kWh y 4.75 \$/kWh para las vigencias del 2012 y 2013 respectivamente, presentando para el periodo señalado una reducción aproximada del 66.49%.

Es de anotar que las restricciones del prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P., en diciembre de 2013, presentan un valor negativo de -0.78 \$/kWh, lo cual indica una reducción del CU para el mes señalado.

4.3.4 Porcentaje de participación por componente en el CU

La gráfica 4.3.4., presenta la participación promedio de cada uno de los componentes, dentro del CU, para el servicio de energía eléctrica.

Gráfica 4.3.4. Participación de Componentes en el CU promedio de la Empresa



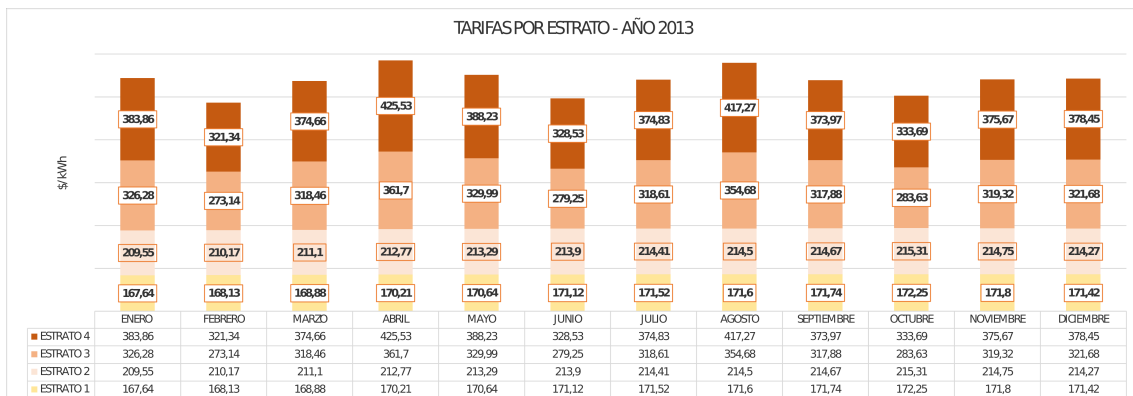
Fuente: Publicación de Tarifas de las ESP

La participación se obtiene con el CU promedio calculado con la Resolución CREG 119 de 2007, el cual asciende a 373.0 \$/kWh, lo que indica que el precio de la compra de energía presenta la mayor participación con un 41,31%, hecho que se preveía dado los valores de la compra de energía en bolsa y contratos del prestador.

4.3.5. Evolución de las Tarifas del año 2013

Las tarifas que se relacionan en la gráfica 4.3.5, corresponden a las publicadas mensualmente por el prestador durante el año 2013 para el sector residencial en los estratos 1, 2, 3, y 4.

Gráfica 4.3.5. Tarifas Sector Residencial Año 2013



Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP

Con base en el Costo Unitario de Prestación de Servicios – CU, mes a mes obtenido a través de la aplicación de la metodología establecido por el Regulador en la Resolución CREG 119 de 2007 y las normas que la actualizan, el prestador calcula la tarifa del estrato 4. Durante el año 2013, para ningún mes el prestador se acogió a opción tarifaria.

Las tarifas de los estratos 1 y 2, son calculadas por el prestador teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1428 de 2010, el cual modificó el artículo 3 de la Ley 117 de 2006 en relación con la aplicación de los subsidios a los usuarios de los estratos 1 y 2 del servicio de energía eléctrica, se promulgó la Resolución CREG 186 de 2010, la cual fue acatada por el prestador cumpliendo los porcentajes de subsidios para los usuarios de estrato 1 y 2, en relación con sus consumos básicos o de subsistencia los cuales no exceden del 60% y 50% respectivamente.

Por otra parte, el subsidio del estrato no sobrepasa el 15%, porcentaje que está vigente desde la expedición de la Ley 142 de 1994.

4.4. Facturación

Se verificaron aspectos relacionados con el cumplimiento de la regulación respecto del contenido mínimo de las facturas en cada uno de los estratos residenciales, y en los sectores, industrial, comercial y oficial, de la inspección visual al documento factura se valoraron los siguientes conceptos los cuales serán numerados para efectos de ubicar en la factura que se presenta:

Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio: Se detalla claramente en la parte superior izquierda, el nombre del suscriptor, su documento de identidad, una primera dirección que corresponde a la del suministro, y una segunda dirección que corresponde a la dirección de envío; cumpliendo de esta manera con las especificaciones requeridas.

Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio: este concepto se aprecia en el recuadro que corresponde al servicio de energía, el cual detalla el estrato al que pertenece el suministro, lecturas realizadas, diferencia de consumo y la tasa de uso.

Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor: al extremo superior izquierdo se ubica un recuadro, en el cual se detalla la fecha del periodo desde –hasta. La fecha de vencimiento se encuentra en el recuadro denominado “Esta es tu Factura” ubicado en la parte superior derecha.

Lectura anterior y actual del medidor de consumo: en el recuadro detallado del servicio de energía, se discriminan lectura actual y lectura anterior.

Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla: este aspecto se logró evidenciar en las facturas aportadas, se encuentra detallado en el recuadro correspondiente al servicio de energía, existe un ítem denominado “Observación de Lectura”, en el cual indican el motivo o la razón por la cual no fue posible la lectura.

Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio: al extremo derecho se ubica un recuadro denominado “Esta es tu Factura”, en el cual se detalla la fecha de vencimiento. Como quiera que la empresa realiza su suspensión con dos periodos, en la primera factura no se reporta fecha de suspensión, sin

embargo tan pronto el usuario cae en mora de una factura, en la actual se refleja la fecha de suspensión.

Valor total de la factura: Esta es una factura conjunta, en la misma se presentan los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, aseo, alumbrado público y las alianzas con EMCALI E.I.C.E. E.S.P. tales como seguros, discriminando el de Energía en la parte central, cada uno de estos servicios presentan subtotales, y la sumatoria de los mismos se refleja al final en el recuadro denominado "Total a Pagar".

Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos (facturaciones mensuales): Se evidencia un recuadro denominado "Consumos Anteriores (kwh)" que refleja el consumo para los seis últimos periodos facturados, detallando el mes y el consumo correspondiente, así como el grafico de barras.

Cargos expresamente autorizados por la comisión: se refleja un recuadro denominado "Componentes del Costo", el cual detalla cada uno de los componente del CU, sin embargo no totaliza el CU; el cual se ve reflejado en el detalle de valor unitario.

Valor de las deudas atrasadas: En el recuadro correspondiente al servicio de energía se aclara el número de facturas que se encuentran vencidas por parte del usuario, así mismo la fecha en la que será probablemente suspendido el servicio. En el recuadro denominado

"Conceptos" se detalla la tasa de interés de mora correspondiente al 0,5% y el valor cobrado por el mismo concepto. En la parte inferior se encuentra un recuadro denominado "Total a pagar este mes" en el cual se detallan las cuentas vencidas y el valor correspondiente.

Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada: La factura muestra claramente el valor cobrado por interés de mora, la tasa aplicada (0,5% o 1,371%) se refleja dentro de la factura como "Tasa Interés Mora", esto ubicado en el recuadro de "Conceptos".

Monto de los subsidios, y la base de su liquidación: El monto facturado por concepto de subsidio se refleja en el recuadro correspondiente al servicio de energía en la discriminación de los valores a pagar, sin embargo no se evidencia dentro del formato de la factura el detalle de la base de liquidación del mismo. El consumo de subsistencia establecido se encuentra detallado en el listado de "Conceptos".

Cuantía de la contribución de solidaridad y el porcentaje aplicado para su liquidación: Este aspecto aplica para los usuarios de los sectores industriales, comerciales, y los de los estratos 5 y 6; al respecto encontramos que el mismo se refleja en el listado de "Conceptos". Sin embargo, el porcentaje para su liquidación no se ve reflejado.

Cobro de energía consumida dejada de facturar: No se ve reflejado, la factura por este concepto es independiente.

Cargos por concepto de reconexión o reinstalación: en la facturación suministrada como muestra no se refleja este concepto, sin embargo la empresa realizo el aporte del listado donde relaciona este ítem como concepto facturable.

Otros cobros autorizados: la factura refleja otros conceptos, tales como el impuesto de IVA, cobro de materiales, Alumbrado Público, entre otros, para usuarios residenciales e industriales.

Discriminación en facturas del valor de contribuciones y subsidios y otros: los valores facturados por estos conceptos se ven reflejados en las facturas de las diferentes categorías de usuarios tal como se expresó en los numerales anteriores.

Motivación mediante las facturas emitidas, respecto de uso racional de energía y beneficios ambientales: En la factura se refleja, de igual manera una guía dinámica de la red de puntos de pago. Adicionalmente aporta el arte de facturas de periodos anteriores donde se evidencia el cumplimiento del Decreto 3683 de 2003 del MME, respecto al uso racional de energía y beneficios ambientales.

Información de seguridad: La empresa manifiesta hacer cumplimiento del artículo 35 del RETIE, respecto a la información de seguridad, sin embargo no aporta ningún arte donde se refleje información al respecto.

Página Web en la que se publica información sobre cambio de comercializador: Se verificó el contenido de la página Web de la compañía, y se encontró la opción que suministrará la información sobre cambio de comercializador.

Estratificación Hogares de Bienestar Familiar: La empresa manifiesta haber corregido la estratificación solamente en los hogares que han pasado el reporte a la compañía. Realizaron el aporte del listado detallado de los suministros que se encuentran actualizados bajo esta modalidad en el sistema, sin embargo se evidencia que aun existen hogares que aunque se encuentren identificados están clasificados como estrato 2.

No se refleja en la factura la firma del representante legal.

En la factura no se detalla la propiedad del transformador.

4.5. Subsidios y Contribuciones

La tabla 4.5.1., muestra el valor de los subsidios y contribuciones facturados en pesos de la empresa acorde con los datos registrados por el prestador en el 2013 al SUI.

Tabla 4.5.1. Balance de subsidios y contribuciones a 31 de diciembre de 20

ESTRATO	SUBSIDIOS CONTRIBUCIONES
Estrato 1	28.277.273.761,10
Estrato 2	38.144.348.574,28
Estrato 3	14.559.180.875,11
Total Subsidios	80.980.803.210,49
Estrato 4	-64.250,76
Estrato 5	7.420.143.940,70
Estrato 6	4.302.985.240,00
Industrial	2.949.992.546,00
Comercial	44.746.566.112,89
Otros	3.176.397.794,92
Total Contribuciones	62.596.021.383,75

Fuente: SUI

La tabla anterior, muestra que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presenta un déficit por \$18.385 millones, sin contar los giros de otros comercializadores y del presupuesto general de la nación.

4.6. Atención al cliente

La tabla anterior, muestra que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presenta un déficit por \$18.385 millones, sin contar los giros de otros comercializadores y del presupuesto general de la nación.

El área de influencia de la empresa es el departamento del Valle del Cauca, para efectos de manejo y organización de las labores propias de la prestación del servicio, se manejan cinco zonas como lo son Rural Norte, Rural Nor-Oeste, Rural Oeste, Rural Sur-Oeste, Rural Sur y para efectos de atención al usuario cuenta con 29 Oficinas de atención comercial en todo el departamento.

Las oficinas comerciales de CAM, Yumbo, Agua blanca, Calima y Valle de Lili son las de más alta afluencia por lo cual cuentan con 36, 5, 3, 11 y 7 agentes en el front respectivamente, y para el desarrollo de las funciones propias del cargo. De igual manera cuentan con un coordinador quien brinda soporte y apoyo a los agentes y verifica el cumplimiento de las políticas de la compañía.

En cuanto a la atención de la reclamación escrita se cuenta con un grupo de profesionales que conforman el Back Office y de igual manera se divide el trabajo para el manejo de PQR's y recuperación de consumo, se encuentran ubicados de manera independiente a las oficinas comerciales, todo el proceso de notificación y de gestión documental se realiza en esa sede.

En cuanto al manejo de la información detallada de peticiones y recursos presentados, del Trámite y las Respuestas que se dieron a las mismas, la empresa manifiesta contar con varias herramientas informáticas como lo son el Open Smart flex, y otras auxiliares, las cuales arrojan el detalle de todos los procesos adelantados.

Se observó que las Oficinas de Atención Comercial llevan una detallada relación de las peticiones, quejas y recursos presentados, del Trámite y las Respuestas que se dieron a ellas. El sistema de gestión comercial cuenta con un módulo de PQRS, el cual se encuentra debidamente parametrizado y ajustado con los términos y tiempos reglamentados. Es por esto que al momento de que un usuario presente algún recurso este es ingresado en el sistema y automáticamente se realiza el conteo de acuerdo a las tipificaciones dadas por los agentes, en quejas, reclamos y recursos y solicitudes.

Para el caso de las oficinas de atención comercial cuentan con un ambiente acorde a su fin, con espacio suficiente para la comodidad y disposición de mobiliario, sillas confortables para los usuarios, buena luminosidad, cuentan con un buzón de sugerencias, poseen medios audiovisuales para reproducir campañas educativas sobre el buen uso de la energía, conocimiento de la factura, información de seguridad, servicios que presta la compañía, entre otros.

Energía Consumida Dejada de Facturar, las Desviaciones Significativas y Acuerdos de Pago

Se verificaron los procedimientos relacionados con la Energía Consumida Dejada de Facturar, las Desviaciones Significativas y Acuerdos de Pago, se encuentren ajustados a la normatividad vigente.

Aviso De Interrupciones

Al respecto la empresa manifiesta contar con una programa planificado de interrupciones del servicio, los cuales son informados de forma oportuna a todos los usuarios afectados con una antelación de 72 horas, a través de los medios de comunicación masivos como radio, prensa de amplia circulación, pagina Web y la línea de atención 177. Realiza el aporte de documentos que respaldan tales afirmaciones con ejemplares de la prensa escrita, pagos de pautas radiales, y las publicaciones en la página Web. La empresa envía carta informativa al usuario manifestando motivos por las cuales se suspenderá el servicio, fecha, hora y tiempo que durará la interrupción.

Uso Racional De La Energía

Dentro del desarrollo de la actividad comercial de la empresa ha diseñado programas educativos dirigidos a los usuarios, tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio de energía eléctrica. Esta estrategia se adelanta mediante folletos alusivos al tema (detallar el contenido), medios audiovisuales como la televisión en las oficinas comerciales de mayor afluencia, donde se reproducen vídeos educativos, programas radiales con el personaje "Carmelita", imágenes alusivas al uso adecuado de la energía y recomendaciones de seguridad al reverso de las facturas, información contenida en la página Web, entre otras. Como respaldo para estas afirmaciones, la empresa realiza el aporte del material utilizado para este fin.

4.7. Peticiones Quejas y Reclamos

Es de la esencia del contrato de servicios públicos de cada prestadora que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a constituir una oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Luego entonces, una vez realizada la comparación entre las famosas PQR'S de los servicios públicos se analizará la información obtenida en la auditoria y/o visita técnica realizada por la Delegada de Energía y Gas, a las instalaciones de Empresas Municipales de Cali – EMCALI E.I.C.E. E.S.P., en la ciudad de Santiago de Cali – Valle.

Sea lo primero establecer que para el año 2013 ante la empresa se presentó un total de 12.545 reclamos, relacionados mes a mes de la siguiente manera:

Tabla 4.7.1. Cantidad de Reclamos por mes 2013

MES	NÚMERO DE RECLAMOS
Enero	1.030
Febrero	1.204
Marzo	973
Abril	1.094
Mayo	947
Junio	1.091
Julio	1.066
Agosto	935
Septiembre	1.045
Octubre	1.051
Noviembre	1.160
Diciembre	949
TOTAL GENERAL	12.545

Fuente: Empresa

El número total de PQR presentados en el año 2013, como se dijo fue de 12.545 las cuales se presentaron el mayor número en la ciudad de Cali, por ser la sede principal de la Empresa Municipal de Cali, y por consiguiente por tener allí el mayor número de usuario. Como se observa en la grafica en el Municipio de Cali se presentó un total de reclamos que representan el 86,63% del total de los recibidos en esa anualidad.

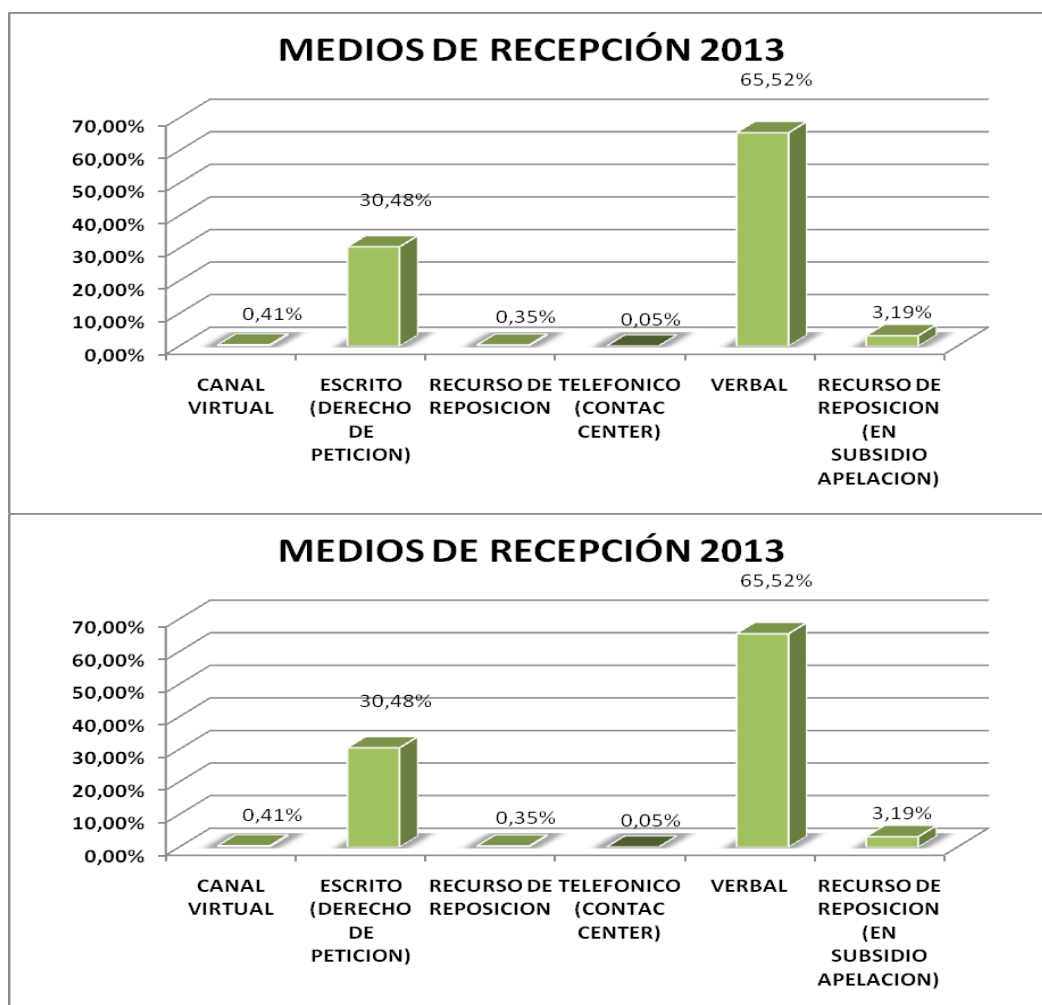
En orden descendente, el Municipio que presenta el segundo número considerable de reclamos fue Yumbo, con un 9,84% del total de 12.545, PQR presentada.

Bogotá D.C., Cajicá, Candelaria, Ginebra, Guadalajara de Buga, Jamundí, Palmira, Puerto Tejada y Yumbo, presentan un menor porcentaje de reclamos en el año 2013, lo que es equitativo por el menor número de usuarios que tienen, toda vez que se trata de poblaciones más reducidas.

Medios de Recepción y Reclamos

En la actualidad, debido a la innovación tecnológica se cuentan con distintos canales mediante los cuales las empresas de servicios públicos pueden tener mayor interacción con los clientes/usuarios; ya no solo se presentan reclamos de forma verbal y a través de escritos, sino que existen otros medios como la línea telefónica de atención a usuarios e Internet, lo que otorga facilidad a los usuarios, pues desde la comodidad de su hogar pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos que a bien quieran, sin necesidad de hacer largas filas y descuidar su trabajo o quehaceres domésticos.

Gráfica 4.7.1. Medios de Recepción 2013



Fuente: Empresa

Sin embargo, observando el comportamiento de los usuarios de la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P., se detalla que los medios tradicionales de presentación de PQR's siguen arraigados en la cultura de los caleños, pues un alto porcentaje (65,52%) de los reclamos fue presentado en el año 2013 de manera verbal, y el otro gran porcentaje (30,48%) de forma escrita.

Se avista que un pequeño porcentaje de usuarios uso el Canal Virtual (0,41%) y un mínimo número de clientes el Contact Center (0,05%).

Causales de Registro

Tabla 4.7.2. Cantidad y Causales de Registro

CAUSAL DE REGISTRO	No. CAUSA REGISTRO
Aforo o Inconformidad con Aforo	420
Alumbrado Público	176
Cambio Comercializador	98
Cambio de medidor o equipo de medida	27
Clausura- Cobros por servicios no prestados	1.502
Cliente acepta asignación Red proyectada	1
Cobro de otros cargos de la empresa	1.804
Cobros Inoportunos- At 150/ Ley 142	617
Condiciones de seguridad o riesgo	1
Conexión	9
Consumo	2.050
Desacuerdo en la normalización del servicio	8
Desiste de la compra del servicio	2
Dirección Incorrecta	7
Energía Prepago Consumo- Solo energía prepago	1
Estrato	38
Falla en la prestación del servicio por continuidad	14
Inversiones de servicios	54
Medidor parado- promedio	925
Reclamos por electrodomésticos	1
Relacionada con cobros por promedio	4.135
Solidaridad	280
Subsidios y Contribuciones	24
Suspensión por mutuo acuerdo	2
Terminación de contrato	1
Unifio en otro suscriptores y siguen facturando	8
TOTAL GENERAL	12.545

Fuente: Empresa

Aunque la Ley 142 de 1994, ha estipulado en su artículo 146 que la facturación por promedio es una excepción que deben utilizar las empresas de servicios públicos, pues solo aplica cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, en la empresa EMCALI E.I.C.E. ESP, la facturación por promedio representa el reclamo presentado con un mayor número de veces, pues en el 2013 de los 12.545 reclamos radicados, 4.135 fueron por causa relacionada por cobro de consumos promedios, lo que representa el 32,96%.

Seguido, con 2.050 lo que equivale a un 16,34%, se presentaron 2.050 reclamos por inconformidad con el consumo.

En el mismo orden, las causas registradas que ocupan el tercer y cuarto lugar en el año 2013 fueron por Cobro de otros cargos y Cobros de servicios no prestador con 1.804 y 1.502, lo que representa un 14,3% y 11,97%, respectivamente.

Contrario a lo anterior, se avista que las causales Terminación de contrato, Reclamos por electrodomésticos y gasodomésticos, Energía prepago, Condiciones de seguridad o riesgo y Cliente acepta asignación red proyectada, fueron las menos recurridas, pues solo hubo un reclamo por cada una de ellas en los 365 días del 2013.

De la auditoría realizada por la Delegada de Energía y Gas, a las instalaciones de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., se obtuvo información de las reclamaciones presentadas en el año 2014, hasta el mes de Abril, las cuales ascienden a un total de 4.239 PQR's.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	27%	7%	No cumple
Cobertura de Intereses- Veces	60534	26	Cumple
Rotación de Cuentas por cobrar- Días	53	30	Cumple
Rotación de Cuentas por pagar- Días	37	17.24	Cumple
Razón Corriente- Veces	1,38	-3,73	No cumple

La empresa se encuentra por debajo de 2 referentes establecidos para el mercado según la normativa establecida por la comisión de regulación para energía y gas combustible (CREG), en su resolución 072 de 2002, modificada por la resolución 034 de 2004; la comparación se efectuó con los referentes calculados por la SSPD para el año 2012; dentro de estos indicadores el que se encuentra más crítico es el de razón corriente, este indicador presenta un riesgo importante al considerarse que la empresa no cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Revisando el estado de información en el SUI, la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P., tiene pendientes 74 reportes. Es deber de la empresa realizar el registro en el SUI de los reportes faltantes, sin que se entiendan ampliados los plazos de reporte.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el análisis financiero efectuado a EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se efectúa con base en la información del plan contable del servicio de energía; en los activos reportados, se encuentra un valor de naturaleza contraria con un monto representativo (cuenta 147090 otros deudores filiales) el cual afecta el resultado total del activo y por ende los resultados de los diferentes indicadores calculados para la prestadora, como lo son razón corriente y endeudamiento, entre otros.

La compañía comenta que la clasificación de esa cuenta obedece a una solicitud por parte de la revisoría fiscal, para que el manejo de la cuenta prestamos entre unidades de negocio (servicios públicos), se refleje en el mismo rubro.

De la visita realizada a la EMCALI E.I.C.E E.S.P., y sin haber realizado un análisis exhaustivo de la documentación aportada como soporte para la afirmaciones de la empresa en cuanto al cumplimiento de la obligaciones como prestador del servicio de energía eléctrica en el departamento del Valle del Cauca, podemos concluir que la empresa ha venido evolucionando en la calidad de la prestación del servicio, posterior a la intervención realizada por la SSPD.

En el aspecto comercial, encontramos una compañía que trabaja por prestar un servicio con calidad, normalizaron el servicio en zonas especiales implementando telemedida, el sistema prepago, asumiendo los costos de los equipos de medida como estrategia para minimizar las pérdidas logrando su disminución del 80% al 6%, logrando una mejor calidad y prestación del servicio en estas zonas.

Las campañas de sensibilización y socialización de los temas del servicio de energía han permitido concientizar a los usuarios en lo referente al uso racional del servicio, los beneficios ambientales, y la necesidad de pagar el servicio oportunamente para mantener la continuidad del mismo con calidad.

Percibimos que todas las acciones van encaminadas a mejorar la atención, los funcionarios mantienen una imagen corporativa en su presentación, cuentan con la infraestructura tecnológica necesaria para la adecuada atención, las condiciones físicas de los inmuebles destinados a la atención son las adecuadas, su infraestructura está acorde con la prestación del servicio.

En cuanto al grado de conocimiento de los funcionarios dispuestos para la atención al usuario, encontramos que la mayoría requieren actualización de la normatividad en general.

En lo referente a los tiempos de atención encontramos que solo para las oficinas de mayor afluencia se maneja digiturno, el cual arroja los tiempos de espera y de atención.

En lo referente a la facturación, al realizar el análisis de su contenido se detectaron deficiencias en cuanto a la información mínima requerida en los aspectos relacionados al inicio de este documento.

Otro aspecto a verificar fue los avisos por interrupción del servicio en forma oportuna, encontrando que la empresa pone en conocimiento de los usuarios las programaciones de interrupciones utilizando los medios de comunicación de prensa escrita, radio, pagina Web y la línea de atención.

Los aspectos normativos están sujetos a verificación del aporte de documentos que demuestran el cumplimiento de los mismos.

Se evidencia que la EMCALI E.I.C.E. E.S.P., ha tenido un buen comportamiento durante gran parte del año evaluado de acuerdo a lo establecido en la regulación, toda vez que para el año 2013, la variable ΔDt tomo valores de cero y positivos durante la mayoría de periodos.

Hallazgos

Se evidenció en el CCU en su cláusula 30, que el reestablecimiento del servicio luego de suspensiones, no esta acorde con lo establecido en el Decreto 019 del 2012, toda vez que éste otorga un plazo de hasta 3 días para el restablecimiento del servicio, mientras que la Legislación Actual, determina un plazo perentorio y preclusivo máximo de 24 horas, incumpliendo con la disposición legal vigente.

El CCU no se encuentra ajustado o actualizado con la Ley 1437 de 2011, pues está ajustado a normas derogadas expresamente, lo que viola entre otras cosas, el debido proceso a los usuarios, pues no tienen claridad a partir de cuando se inicia puntualmente la etapa probatoria.

Se realizan liquidaciones para recuperación de consumo para 5 meses de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, sin embargo cuando la empresa ya ha perdido el derecho a recuperar esos cinco meses por haber iniciado el proceso meses después de levantamiento del acta de detección de irregularidades, debe solo realizar la liquidación de los periodos que legalmente puede recuperar, esto conlleva a un alto numero de modificaciones de sus decisiones empresariales por parte de la Dirección Territorial correspondiente.

Es necesario, que el envío de los documentos correspondientes a cada una de las etapas del proceso administrativo de recuperación de consumos, se realice mediante una firma de correo certificado, en especial las decisiones empresariales que ponen fin a una actuación, lo anterior, con fundamento en que los expedientes recaudados no evidencian que las comunicaciones sean enviadas mediante firmas de correo.

La empresa suministró una relación detallada de los hogares comunitarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, donde muy a pesar de tenerlos identificados, se evidencian aún 70 hogares en estrato 2 y, 6 hogares en estrato 3, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 127 de la Ley 1450 de 2011, el cual señala que *“para el efecto del cálculo de las tarifas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas domiciliarios, los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos deben ser considerados estrato uno”*

Recomendaciones

En cuanto a los aspectos que se verificaron de la facturación, se realizan las siguientes recomendaciones:

En las facturadas observadas y aportadas no se encontró información de seguridad, por lo cual existe incumplimiento del Artículo 26, Numeral 26,2 del RETIE y se deben encaminar acciones en tal sentido por parte de la Empresa.

No se refleja la fecha de suspensión del servicio sino a partir de la segunda factura después del vencimiento y no pago de la anterior, por lo cual se deben encaminar acciones en tal sentido por parte de la Empresa.

Mostrar con claridad la base para la liquidación del subsidio, tal como lo establece la Resolución 108 de 1997.

La factura carece de la firma del representante legal, lo que incumple lo dispuesto en el Artículo 130 de la ley 142 de 1994, por lo cual se deben encaminar acciones en tal sentido por parte de la Empresa.

Se deben encaminar acciones por parte de la Empresa para reflejar la propiedad del transformador o activos.

Se debe recomendar a la empresa, la elaboración de procesos de contratación de energía a largo plazo, pues en la actualidad mantiene un alto nivel de exposición a bolsa, lo cual impacta negativamente el costo de la tarifas a usuarios, y se expone a que debido al alto costo de la energía, pueda presentarse retrasos o moras por parte de los usuarios, afectando así negativamente las finanzas del prestador.

Para el tema tarifario, se concluye que:

El valor del costo unitario de prestación del servicio del año 2013 fueron calculados con la metodología dispuesta por la Resolución CREG 119 de 2007 y la participación más alta dentro de los componentes le corresponde a la compra de energía y corresponde a un 41,31%, componente que presentó un incremento del 16,6% debido a las compras del prestador a través de contratos y en bolsa por parte de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

EMCALI E.I.C.E. E.S.P, durante el año estuvo expuesta en bolsa en un 11,90% y su mayor exposición se dio en el mes de diciembre de 2013, alcanzando una exposición del 20%.

Se observa que al finalizar el año 2013, el componente de distribución se estabiliza entre los meses de noviembre y diciembre, esto debido a los ajustes que se establecieron a la metodología del componente en la Resolución CREG 133 de 2013.

Al igual que los años anteriores, la empresa en el 2013 presenta un comportamiento deficitario en su estructura de subsidios y contribuciones, que a 30 de diciembre alcanzó un déficit por \$18.385 millones, esto sin incluir los giros realizados por otros comercializadores y lo girado por el Ministerio a través del Presupuesto General de la Nación - PGN.

Se evalúa actualmente las acciones a tomar por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía respecto de los formatos pendientes de reporte por parte del prestador al SUI.

Proyectó: Martha Helena Muñoz– Profesional Especializado-DTGE – Aspectos Tarifarios

Proyectó: Luis Fabian Sanabria– Profesional -DTGE – Aspectos Adivivos-Financ

Proyectó: Jhon Alejandro Quintero - Profesional -Aspectos Técnicos

Proyectó: Luz Helena Marriaga– Profesional -Aspectos Comerciales

Revisó: Fabio Alberto Aldana Méndez- Director Técnico de Energía (E)

