

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA DE TIMBIQUÍ S.A. E.S.P.  
EMTIMBIQUÍ**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA  
ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA  
DE GESTIÓN DE ENERGÍA  
Bogotá, Mayo de 2015**

**EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELÉCTRICA DE  
TIMBIQUÍ S.A. E.S.P. EMTIMBIQUÍ**

**ANÁLISIS 2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE TIMBIQUÉ S.A. E.S.P., EMTIMBIQUÍ**, se constituyó en el 18 de marzo de 1996 para desarrollar las actividades de Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica en la zona no interconectada del municipio de Timbiquí, Cauca, tiene su sede principal en la ciudad de Timbiquí, Cauca. Su última actualización en RUPS aprobada fue el 05 de febrero de 2015.

*Tabla1.1. Datos Generales*

<b>Tipo de sociedad</b>	Industrial y Comercial de Estado
<b>Razón social</b>	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELECTRICA DE TIMBIQUÍ S.A. E.S.P. - E.S.P.
<b>Sigla</b>	EMTIMBIQUÍ
<b>Nombre del gerente</b>	ESTUPIÑAN HERNAN VARGAS
<b>Actividad desarrollada</b>	Generación, Comercialización y Distribución
<b>Fecha de entrada en operación</b>	18 de marzo de 1996
<b>Mercado que atiende</b>	Timbiquí, Cauca, cabecera y 20 localidades de dicha municipalidad
<b>Dirección</b>	Calle 3 carrera 4 Esq Barrio la Magdalena, Timbiquí, Cauca
<b>Correo electrónico</b>	emtimbiquisaesp@hotmail.com

Fuente: SUI

**2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

La EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP EMTIMBIQUI no ha cargado los formatos y formularios correspondientes a para efectuar el análisis correspondiente.

### **3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS**

#### **3.1. Visitas de Inspección a Plantas de Generación**

Con el propósito de evaluar el funcionamiento de plantas de generación de la Empresa y verificar que el mismo se realiza en forma segura y reglamentaria así como con las debidas previsiones para minimización de riesgo eléctrico, se realizaron visitas d inspección a las plantas de generación que a continuación se indican:

Planta de generación San Isidro de Infi

Planta de generación Saija

Planta de generación Resguardo Calle Santa Rosa

Planta de generación Puerto Sayja

Planta Timbiquí

Se realizó revisión general sobre cada uno de los sistemas correspondientes a las plantas de generación como se indica a continuación:

Sistema de combustible

Sistema de admisión de aire

Sistema de enfriamiento

Sistema de lubricación

Sistema de arranque

Sistema de protección

Sistema eléctrico

Se realizaron también revisiones sobre aspectos operativos y de seguridad de las mencionadas unidades de generación, en particular lo siguiente:

Verificación que las partes calientes susceptibles de ser tocadas por operarios se encontraran identificadas, para evitar lesiones.

Verificación que el sistema de escape se encontrara instalado y conectado de manera adecuada, es decir, tubo flexible y silenciador debidamente soportados y con empaques puestos en todas sus conexiones.

Conexión adecuada de líneas de alimentación y retorno de combustible, con tramo final flexible para evitar.

Grado o nivel de vibración del motor y eventual transmisión a otras partes de las unidades.

Almacenamiento de la cantidad suficiente de combustible en el tanque de suministro.

Aplicación del programa para controlar el mantenimiento

Nivel de refrigerante en el radiador, Nivel de aceite en el cárter, Nivel de combustible en el tanque, Nivel de electrolito en las baterías y existencia de sulfato en sus terminales.

Existencia de una bitácora para registro de todos los eventos, datos de la vida del grupo y aplicación del mantenimiento.

A continuación se presentan los hallazgos según las visitas de inspección realizadas y posteriormente se presentan las conclusiones y recomendaciones en cada caso.

### **3.2. Hallazgos en visitas de inspección a Plantas de Generación**

#### **3.2.1. Planta de generación San Isidro de Infi**

Según la inspección técnica realizada, a continuación se indican los principales hallazgos, junto con la disposición regulatoria evaluada:

La edificación o estructura no cuenta con cerramiento o malla; la cubierta es inadecuada y no posee demarcación de peligro (RETIE Art 21 numeral 21.1 al 21.6).

El camino de acceso a la planta no está adecuado para el desplazamiento de la persona encargada de la operación. En caso de una emergencia, la atención no sería oportuna (RETIE Art 21 numeral 21.1).

El camino de acceso a la planta no está adecuado para el desplazamiento de la persona encargada de la operación. En caso de una emergencia, la atención no sería oportuna (RETIE Art 21 numeral 21.1).

La planta no está fijada o anclada a la estructura de madera (RETIE Art 21 numeral 21.1).

No posee conexión a tierra (RETIE Art 21 numeral 21.3).

Solo cuenta con un totalizador de 100 A como protección en caso de daño en la red (RETIE Art 21 numeral 21.1).

La red que sale del generador a la red de distribución no esta debidamente energizada o canalizada.

#### **3.2.2. Planta de generación Saija**

Según la inspección técnica realizada, a continuación se indican los principales hallazgos, junto con la disposición regulatoria evaluada:

La edificación o estructura no cuenta con cerramiento o malla; no posee demarcación de peligro (RETIE Art 21 numeral 21.1 al 21.6).

El camino de acceso a la planta no está adecuado para el desplazamiento de la persona encargada de la operación. En caso de una emergencia, la atención no sería oportuna (RETIE Art 21 numeral 21.1).

La planta no está fijada o anclada a la estructura de madera (RETIE Art 21 numeral 21.1).

No posee conexión a tierra (RETIE Art 21 numeral 21.3).

Solo cuenta con un totalizador de 100 A como protección en caso de daño en la red (RETIE Art 21 numeral 21.1).

Los cables que salen del generador a las redes de distribución no se encuentran debidamente organizados, ni la instalación canalizada. (RETIE Art 21).

Inadecuada conexión de la batería.

Recipiente de combustible con almacenamiento inadecuado (RETIE Art 21).

### **3.2.3. Planta de generación Resguardo Calle Santa Rosa**

Según la inspección técnica realizada, a continuación se indican los principales hallazgos, junto con la disposición regulatoria evaluada:

La edificación o estructura no cuenta con cerramiento o malla; no posee demarcación de peligro (RETIE Art 21 numeral 21.1 al 21.6).

El camino de acceso a la planta no está adecuado para el desplazamiento de la persona encargada de la operación. En caso de una emergencia, la atención no sería oportuna (RETIE Art 21 numeral 21.1).

La planta no está fijada o anclada a la estructura de madera (RETIE Art 21 numeral 21.1).

No posee conexión a tierra (RETIE Art 21 numeral 21.3).

Solo cuenta con una cuchilla de 100 A como protección en caso de daño en la red (RETIE Art 21 numeral 21.1).

Los cables que salen del generador a las redes de distribución no se encuentran debidamente organizados, ni la instalación canalizada. (RETIE Art 21).

### **3.2.4. Planta de generación Puerto Sayja**

Según la inspección técnica realizada, a continuación se indican los principales hallazgos, junto con la disposición regulatoria evaluada:

La planta no está fijada al piso. (RETIE Art 21 numeral 21.1).

No posee conexión a tierra (RETIE Art 21 numeral 21.3).

Almacenamiento de combustible y otros elementos dentro de la edificación donde se encuentra instalada la planta en funcionamiento.

A la conexión de la batería le falta un conector y al sistema de arranque le falta un pulsador o switch (RETIE Art 21 numeral 21.1).

Los cables que salen del generador a las redes de distribución no se encuentran debidamente organizados, ni la instalación canalizada. (RETIE Art 21).

### **3.2.5. Planta Timbiquí**

Según la inspección técnica realizada, a continuación se indican los principales hallazgos, junto con la disposición regulatoria evaluada:

La edificación o estructura no posee demarcación de peligro (RETIE Art 21 numeral 21.1 al 21.6).

No cuenta con identificación de fases y colores en pórtico (RETIE Art 6 numeral 6.3. RETIE Tabla 6.5 y 6.6.).

Falta de mantenimiento a equipos en la subestación (RETIE Art 15, Art 23 numeral 23.1. Literal g y p. RETIE 37,04

Fosos de aceite del transformador de potencia sin rejilla y grava. (RETIE 23.1).

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

A partir de la información reportada al SUI por parte de la EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE TIMBIQUÍ S.A. E.S.P. - E.S.P. EMTIMBIQUÍ, se presenta en este capítulo, el comportamiento en su estructura comercial en cuanto hace referencia a: número de suscriptores, niveles de consumos, tarifas, subsidios y contribuciones, calidad del servicio, entre otros aspectos relevantes y para el caso de las localidades: daños en la planta, ruidos de la planta, redes de tensión caídas.

Se presenta la mencionada información, con el objetivo de analizar la estructura de mercado que tiene la Empresa, su evolución, las zonas en que están organizados para la administración de los usuarios, el volumen de quejas, la cuantificación y cualificación de los motivos de queja, entre otros.

### **4.1. Estructura del mercado**

#### **4.1.1 Número de usuarios clasificados por tipo de uso**

Tabla 4.1.1 Relación de suscriptores EMTIMBIQUI. E.S.P 2013- 2014

CENTRO POBLADO	LOCALIDAD	TOTAL USUARIOS 2013	TOTAL USUARIOS 2014	DIFERENCIA 2013-2014	PORCENTAJE INCREMENTO / DISMINUCIÓN
ANGOSTURA	ANGOSTURA	130	0	-130	100,00%
BOCA DE PATIA	BOCA DE PATIA	80	80	0	0,00%
BRAZO CORTO	BRAZO CORTO	60	60	0	0,00%
BUBUEY	BUBUEY	220	220	0	0,00%
CABECITAL	CABECITAL	60	60	0	0,00%
CAMARONES	CAMARONES	35	35	0	0,00%
CHACÓN	CHACÓN	180	180	0	0,00%
CHETE	CHETE	110	110	0	0,00%
COROZAL	COROZAL	171	171	0	0,00%
COTEJE	COTEJE	105	105	0	0,00%
CUPI	CUPI	130	130	0	0,00%
EL CHARCO	EL CHARCO	98	98	0	0,00%
EL CUERVAL	EL CUERVAL	75	75	0	0,00%
EL REALITO	EL REALITO	87	87	0	0,00%
PETE	PETE	24	24	0	0,00%
PUERTO SAIJA	PUERTO SAIJA	289	289	0	0,00%
SAN BERNARDO	SAN BERNARDO	95	95	0	0,00%
SAN JOSÉ	SAN JOSÉ	130	130	0	0,00%
SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	97	97	0	0,00%
SANTA MARÍA	SANTA MARÍA	290	290	0	0,00%
SANTA ROSA DE SAIJA	SANTA ROSA DE SAIJA	165	165	0	0,00%
TIMBIQUÍ	AGUA CLARITA	62	0	-62	100,00%
TIMBIQUÍ	BADEO	40	40	0	0,00%
TIMBIQUÍ	CALLE DE JESUS	90	0	-90	100,00%
TIMBIQUÍ	CALLE SANTA ROSA	57	57	0	0,00%
TIMBIQUÍ	COMUNIDAD INDIGENA SAN FRANCISCO	52	0	-52	100,00%
TIMBIQUÍ	LA BREA	90	90	0	0,00%
TIMBIQUÍ	LA FRAGUA	25	25	0	0,00%
TIMBIQUÍ	LA NUEVA UNION	55	55	0	0,00%
TIMBIQUÍ	LA SIERPE	121	121	0	0,00%
TIMBIQUÍ	LOS BRAZOS	224	224	0	0,00%
TIMBIQUÍ	LOS GRILLOS	20	20	0	0,00%
TIMBIQUÍ	NUEVA ESPERANZA	40	40	0	0,00%
TIMBIQUÍ	PIZARES	78	78	0	0,00%
TIMBIQUÍ	PORVENIR	23	23	0	0,00%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE BUGGUE	42	42	0	0,00%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE INFI	150	150	0	0,00%
TIMBIQUÍ	SANTA ANA	100	100	0	0,00%
TIMBIQUÍ	TIMBIQUÍ	1599	1864	265	-16,57%
TIMBIQUÍ	TULICIERO	65	0	-65	100,00%
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>		<b>5564</b>	<b>5430</b>	<b>-134</b>	<b>-2,41%</b>

Fuente: SUI

La concentración de usuarios (suscriptores) se encuentra en el estrato 1 (5392 usuarios) y para caso del sector no residencial, los usuarios oficiales con 27 y comerciales con 145. Se observa una disminución de 134 usuarios para un 2,41%.

Se presenta pérdida de usuarios en las localidades de Angostura (130 usuarios); Agua Clarita (62 usuarios); Calle de Jesús (90 usuarios); Comunidad Indígena San Francisco (52 Usuarios) y Tuliciero (65 usuarios), para un total de usuarios que pasaron a otro prestador de 399 usuarios.

La pérdida de usuarios no fue tan notoria por el incremento que se presentó en el área urbana de Timbiquí, con 265 usuarios al pasar en el 2013 de 1864 usuarios a 265 en el año 2014.

## 4.2 Niveles de Consumo (kw)

Tabla 4.2. Consumo por Estrato y Sector de Consumo EMTIMBIQUI S.A. E.S.P

CENTRO POBLADO	LOCALIDAD	AÑO 2013	AÑO 2014	TOTAL INCREMENTO O DISMINUCIÓN
ANGOSTURA	ANGOSTURA	5.980	0	-100,00%
BOCA DE PATIA	BOCA DE PATIA	3.680	3.600	-2,17%
BRAZO CORTO	BRAZO CORTO	2.760	2.700	-2,17%
BUBUEY	BUBUEY	16.720	16.720	0,00%
CABECITAL	CABECITAL	2.760	2.700	-2,17%
CAMARONES	CAMARONES	1.155	1.155	0,00%
CHACON	CHACÓN	13.680	13.680	0,00%
CHETE	CHETE	5.060	4.950	-2,17%
COROZAL	COROZAL	855	8550	900,00%
COTEJE	COTEJE	4.830	4.725	-2,17%
CUPI	CUPI	5.980	5.850	-2,17%
EL CHARCO	EL CHARCO	4.508	4.410	-2,17%
EL CUERVAL	EL CUERVAL	3.450	3.375	-2,17%
EL REALITO	EL REALITO	3.915	3.915	0,00%
PETE	PETE	792	792	0,00%
PUERTO SAIJA	PUERTO SAIJA	6.069	18.496	204,76%
SAN BERNARDO	SAN BERNARDO	4.370	4.275	-2,17%
SAN JOSE	SAN JOSE	5.980	5.850	-2,17%
SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	4.462	4.365	-2,17%
SANTA MARIA	SANTA MARIA	22.040	22.040	0,00%
SANTA ROSA DE SAIJA	SANTA ROSA DE SAIJA	12.540	12.540	0,00%
TIMBIQUÍ	AGUA CLARITA	2.604	0	-100,00%
TIMBIQUÍ	BADEO	1.320	1.320	0,00%
TIMBIQUÍ	CALLE DE JESUS	1.980	0	-100,00%
TIMBIQUÍ	CALLE SANTA ROSA	1.995	2.565	28,57%
TIMBIQUÍ	COMUNIDAD INDIGENA SAN FRANCISCO	2.080	0	-100,00%
TIMBIQUÍ	LA BREA	4.140	4.050	-2,17%
TIMBIQUÍ	LA FRAGUA	825	825	0,00%
TIMBIQUÍ	LA NUEVA UNIÓN	1.980	2.475	25,00%
TIMBIQUÍ	LA SIERPE	3.993	5.445	36,36%
TIMBIQUÍ	LOS BRAZOS	17.024	17.024	0,00%
TIMBIQUÍ	LOS GRILLOS	660	660	0,00%
TIMBIQUÍ	NUEVA ESPERANZA	1.320	1.320	0,00%
TIMBIQUÍ	PIZARES	3.588	3.510	-2,17%
TIMBIQUÍ	PORVENIR	759	759	0,00%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE BUGGUE	1.386	1.386	0,00%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE INFI	6.900	6.750	-2,17%
TIMBIQUÍ	SANTA ANA	4.600	4.500	-2,17%
TIMBIQUÍ	TIMBIQUÍ	154.966	159.573	2,97%
TIMBIQUÍ	TULICIERO	2.990	0	-100,00%
<b>TOTAL CONSUMO POR AÑO</b>		<b>346.696</b>	<b>356.850</b>	<b>2,93%</b>

Fuente: SUI

El mayor consumo demandado para los años 2013 y 2014 en energía se sitúa en el área urbana del municipio de Timbiquí, seguido por la localidad Santa María, Bubuey y Los brazos.

Aunque el consumo porcentualmente se incrementó en un 2,93% al pasar en 2013 de un consumo de 346.696 Kwh a 356.850 Kwh en 2014, al dejar de suministrar el servicio a las localidades de Angostura, Agua Clarita; Calle de Jesús, Comunidad Indígena San Francisco y Tuliciero se dejó de facturar 15.634 Kwh.

#### 4.3. Análisis Tarifario

Al momento de la visita efectuada no se entregó por parte del Representante Legar copia de las tarifas aprobadas por la Junta Directiva de la Empresa, quien indicó que mantiene un contrato externo para determinar el costo unitario de la prestación del servicio, se solicitó las memorias del cálculo las cuales a la fecha del cierre del presente documento no fueron allegadas por el Prestador, pese a que el compromiso fue el 12 de junio de 2015.

#### 4.4. Facturación

Tabla 4.4. Valor de facturación por estrato o uso EMTIMBIQUI S.A. E.S.P. 2013 – 2014

Centro poblado	Localidad	Total facturado 2013	Total facturado 2014	Porcentaje de incremento o detrimento
ANGOSTURA	ANGOSTURA	971.809,80		-100,00%
BOCA DE PATIA	BOCA DE PATIA	598.036,80	569.016,00	-4,85%
BRAZO CORTO	BRAZO CORTO	448.527,60	426.762,00	-4,85%
BUBUEY	BUBUEY	2.717.167,20	2.642.763,20	-2,74%
CABECITAL	CABECITAL	448.527,60	426.762,00	-4,85%
CAMARONES	CAMARONES	187.699,05	182.559,30	-2,74%
CHACÓN	CHACÓN	2.223.136,80	2.162.260,80	-2,74%
CHETE	CHETE	822.300,60	782.397,00	-4,85%
COROZAL	COROZAL	138.946,05	1.351.413,00	872,62%
COTEJE	COTEJE	784.923,30	746.833,50	-4,85%
CUPI	CUPI	971.809,80	924.651,00	-4,85%
EL CHARCO	EL CHARCO	732.595,08	697.044,60	-4,85%
EL CUERVAL	EL CUERVAL	560.659,50	533.452,50	-4,85%
EL REALITO	EL REALITO	636.226,65	618.804,90	-2,74%
PETE	PETE	128.707,92	125.183,52	-2,74%
PUERTO SAIJA	PUERTO SAIJA	986.273,19	2.923.477,76	196,42%
SAN BERNARDO	SAN BERNARDO	710.168,70	675.706,50	-4,85%
SAN JOSÉ	SAN JOSÉ	971.809,80	924.651,00	-4,85%
SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	725.119,62	689.931,90	-4,85%
SANTA MARÍA	SANTA MARIA	3.581.720,40	3.483.642,40	-2,74%
SANTA ROSA DE SAIJA	SANTA ROSA DE SAIJA	2.037.875,40	1.982.072,40	-2,74%
TIMBIQUÍ	AGUA CLARITA	423.176,04		-100,00%
TIMBIQUÍ	BADEO	214.513,20	208.639,20	-2,74%
TIMBIQUÍ	CALLE DE JESÚS	321.769,80		-100,00%
TIMBIQUÍ	CALLE SANTA ROSA	324.207,45	405.423,90	25,05%
TIMBIQUÍ	COMUNIDAD INDIGENA SAN FRANCISCO	338.020,80	0,00	-100,00%
TIMBIQUÍ	LA BREA	672.791,40	640.143,00	-4,85%
TIMBIQUÍ	LA FRAGUA	134.070,75	130.399,50	-2,74%
TIMBIQUÍ	LA NUEVA UNION	321.769,80	391.198,50	21,58%
TIMBIQUÍ	LA SIERPE	648.902,43	860.636,70	32,63%
TIMBIQUÍ	LOS BRAZOS	2.766.570,24	2.690.813,44	-2,74%
TIMBIQUÍ	LOS GRILLOS	107.256,60	104.319,60	-2,74%
TIMBIQUÍ	NUEVA ESPERANZA	214.513,20	208.639,20	-2,74%
TIMBIQUÍ	PIZARES	583.085,88	554.790,60	-4,85%
TIMBIQUÍ	PORVENIR	123.345,09	119.967,54	-2,74%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE BUGGUE	2.252.38,86	219.071,16	-2,74%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE INFI	1.121.319,00	1.066.905,00	-4,85%
TIMBIQUÍ	SANTA ANA	747.546,00	711.270,00	-4,85%
TIMBIQUÍ	TIMBIQUÍ	334.194.356,71	439.928.104,09	31,64%
TIMBIQUÍ	TULICIERO	485.904,90	0,00	-100,00%
<b>TOTAL FACTURADO</b>		<b>365.352.399,01</b>	<b>471.109.706,71</b>	<b>28,95%</b>

Fuente: SUI

El ingreso total facturado a los usuarios presenta un incremento porcentual del 28,95% pasando de una facturación en el 2013 de \$365.352.399,01 a \$471.109.706,71.

El mayor incremento en la facturación se presenta en la localidad de corozal con un 872,62% al pasar de \$ 138.946,05 en 2013 a \$1.351.413,00 en 2014, seguida por la localidad de Puerto Saija con un 196,42% y por La Sierpe con un 32,63%.

Pese a ello se observa que en la mayoría de las localidades de Timbiquí se presenta disminución en la facturación, máxime que en las localidades de Angostura, Agua Clarita; Calle de Jesús, Comunidad Indígena San Francisco y Tuliciero se dejó de facturar.

#### 4.5. Atención Comercial

##### 4.5.1. Políticas de atención comercial

Según lo expresado por la empresa EMTIMBIQUI S.A. E.S.P. dentro de las políticas de atención al público, se busca mejorar de manera progresiva la atención comercial en oficina.

##### 4.5.2. Distribución de zonas de prestación del servicio y centros de atención

En el siguiente cuadro se aprecian las zonas en que se encuentra distribuida la prestación del servicio de energía por parte de empresa EMTIMBIQUI S.A. E.S.P, extractado del informe de visita efectuada entre el 19 y 22 de mayo de 2015 :

**Tabla 1 Localidades EMTIMBIQUI**  
CENSO VISITA 20 MAYO EMTIMBIQUI

	LOCALIDAD	SUSCRIPTORES	HORAS	TELEMEDICION	PROPIEDAD	CAPACIDAD	OPERANDO
1	BRAZO CORTO	60	5	NO	EMTIMBIQUI	35	SI
2	BUBUEY	220	8	NO	EMTIMBIQUI	100	SI
3	CABECITAL	92	5	NO	EMTIMBIQUI	75	EN REPARACION
4	CALLE SANTA ROSA	57	5	NO	EMTIMBIQUI	25	SI
5	CAMARONES	52	5	NO	EMTIMBIQUI	50	SI
6	COROZAL	171	8	SI	EMTIMBIQUI	120	SI
7	CUPI	156	8	NO	EMTIMBIQUI	75	SI
8	LA BREA	90	5	NO	EMTIMBIQUI	40	SI
9	NUEVA ESPERANZA	55	5	NO	EMTIMBIQUI	25	SI
10	PIZARES	92	5	NO	EMTIMBIQUI	35	SI
11	PORVENIR	23	4	NO	EMTIMBIQUI	19	SI
12	PUERTO SAIJA	299	8	SI	EMTIMBIQUI	200	SI
13	SAN BERNARDO	152	8	NO	EMTIMBIQUI	75	SI
14	SAN ISIDRO DE INFI	150	5	NO	EMTIMBIQUI	90	SI
15	SAN MIGUEL	97	5	NO	EMTIMBIQUI	50	SI
16	TIMBIQUI	1632	24	SI	MME	-	SI
	TOTAL	3398		NO			

Fuente EMTIMBIQUI

##### 4.5.3. Canales de Atención dispuestos por la Empresa para la atención de los Clientes

En la visita efectuada a la Empresa se indicó que tiene 1 punto de atención al usuario ubicado en el casco urbano de Timbiquí. Con respecto a las localidades donde presta el servicio, se nombra un operario que por lo general es el encargado de la planta. Se realiza una inducción y esta persona es la encargada de informar a la oficina principal.

En relación con el recaudo para la cabecera la Empresa tiene un contrato con la entidad Bancariza la cual se encarga del recaudo total de la facturación.

Respecto de las localidades el recaudo es efectuado por el representante de la comunidad, quien posteriormente lo consigna en la entidad financiera.

#### **4.6. Proceso de atención a clientes**

Se reciben las PQR's de los usuarios de la cabecera en el punto de atención siendo las principales, por la prestación del servicio como tal, facturación y diversas solicitudes o necesidades que requieran.

Se recepcionan las PQR's de las localidades por parte de los técnicos que se encuentran en las diferentes plantas, los líderes comunales y de usuarios que se acercan a la cabecera municipal.

#### **4.7. Subsidios y Contribuciones**

En la tabla a continuación se presenta un comparativo entre los subsidios otorgados y contribuciones recaudadas por el prestador para los años 2013 y 2014, de acuerdo con la información reportada al SUI por el prestador.

Tabla 4.7. Valor de subsidios otorgados al estrato 1 EMTIMBIQUI S.A. E.S.P. 2013 - 2014

Centro poblado	Localidad	Subsidio otorgado 2013	Subsidio otorgado 2014	porcentaje incremento/detrimento
ANGOSTURA	ANGOSTURA	4.870.171,80	0,00	-100,00%
BOCA DE PATIA	BOCA DE PATIA	2.997.028,80	3.309.516,00	10,43%
BRAZO CORTO	BRAZO CORTO	2.247.771,60	2.482.137,00	10,43%
BUBUEY	BUBUEY	13.616.935,20	15.370.863,20	12,88%
CABECITAL	CABECITAL	2.247.771,60	2.482.137,00	10,43%
CAMARONES	CAMARONES	940.643,55	1.061.803,05	12,88%
CHACÓN	CHACON	11.141.128,80	12.576.160,80	12,88%
CHETE	CHETE	4.120.914,60	4.550.584,50	10,43%
COROZAL	COROZAL	696.320,55	7.860.100,50	1028,80%
COTEJE	COTEJE	3.933.600,30	4.343.739,75	10,43%
CUPI	CUPI	4.870.171,80	5.377.963,50	10,43%
EL CHARCO	EL CHARCO	3.671.360,28	4.054.157,10	10,43%
EL CUERVAL	EL CUERVAL	2.809.714,50	3.102.671,25	10,43%
EL REALITO	EL REALITO	3.188.415,15	3.599.098,65	12,88%
PETE	PETE	645.012,72	728.093,52	12,88%
PUERTO SAIJA	PUERTO SAIJA	4.942.654,29	17.003.557,76	244,02%
SAN BERNARDO	SAN BERNARDO	3.558.971,70	3.930.050,25	10,43%
SAN JOSE	SAN JOSE	4.870.171,80	5.377.963,50	10,43%
SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	3.633.897,42	4.012.788,15	10,43%
SANTA MARIA	SANTA MARIA	17.949.596,40	20.261.592,40	12,88%
SANTA ROSA DE SAIJA	SANTA ROSA DE SAIJA	10.212.701,40	11.528.147,40	12,88%
TIMBIQUÍ	AGUA CLARITA	2.120.723,64	0,00	-100,00%
TIMBIQUÍ	BADEO	1.075.021,20	1.213.489,20	12,88%
TIMBIQUÍ	CALLE DE JESUS	1.612.531,80	0,00	-100,00%
TIMBIQUÍ	CALLE SANTA ROSA	1.624.747,95	2.358.030,15	45,13%
TIMBIQUÍ	COMUNIDAD INDIGENA SAN FRANCISCO	1.693.972,80	0,00	-100,00%
TIMBIQUÍ	LA BREA	3.371.657,40	3.723.205,50	10,43%
TIMBIQUÍ	LA FRAGUA	671.888,25	758.430,75	12,88%
TIMBIQUÍ	LA NUEVA UNION	1.612.531,80	2.275.292,25	41,10%
TIMBIQUÍ	LA SIERPE	3.251.939,13	5.005.642,95	53,93%
TIMBIQUÍ	LOS BRAZOS	13.864.515,84	15.650.333,44	12,88%
TIMBIQUÍ	LOS GRILLOS	537.510,60	606.744,60	12,88%
TIMBIQUÍ	NUEVA ESPERANZA	1.075.021,20	1.213.489,20	12,88%
TIMBIQUÍ	PIZARES	2.922.103,08	3.226.778,10	10,43%
TIMBIQUÍ	PORVENIR	618.137,19	697.756,29	12,88%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE BUGGUE	1.128.772,26	1.274.163,66	12,88%
TIMBIQUÍ	SAN ISIDRO DE INFI	5.619.429,00	6.205.342,50	10,43%
TIMBIQUÍ	SANTA ANA	3.746.286,00	4.136.895,00	10,43%
TIMBIQUÍ	TIMBIQUÍ	79.794.829,07	100.041.419,52	25,37%
TIMBIQUÍ	TULICIERO	2.435.085,90	0,00	-100,00%
<b>TOTAL SUBSIDIOS</b>		<b>23.5941.658,37</b>	<b>281.400.138,39</b>	<b>19,27%</b>

Fuente: SUI

En los usuarios el comportamiento del balance fue favorable, en razón a que la mayoría de la población atendida por el prestador en este mercado pertenece al estrato 1, los cuales tienen derecho a un subsidio para el año 2013 del 83% y para el 2014 del 85,33% y los recursos para cubrir estos subsidios provienen del FSSRI otorgados por el Ministerio de Minas y Energía.

#### **4.8. Contrato de Condiciones Uniformes**

Al momento de la visita efectuada entre el 19 y 22 de mayo de 2015 la empresa no tenía copias y quedó comprometido el representante legal en enviarlo por correo electrónico, pero consultado el correo electrónico a la fecha del Director Técnico de Gestión no ha sido enviado, para su análisis y como fecha límite es el 30 de julio de 2015.

#### **4.9. Evolución de la demanda**

Aunque se observa una disminución de usuarios entre 2013 y 2014 de 134, correspondiendo a un 2.14%, el consumo de energía se incrementó en un 2,93% al pasar de 346.696Kwh en 2013 a 356.850 Kwh en 2014, esto se debe al incremento en las horas de servicio prestado a la cabecera municipal que pasó a 24 horas, con algunas interrupciones por parte del Generador CEDENAR S.A. E.S.P.

#### **4.10. Otros aspectos de la gestión comercial de la Empresa**

De acuerdo con lo indicado por la Empresa EMTIMBIQUI S.A. E.S.P., se resaltan los siguientes aspectos, en relación con la gestión comercial de la Empresa durante el 2014:

Realización de actividades y proyectos para fortalecer la cultura del servicio, capacitaciones a la comunidad y sensibilización en la facturación del ahorro de energía.

Se simplificaron los contenidos y el lenguaje de la factura, para potencializara como el principal canal de comunicación con el cliente.

Con la Gestión Zona Rural (localidades), se busca por parte de la Empresa asegurar la atención integral de las necesidades de la Empresa y del cliente, optimizando recursos debido a la disminución de usuarios que pasaron a ser atendidos por EMSEROCCIDENTE S.A. E.S.P. y en la actualidad otras por parte de ENERCAUCA S.A. E.S.P.

### **5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

No se cargaron los reportes correspondientes al auditor externo, ya que aparecen en estado pendiente de cargue

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación se muestra en las tablas 1, 2 y 3 los formatos certificados, certificados como no aplica y pendientes del año 2014 por la Empresa Mixta De Servicios Públicos De Energía Eléctrica de Timbiquí SA ESP.

Tabla 6.1 Formatos certificados en el 2014

AÑO	EMPRESA	FORMATOS CERTIFICADOS
2014	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	01. Registro Municipios con Estructura Tarifaria
		ENERGIA-ZNIC1-RESIDENCIAL - CABECERA
		ENERGIA-ZNIC1-RESIDENCIAL LOCALIDADES MENORES
		ENERGIA-ZNIC2-NO RESIDENCIAL - CABECERA
		Información Tarifas Máximas Calculadas-GEN
		Tarifas aplicadas-GEN
		ZNI C05 (CIR.124) - USO SUBSIDIOS CABECERA
		ZNI C05 (CIR.124) - USO SUBSIDIOS LOCALIDAD
		ZNI T01 (CIR.124) - REGISTRO DE OPERACION DIARIALOCALIDAD
		ZNI T04 (CIR.124) - OPERATIVA CABECERA
ZNI T05 (CIR.124) - REDES DE DISTRIBUICION CABECERA Y LOCALIDAD		

Fuente: SUI

Tabla 6.2 Formatos Certificados Como No Aplica 2014

AÑO	EMPRESA	FORMATOS CERTIFICADOS NO APLICA
2014	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	ACCIDENTES DE ORIGEN ELECTRICO
		ENERGIA-ZNIC2-NO RESIDENCIAL LOCALIDADES MENORES
		ZNI C06 (CIR.124) - SUSCRIPTORES COMUNITARIOS EN LOCALIDADES MENORES.
		ZNI T01 (CIR.124) REGISTRO DE OPERACION DIARIA CABECERA
		ZNI T02 (CIR.124) - OPERACION GRUPO ELECTROGENO SUSCRIPTORES COMUNITARIOS
		ZNI T03 (CIR.124) - OPERACION DIARIA - OTR.GENERACION - LOCALIDAD
		ZNI T03 (CIR.124) - OPERACION DIARIA - OTR.GENERACION - CABECERA
		ZNIC3 TARIFAS APLICADAS
ZNIC4 TARIFAS MAXIMAS APLICADAS		

Fuente: SUI

Tabla 6.3 Formatos Pendientes por Cargar 2014

AÑO	EMPRESA	FORMATOS PENDIENTES
2014	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno
		07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo
		12. Concepto Gral Evaluacion y Resultados
		17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión
		21. Indicadores de Nivel de Riesgo
		ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ENERGIA
		BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395
		CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ENERGIA
		CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO ENERGIA RES 2395
		CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395
		CONCEPTOS FLUJO DE CAJA ENERGIA RES 2395
		COSTOS Y GASTOS ENERGIA
		CUENTAS POR COBRAR ENERGIA RES 2395
		CUENTAS POR PAGAR ENERGIA RES 2395
		ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ENERGIA RES 2395
		FLUJO DE CAJA PROYECTADO ENERGIA RES 2395
		Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas
		Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales
		Información Tarifas Máximas Calculadas-GEN
		MATRIZ DE RIESGO ENERGIA
		Medicion de Nivel de Satisfaccion del Cliente - NSC-P
		NOVEDADADES PDF ENERGIA
		ORGANIGRAMA PDF ENERGIA
		PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION
Tarifas aplicadas-GEN		
VIABILIDAD FINANCIERA PDF ENERGIA		

Fuente: SUI

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, en cabeza de la Dirección Técnica de Gestión de Energía, efectuó requerimientos a la Empresa por las denuncias presentadas por usuarios del servicio de energía.

Así mismo se han efectuado los respectivos requerimientos al Prestador por denuncias presentadas por usuarios del servicio público suministrado por EMTIMBIQUI

Por otra parte, se han efectuado visitas al prestador en el 2014 y 2015, con el propósito de verificar los aspectos técnicos, comerciales y financieros y tarifarios de la Empresa.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Técnicas

#### Planta de generación San Isidro de Infi

Se recomienda dar solución inmediata, según las disposiciones del RETIE, para cada uno de los aspectos que se indican a continuación:

Mejorar las instalaciones donde está ubicada la planta generadora para que su funcionamiento no coloque en riesgo a la comunidad y evitar su pronto deterioro.

Construir un camino apto para el acceso a la planta.

Anclar la planta a los bloques de madera en la que se encuentra ubicada.

Instalar un SPT para la seguridad la persona que la ópera y de los usuarios, el buen funcionamiento de la planta y protección de electrodomésticos.

Organizar el cableado que sale del generador y conduce a las redes de distribución.

Realizar capacitación general a la persona encargada de operar la planta.

### **Planta de generación Saija**

Se recomienda dar solución inmediata, según las disposiciones del RETIE, para cada uno de los aspectos que se indican a continuación:

Mejorar las instalaciones donde está ubicada la planta generadora para que su funcionamiento no coloque en riesgo a la comunidad y evitar su pronto deterioro.

Construir un camino apto para el acceso a la planta.

Anclar la planta a los bloques de madera en la que se encuentra ubicada

Instalar un SPT para la seguridad la persona que la ópera y de los usuarios, el buen funcionamiento de la planta y protección de electrodomésticos.

Organizar el cableado que sale del generador y conduce a las redes de distribución.

Realizar capacitación general a la persona encargada de operar la planta.

### **Planta de generación Resguardo Calle Santa Rosa**

Se recomienda dar solución inmediata, según las disposiciones del RETIE, para cada uno de los aspectos que se indican a continuación:

Mejorar las instalaciones donde está ubicada la planta generadora para que su funcionamiento no coloque en riesgo a la comunidad y evitar su pronto deterioro.

Construir un camino apto para el acceso a la planta.

Anclar la planta a los bloques de madera en la que se encuentra ubicada.

Instalar un SPT para la seguridad la persona que la ópera y de los usuarios, el buen funcionamiento de la planta y protección de electrodomésticos.

Organizar el cableado que sale del generador y conduce a las redes de distribución.

Realizar capacitación general a la persona encargada de operar la planta.

### **Planta de generación Puerto Sayja**

Se recomienda dar solución inmediata, según las disposiciones del RETIE, para cada uno de los aspectos que se indican a continuación:

Construir un camino apto para el acceso a la planta.

Anclar la planta al piso para su buen funcionamiento.

Instalar un SPT para la seguridad la persona que la ópera y de los usuarios, el buen funcionamiento de la planta y protección de electrodomésticos.

Organizar el cableado que sale del generador y conduce a las redes de distribución.

Realizar capacitación general a la persona encargada de operar la planta.

### **Planta Timbiquí**

Se recomienda dar solución inmediata, según las disposiciones del RETIE, para cada uno de los aspectos que se indican a continuación:

Instalar un SPT para la seguridad la persona que la ópera y de los usuarios, el buen funcionamiento de la planta y protección de electrodomésticos.

Reubicar equipos de medición de usuario final .

### **Comercial**

En visita de noviembre de 2014 se efectuó visita a la Empresa EMSEROCCIDENTE S.A. E.S.P encontrando que las localidades de Santa María, El Realito, Cheté, Bocas de Patía, son atendidas por ella, razón por la cual EMTIMBIQUÍ S.A. E.S.P solicitó al Grupo SUI la reversión correspondiente, para retirar dichas localidades.

Para el año 2015 se creó la empresa ENERCAUCA S.A. E.S.P., para lo cual, en visita efectuada entre el 19 y 22 de mayo de 2015, el Representante legal de dicha empresa indicó que se encontraba prestando el servicio a otras localidades a partir de febrero de 2015, las cuales solicitó se le incluyeran y retiraran de EMTIMBIQUÍ S.A. E.S.P, para lo cual se le indicó el procedimiento para realizar dicha gestión.

La EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE TIMBIQUI SA ESP EMTIMBIQUI no ha cargado los estados financieros y no los proporcionó en la visita efectuada entre el 19 y 22 de mayo de 2015

En relación con los usuarios atendidos por la empresa EMTIMBIQUÍ S.A. E.S.P, se considera que la prestataria debe revisar sus políticas comerciales ya que ha perdido varias localidades en un porcentaje del 2.41% respecto del año 2014.

La pérdida de usuarios no ha hecho que se disminuya el consumo, pero ello se ve reflejado en el incremento de horas atendidas a los usuarios de la cabecera municipal que conforman el grueso de usuarios de la Empresa al pasar a una prestación de 24 horas continuas, redundando en el incremento en el valor facturado en un 28,95% y por ende en los subsidios otorgados que se incrementaron en un 19,27%

EMTIMBIQUÍ S.A. E.S.P, no ha cargado o se encuentran en estado pendiente los formularios correspondientes al tópico comercial formato Tarifas Aplicadas de los periodos Trimestre I y Trimestre II, y si certificó los de los Trimestres III y IV.

La prestataria EMTIMBIQUÍ S.A. E.S.P debe cargar y certificar los formatos y formularios que tiene pendientes a partir del año 2003 hasta el primer trimestre de 2015.

Proyectó: Luis Fabián Sanabria– Profesional Especializado-DTGE

Proyectó: Fabio Alberto Aldana Méndez- Profesional Especializado -DTGE

Proyectó: Carlos Raúl Vera Landázuri – Profesional Especializado-DTGE-Aspectos Cciales  
Héctor Garzón – Profesional SDEGC

Revisó: Martha Leonor Farah Manzanera- Directora Técnica de Energía (E)