



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# **DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA**

## **ELECTRICADORA DEL META S.A E.S.P PERIODO 2014-2015**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ENERGIA  
Bogotá, diciembre de 2015**

## **INTRODUCCIÓN**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en desarrollo del proyecto “Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios”, ha priorizado el análisis de algunas prestadoras, en las que se han identificado aspectos críticos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario como resultado de las diferentes actividades de inspección y vigilancia adelantados en el ejercicio de las funciones atribuidas por la Constitución y la Ley a la Entidad.

Este análisis se orienta, en principio a: i) Obtener y analizar información financiera, administrativa, técnica y comercial de los prestadores seleccionados, ii) Verificar la correcta aplicación de las tarifas, subsidios y contribuciones y iii) elaborar y publicar los informes diagnósticos de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible que han sido priorizados, procurando reflejar el comportamiento del prestador en el período comprendido entre el año 2014 y lo corrido del 2015.

En este orden de ideas, se presenta el diagnóstico correspondiente a la empresa ELECTRIFICADORA DEL META S.A, cuyo desarrollo se presenta en 5 capítulos, de los cuales 4 han sido estructurados a partir de cada uno de los tópicos revisados y el último contiene una revisión de las principales acciones de control adelantadas por la SSPD frente a este prestador, así como las recomendaciones derivadas del análisis realizado.

### **1. DIAGNOSTICO FINANCIERO - ADMINISTRATIVO**

Teniendo en cuenta que la empresa Electrificadora del Meta S.A E.S.P desarrollo de actividades como Comercializador y Distribución de Energía Eléctrica, según última actualización aprobada en RUPS el día 01 de Mayo de 2015, es importante mencionar que teniendo en cuenta el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera - NIF que se adelanta en Colombia de conformidad con la Ley 1314 de 2009, la empresa se acogió a grupo 2, la cual determina el nuevo marco normativo a aplicar de NIF.

El presente diagnostico se realizó con base en el plan contable del servicio público de Energía Eléctrica con corte a 30 de Junio de 2014 y 30 de Junio de 2015 , certificado en SUI el 28 de agosto de 2014 y 31 de Julio de 2015, respectivamente.

#### **Balance General**

Tabla 1.1 Balance General

BALANCE GENERAL	S1 2015	S1 2014	Var
<b>Activo</b>	<b>\$540,198,268,457</b>	<b>\$392,275,220,850</b>	<b>37.71%</b>
Activo Corriente	\$91,222,796,241	\$74,328,679,812	22.73%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$217,443,141,890	\$165,938,078,744	31.04%
Inversiones	\$1,012,996,117	\$602,801,886	0.00%
<b>Pasivo</b>	<b>\$241,890,686,696</b>	<b>\$175,878,972,104</b>	<b>37.53%</b>
Pasivo Corriente	\$195,614,129,195	\$96,690,757,094	102.31%
Obligaciones Financieras	\$98,301,939,126	\$61,054,465,918	61.01%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$298,307,581,761</b>	<b>\$216,396,248,746</b>	<b>37.85%</b>
Capital Suscrito y Pago	\$19,122,300,000	\$19,122,300,000	0.00%

La Empresa presento, para el primer semestre del año 2015, un activo total de \$540 mil millones aproximadamente, que comparado con la vigencia inmediatamente anterior se incrementó significativamente en un 37.71%. El pasivo para el año 2015 presenta un valor de \$242 mil millones aproximadamente que incremento en un 37.5% y el porcentaje más significativo corresponde al patrimonio por valor de \$298 mil millones aproximadamente, con un aumento del 37.85% comparado con el año 2014. El rubro más representativo dentro de la estructura del activo es el de Activos de propiedad, planta y equipo con una variación positiva del 31.04%. Con respecto al **pasivo**, su componente más representativo fue el pasivo corriente con una variación positiva de 102.31 % .El patrimonio en su rubro capital suscrito y pago se mantuvo contante durante este periodo.

## Estado de Resultados

Tabla 1.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	S1 2015	S1 2014	VAR
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$181,055,494,292</b>	<b>\$167,700,847,826</b>	<b>7.96%</b>
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$126,493,962,183</b>	<b>\$124,086,013,577</b>	<b>1.94%</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$27,206,350,739</b>	<b>\$21,091,767,873</b>	<b>28.99%</b>
<b>UTILIDADES OPERACIONALES</b>	<b>\$27,355,181,370</b>	<b>\$22,523,066,376</b>	<b>21.45%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>\$1,819,700,148</b>	<b>\$1,220,151,972</b>	<b>49.14%</b>
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>\$3,763,900,103</b>	<b>\$2,521,562,645</b>	<b>49.27%</b>
<b>GASTO DE INTERESES</b>	<b>\$2,991,483,244</b>	<b>\$1,577,587,409</b>	<b>89.62%</b>
<b>UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO</b>	<b>\$25,410,981,415</b>	<b>\$21,221,655,703</b>	<b>19.74%</b>

Los ingresos totales ascendieron a \$183 mil millones aproximadamente y los costos operacionales a \$126 mil millones con una variación del 1.94% aproximadamente. Es importante resaltar que la empresa tuvo una variación significativa con respecto a los gastos de interés de 89.62% debido a pago de intereses de las obligaciones financieras de la empresa.

## Análisis de Indicadores Financieros

Tabla 1.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2015	2014
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	0.47	0.77
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	65	78
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	82	47
Activo Corriente Sobre Activo Total	16.89%	18.95%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	45%	45%
Patrimonio Sobre Activo	55%	55%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	81%	55%
Cobertura de Intereses – Veces	15.94	23.44
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	\$51,524,309,586	\$41,938,274,158
Margen Operacional	28%	25%
Rentabilidad de Activos	10%	11%
Rentabilidad de Patrimonio	13%	15%

### Liquidez

Para el primer semestre del 2015 la razón corriente se redujo a 0.47 lo cual es importante tener en cuenta, ya que la empresa se encuentra más endeudada que año anterior.

La rotación de cartera disminuyo en el número de días que la empresa les otorga a sus clientes para recuperar cartera.

### Endeudamiento

En este rubro se observa que hubo un incremento en los pasivos corrientes con respecto a los pasivos totales que tiene la empresa en un 26%.

### Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo con una alza con respecto al año 2014 de \$9"500 millones.

El margen operacional de la empresa es de 25% al cierre del primer semestre del 2014 y tuvo un aumento del 3% para el año 2015 debido principalmente al incremento del ebitda.

## 2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO

### Descripción de la Infraestructura.

El Sistema de Distribución Local atendido por la empresa está conformado por 133 circuitos, de los cuales 34 atienden Villavicencio, todos clasificados dentro del grupo 1 de calidad, 52 atienden las cabeceras municipales clasificadas dentro del grupo 3 y 47 están en las áreas rurales clasificados dentro del grupo 4.

Así mismo, según el último reporte de alimentadores en el SUI, EMSA S.A. ESP cuenta con 14 subestaciones instaladas y una longitud de la red correspondiente a la

longitud de los circuitos o línea principal más ramales de 1395,4 Km de red; este valor corresponde a la suma total de la longitud de red reportada en el SUI

## Calidad del servicio

### Continuidad

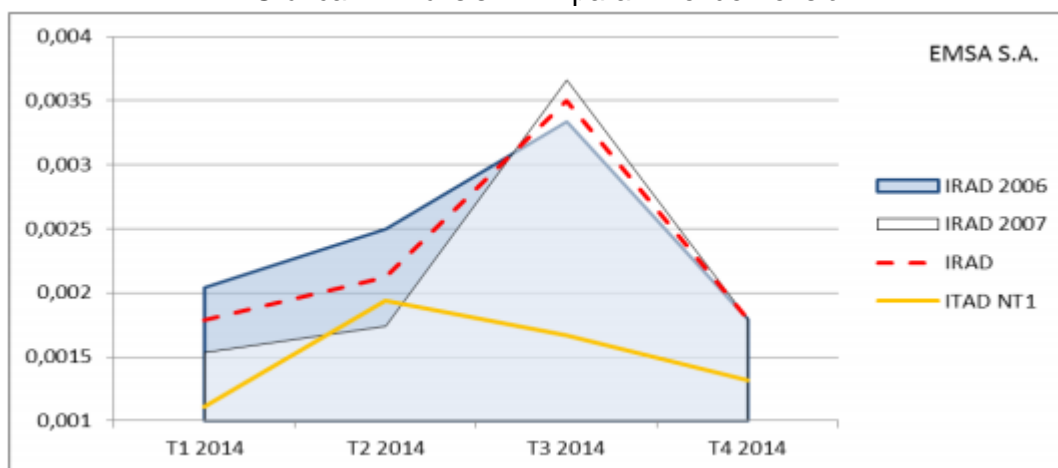
La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 097 de 2008, estableció el nuevo esquema de calidad y compensaciones, en el cual se define el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad (ITAD). Este índice representa el porcentaje medio de energía que los clientes dejan 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 020 de 2011 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, se establecen los Índices de Referencia de la Discontinuidad de EMSA S.A. ESP

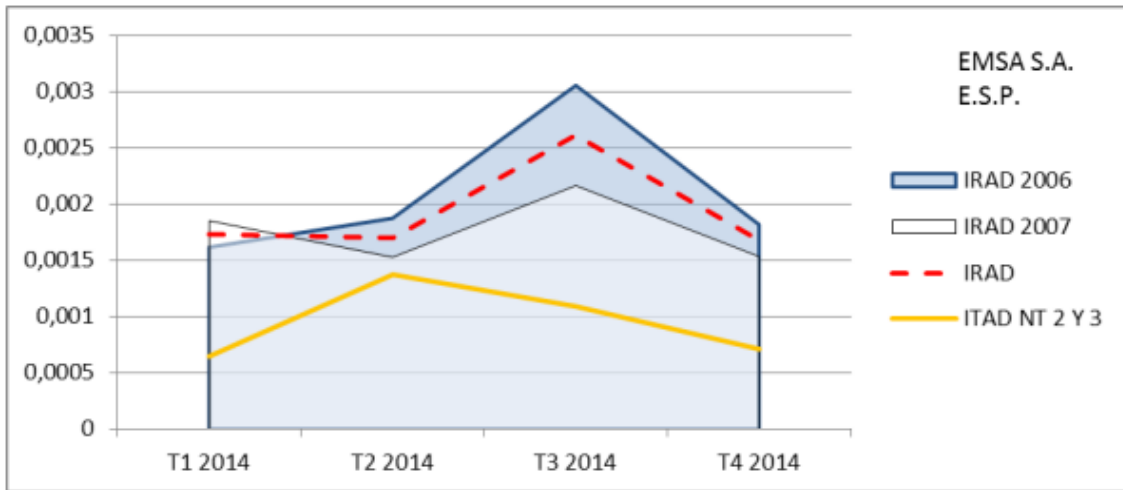
Las gráficas 3.2.1 y 3.2.2 son creadas con base en el índice de Referencia Agrupado de la Discontinuidad (IRAD) y el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad (ITAD). Estos índices permiten analizar el comportamiento de la calidad del servicio de la empresa prestadora. Cuando el ITAD se encuentra 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.

Para los niveles de tensión 1, 2 y 3, se tiene que el ITAD se ubicó por debajo del índice IRAD, tal y como se observa a continuación:

Gráfica 1. Análisis ITAD para Nivel de Tensión 1



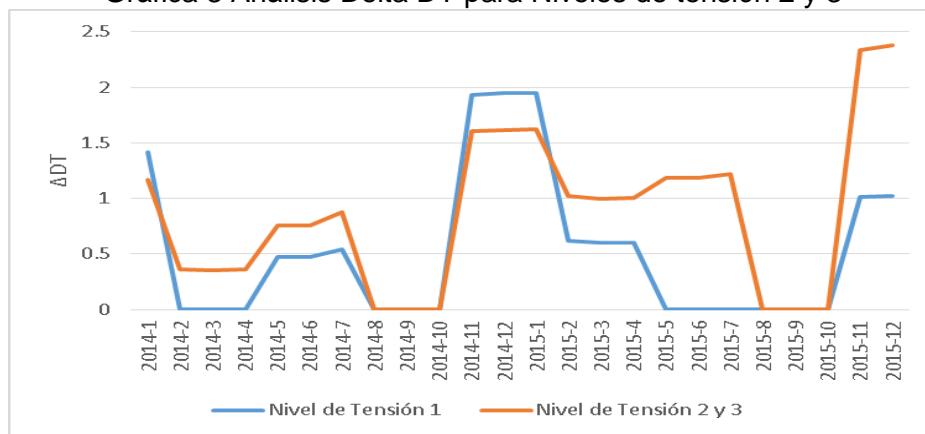
Gráfica 2. Análisis ITAD para Niveles de tensión 2 y 3



Fuente: SUI – DTGE

Por otra parte, en la siguiente gráfica se presenta la Variación Trimestral de la Calidad,  $\Delta Dt$ , reportada al SUI, aplicada a través del costo unitario de prestación del servicio a los usuarios finales atendidos por la empresa.

Gráfica 3 Análisis Delta DT para Niveles de tensión 2 y 3



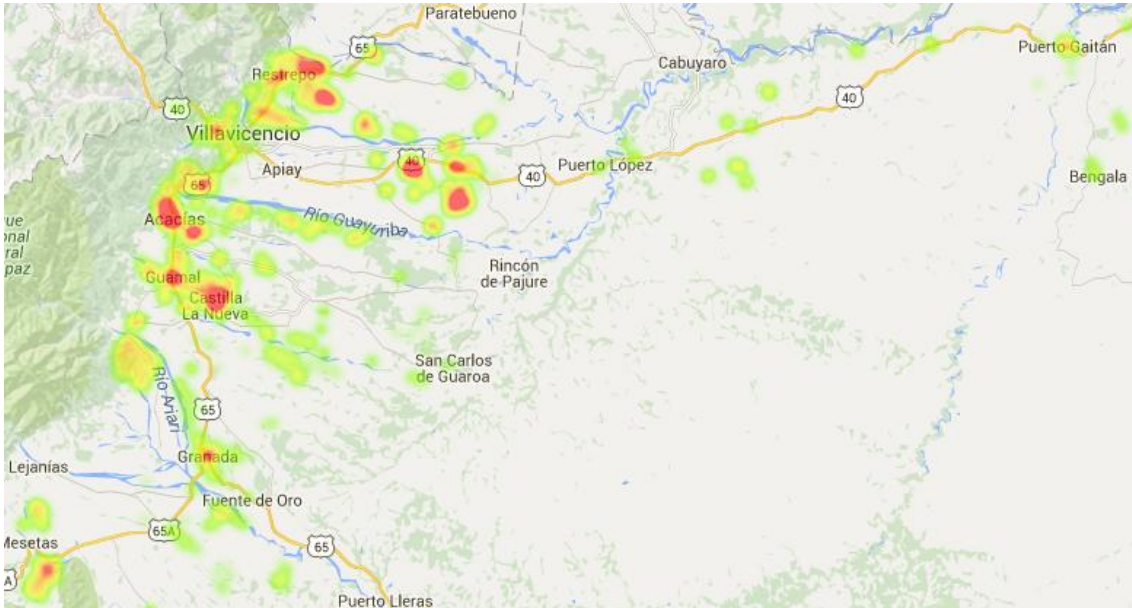
Fuente: SUI – DTGE

De acuerdo con lo expuesto se evidencia que la continuidad del servicio ha mejorado durante los años 2014 y 2015 con respecto a los periodos de referencia 2006 y 2007, conforme los límites y parámetros definidos por el ente regulador.

Ahora bien, teniendo en cuentas las particularidades del esquema de calidad vigente, se procedió a realizar un análisis de la calidad del servicio a nivel geográfico con el fin de identificar los puntos críticos del sistema, encontrando lo siguiente:

- **Cantidad de Interrupciones**

Mapa 1. Análisis Geográfico de Cantidad de Interrupciones

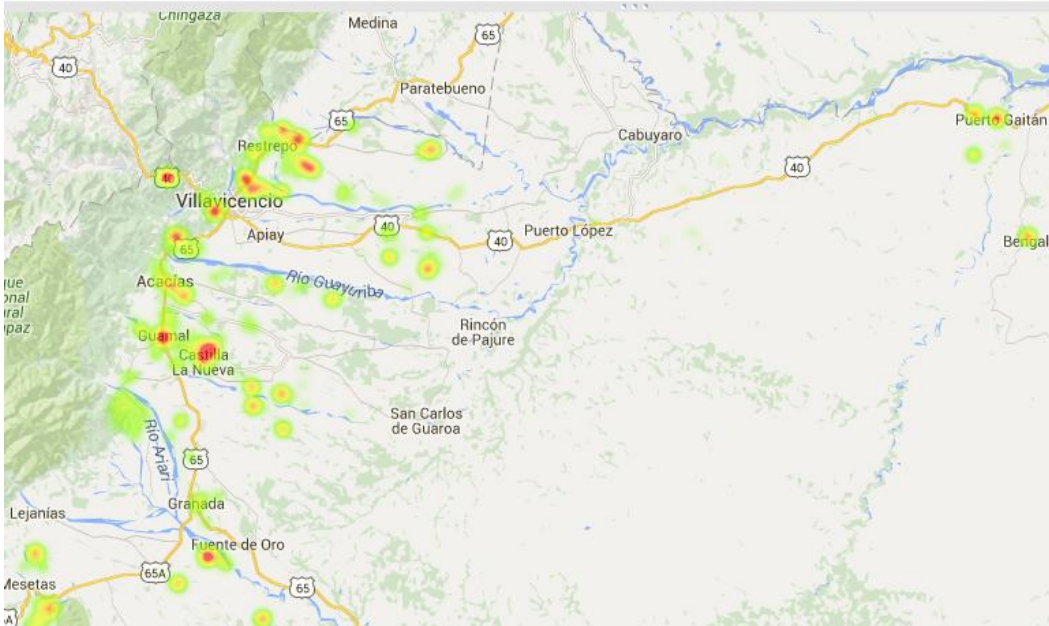


Fuente. Análisis

Al respecto, se observa que los peores usuarios atendidos por la empresa se encuentran en los municipios de Acacias y Restrepo, Meta, además del sector rural localizado en la vía que comunica las poblaciones de Villavicencio y Puerto López.

- **Duración de Interrupciones**

Mapa 2. Análisis Geográfico de Cantidad de Interrupciones



Fuente. Análisis

Así mismo, conforme el mapa expuesto, los mayores tiempos de interrupción se localizan en los municipios de Castilla Nueva, Guamal y Restrepo.

De acuerdo con los resultados del análisis efectuado, es pertinente que la empresa enfoque las inversiones de la próxima vigencia en mantener los niveles de calidad del servicio registrados en la ciudad de Villavicencio y en aumentar la confiabilidad de los sistemas instalados en los municipios de Restrepo y Acacias. Así mismo, es importante fortalecer la capacidad de respuesta de la empresa ante interrupciones presentadas en los municipios de Castilla Nueva, Guamal y principalmente Restrepo que posee también un alto índice de interrupciones, con el fin de mitigar el impacto sobre los usuarios finales.

- **Calidad de la Potencia**

De acuerdo a un análisis de las quejas y denuncias recibidas, esta Superintendencia con el apoyo de una firma externa realizó medición de la calidad de la potencia suministrada a la barra de subestación Cumaral propiedad de EMSA el 27 de Noviembre de 2014, donde se encontró lo siguiente:

Respecto a la medición de tensión de estado estacionario se encontró un desbalance del 0,65% el cual está dentro de los límites permitidos por la norma EN 50160.

Se encontró que la frecuencia cumple con lo establecido en la regulación donde el valor mínimo de frecuencia registrado fue de 59,51 Hz y el valor máximo fue de 60,19 Hz.

El factor de potencia de la subestación tuvo un valor promedio de 0,84 el cual se considera muy bajo, se le recomienda a la empresa realizar las acciones correspondientes para mejorar este indicador.

Se evidenciaron armónicos en tensión por debajo del nivel permisible del 3% de acuerdo la resolución CREG 065 de 2012.

### 3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

Se analizan los aspectos comerciales de la empresa relacionados con:

- **Número De Suscriptores**

De acuerdo con la información suministrada al SUI, la empresa reportó para los periodos del año 2014 y hasta septiembre del año 2015, los siguientes suscriptores:

Tabla 1. Número de suscriptores 2014/2015.

ESTRATO	Año			
ESTRATO	2014	% Part 2014	2015	% Part 2015
Estrato 1	61.209	23%	65.456	23%
Estrato 2	89.349	33%	92.966	33%
Estrato 3	66.889	25%	69.739	25%
Estrato 4	11.515	4%	11.991	4%
Estrato 5	3.878	1%	4.093	1%
Estrato 6	1.275	0%	1.286	0%



<b>Total Residencial</b>	<b>234.115</b>	<b>86%</b>	<b>245.531</b>	<b>87%</b>
Industrial	303	0%	352	0%
Comercial	33.831	12%	34.879	12%
Oficial	1.750	1%	1.820	1%
Otros	903	0%	927	0%
<b>Total no Residencial</b>	<b>36.787</b>	<b>14%</b>	<b>37.978</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>270.902</b>	<b>100%</b>	<b>283.509</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

En la Tabla 1 se observa que el número de suscriptores de la Electrificadora del Meta S.A. E.S.P. para el año 2014 es de 270.902, de los cuales el 86% corresponde al sector residencial.

De la misma tabla podemos notar que con respecto al número de suscriptores, la empresa ha tenido una variación en el año 2015 con relación al 2014, de unos 12.607 suscriptores que representan el 4.6 % de aumento y que se mantiene la tendencia en cuanto al porcentaje que representa el sector residencial, con un ligero aumento del 87%.

También se observa que en cuanto a los usuarios no residenciales, tanto en el año 2014, como lo que va corrido del 2015, el 92% corresponde al sector comercial, seguido del sector oficial con el 4.8%. El menor porcentaje corresponde a los sectores industrial y otros.

Se observa que para ambos periodos, el mayor porcentaje de usuarios residenciales lo constituye el estrato 2 con un 33%, seguido del estrato 3 con un 25% y el estrato 1 con un 23%; lo que significa que estos tres estratos, representan el 81% de los usuarios del sector residencial y los estratos 4, 5 y 6 representan el 5% de los citados usuarios.

De acuerdo con la información contenida en el último informe de gestión publicado en la pag web de la entidad y acorde con la información recogida en la visita que se hizo a dicha empresa, la ciudad de Villavicencio posee el 58% del total de usuarios de la empresa.

Los municipios de Villavicencio, Acacias, Granada y Puerto López constituyen el 78% del total de usuarios de la empresa.

En los municipios que atiende EMSA el 86% de los usuarios están en la cabecera municipal, mientras que el 14% pertenecen a las áreas rurales.

- **Niveles de Consumos**

Tabla 2. Consumo de Kwh Por Sector.

ESTRATO	Año		
ESTRATO	2014	2015	% Aumento / Disminución
Estrato 1	84.063.885	59.988.191	-29%
Estrato 2	132.185.054	92.134.415	-30%

Estrato 3	116.469.298	80.455.986	-31%
Estrato 4	23.447.609	16.372.690	-30%
Estrato 5	10.271.008	7.271.853	-29%
Estrato 6	4.311.019	3.019.321	-30%
Industrial	97.251.877	62.111.272	-36%
Comercial	177.166.358	118.171.824	-33%
Oficial	47.035.396	31.395.102	-33%
Provisional	9.666.343	9.545.835	-1%
Alumbrado Publico	34.605.247	22.622.022	-35%
Areas Comunes	5.015.639	3.434.004	-32%
<b>TOTAL</b>	<b>741.488.733</b>	<b>506.522.515</b>	<b>-32%</b>

Fuente: SUI

Tabla 3. Participación en Consumo de Usuarios Por Estrato y Sectores.

<b>ESTRATO</b>	<b>ESTRATO</b>	
<b>ESTRATO</b>	<b>% Participación 2014</b>	<b>% Participación 2015</b>
Estrato 1	11%	12%
Estrato 2	18%	18%
Estrato 3	16%	16%
Estrato 4	3%	3%
Estrato 5	1%	1%
Estrato 6	1%	1%
Industrial	13%	12%
Comercial	24%	24%
Oficial	6%	6%
Provisional	1%	2%
Alumbrado Publico	5%	4%
Areas Comunes	1%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

De las tablas anteriores se observa que el sector residencial para el año 2014 consumió el 50% y el otro 50% el sector no residencial. Para lo que va corrido del año 2015, se ha presentado un ligero aumento en el sector residencial pasando al 51% y el sector no residencial a 49% de consumo.

En el sector residencial, la mayor participación en el número de usuarios que consumen, lo constituyen los estratos 1, 2, y 3.

En el sector no residencial la mayor participación es la del sector industrial y comercial.

Tabla 4. Consumo Promedio Mensual por Sectores y Usuarios 2014/2015

<b>ESTRATO</b>	<b>Año</b>					
----------------	------------	--	--	--	--	--

<b>ESTRATO</b>	<b>Consumo 2014</b>	<b>Suscriptores 2014</b>	<b>Consumo por usuario mensual 2014</b>	<b>Consumo 2015</b>	<b>Suscriptores 2015</b>	<b>Consumo por usuario mensual 2015</b>
Estrato 1	84.063.885	61.209	114	59.988.191	65.456	102
Estrato 2	132.185.054	89.349	123	92.134.415	92.966	110
Estrato 3	116.469.298	66.889	145	80.455.986	69.739	128
Estrato 4	23.447.609	11.515	170	16.372.690	11.991	152
Estrato 5	10.271.008	3.878	221	7.271.853	4.093	197
Estrato 6	4.311.019	1.275	282	3.019.321	1.286	261
<b>Total Residencial</b>	<b>370.747.873</b>	<b>234.115</b>	<b>176</b>	<b>259.242.456</b>	<b>245.531</b>	<b>158</b>
Industrial	97.251.877	303	26.747	62.111.272	352	19.606
Comercial	177.166.358	33.831	436	118.171.824	34.879	376
Oficial	47.035.396	1.750	2.240	31.395.102	1.820	1.917
Otros	49.287.229	903	4.548	35.601.861	927	4.267
<b>Total no Residencial</b>	<b>370.740.860</b>	<b>36.787</b>	<b>8.702</b>	<b>247.280.059</b>	<b>37.978</b>	<b>6541</b>
<b>TOTAL</b>	<b>741.488.733</b>	<b>270.902</b>	<b>3.503</b>	<b>506.522.515</b>	<b>283.509</b>	<b>2712</b>

Fuente: SUI

En la Tabla 4, se puede observar el consumo promedio mensual por cada uno de los estratos y sectores para cada uno de los años.

En la misma se nota que los mayores consumos promedios mensuales lo constituye el sector comercial, seguido del sector oficial.

Que el promedio de consumo mensual por usuarios para el estrato 1 en el año 2014 fue de 114 kwh y para el año 2015 ha disminuido a 102 Kwh, en el estrato 2 para el 2014 fue de 123 kwh y para el año 2015, presenta una ligera disminución a 110 kwh.

Que el promedio de consumo mensual por usuarios del sector residencial en su conjunto para el año 2014 fue de 176 Kwh y para el año 2015 presenta una ligera disminución a 158 kwh.

Que el del sector no residencial para el año 2014 fue de 8.702 Kwh y para el 2015 presenta una disminución a 6.541 Kwh por usuarios.

- **Tarifas, Subsidios y contribuciones**

### **Tarifas**

Acorde con la metodología establecida el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU), para las empresas comercializadoras del Sistema Interconectado Nacional (SIN), la cual está determinada en la Resolución CREG 119 de 2007 y aquellas que la actualicen y modifiquen, corresponde a la tarifa del estrato 4, el precio de referencia, a partir del cual se liquidan los subsidios para los estratos uno al tres y los sobrecostos para los estratos 5 y 6, comercial e industrial.

Con base en lo anterior, las tarifas calculadas mes a mes que se aplica a los usuarios, de la empresa deben ajustarse al esquema de estratificación, el cual está diseñado para beneficiar los sectores de la población con menor capacidad de pago.

Las tarifas de los estratos residenciales mes a mes de 2014 y hasta octubre de 2015 se consolidan en las tablas siguientes:

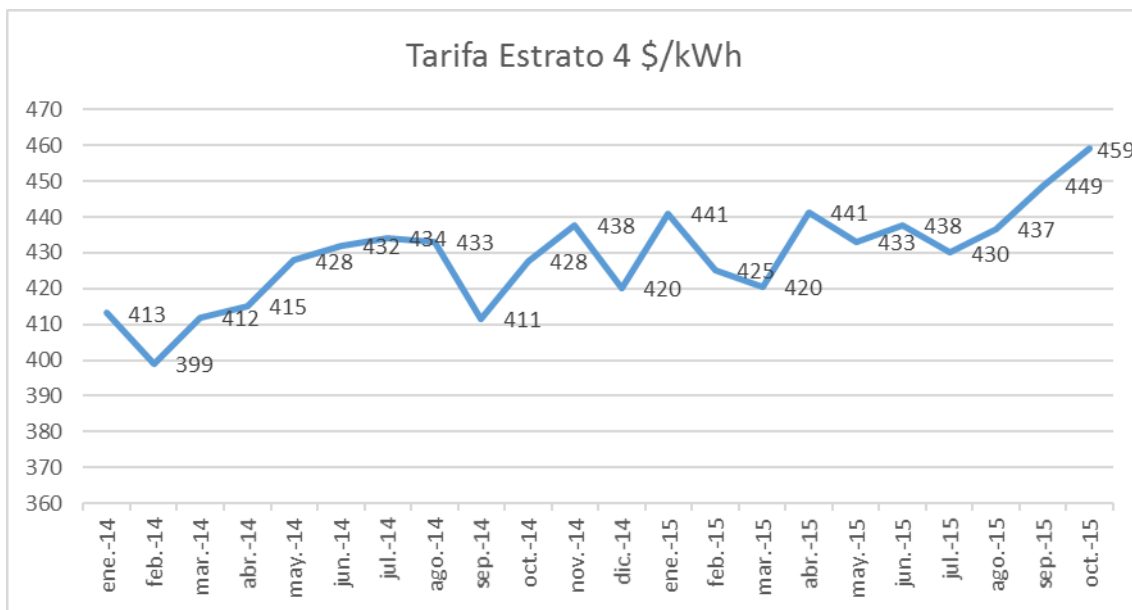
Año	Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
2014	enero	174,82	218,52	361,16	413,12	495,74	495,74
	febrero	175,68	219,6	339,18	399,02	478,82	478,82
	marzo	176,78	220,98	349,98	411,75	494,10	494,10
	abril	177,47	221,84	352,79	415,04	498,05	498,05
	mayo	178,29	222,86	363,64	427,82	513,38	513,38
	junio	179,16	223,95	367,02	431,78	518,14	518,14
	julio	179,31	224,14	368,86	433,94	520,73	520,73
	agosto	179,59	224,49	367,95	432,87	519,44	519,44
	septiembre	174,7	218,37	338,48	411,34	493,61	493,61
	octubre	180,2	225,25	363,56	427,72	513,26	513,26
	noviembre	180,49	225,62	372,03	437,68	525,22	525,22
	diciembre	180,74	225,93	356,95	419,94	503,93	503,93
Año	Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
2015	enero	181,22	226,52	374,72	440,85	529,02	529,02
	febrero	182,38	227,98	381,45	425,23	510,28	510,28
	marzo	184,48	230,6	357,38	420,44	504,53	504,53
	abril	185,56	231,95	375,09	441,28	529,54	529,54
	mayo	186,55	233,19	367,96	432,89	519,47	519,47
	junio	187,04	233,81	371,95	437,58	525,10	525,10
	julio	187,24	234,05	365,47	429,96	515,95	515,95
	agosto	187,6	234,5	371,16	436,66	523,99	523,99
	septiembre	188,5	235,63	381,6	448,94	538,73	538,73
	octubre	189,85	237,31	390,15	459,00	550,80	550,80

Fuente: SUI

En términos generales, se observa un descenso de enero a marzo, para luego presentar un incremento en las tarifas del prestador, desde el mes de abril de 2015 decrece levemente, y con ligeras variaciones hasta el mes de septiembre, para de nuevo aumentar desde septiembre a octubre de 2015, fecha en la cual se tiene el último informe.

La gráfica siguiente muestra el comportamiento de los últimos 22 meses, en el cual se presenta la tendencia de las mismas:

Tarifas Estrato 4. Electrificadora del Meta S.A. E.S.P.



Fuente SUI

Se observa, en general un aumento en las tarifa del estrato 4, donde el mínimo valor inferior ocurre en febrero de 2014, con \$399 \$/kWh y sigue con pendiente ascendente hasta los \$459 \$/kWh en octubre de 2015.

### Subsidios y Contribuciones

Los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, por disposición del gobierno nacional, son subsidiados hasta con el 60%, 50% y 15% respectivamente, mientras que los estratos contribuyentes son el 5 y 6, y los usuarios comerciales e industriales con un 20%.

El estrato 4 es el precio de referencia como se anotó anteriormente, lo que significa que no contribuye ni subsidia, por lo que la tarifa aplicada a éste se conoce como tarifa plena y es el mismo CU de la metodología citada.

Acorde con la información de tarifas, la empresa les ha otorgado a los usuarios de estrato 1, un subsidio que esta entre el 54.50% hasta el 60%, para estrato 2 entre 44% y el 50% y para estrato 3 del 15%, lo cual es conforme con lo establecido por las normas vigentes.

La tabla siguiente muestra el balance a 30 de junio de 2015, con respecto a los subsidios otorgados y las contribuciones recibidas por el prestador y registrada en el Sistema Único de Información (SUI).

ESTRATO	AÑO 2014	1 SEMESTRE 2015
Estrato 1	18,180,631,379	8,099,353,415
Estrato 2	22,266,372,253	9,705,347,626
Estrato 3	5,817,150,308	2,542,821,181
Total Subsidios	46,264,153,940	20,347,522,222
Estrato 4	4,993	0
Estrato 5	833,516,349	384,023,373

Estrato 6	349,960,810	161,332,159
Industrial	858,286,294	301,784,048
Comercial	14,754,765,971	5,762,950,116
Otros	865,574,473	446,997,923
<b>Total Contribuciones</b>	<b>17,662,108,890</b>	<b>7,057,087,619</b>

Fuente: SUI

De la tabla anterior se infiere que el prestador presenta un déficit por \$28.602.045.050, a diciembre 31 de 2014 y de \$13.290.434.603 mil millones de pesos a 30 de junio de 2015.

- **Nivel de satisfacción del usuario**

Para medir el nivel de satisfacción del usuario la empresa EMSA, de acuerdo con el último informe de gestión publicado en la pag web, y acorde con la información recogida en la visita que se hizo a dicha empresa, para establecer el nivel de satisfacción de sus usuarios para el periodo del año 2014, contrato la encuesta CIER de satisfacción de los clientes residenciales urbanos 2014 cuyos resultados se incluyen a continuación.

Los aspectos analizados en dicha encuesta fueron los siguientes:

Suministro de Energía  
 Información y comunicaciones  
 Factura de Energía  
 Atención al consumidor  
 Imagen de la Empresa  
 Responsabilidad Social y  
 Alumbrado Público

Resultados obtenidos:

1. Suministro de Energía. Obtuvo mejoras en aspectos relacionados con el suministro de energía y en suministro sin variaciones de voltaje. En los demás mantiene el promedio de los últimos tres años.
2. Información y comunicaciones. En el año 2014 obtuvo resultados por debajo de los obtenidos en vigencias anteriores.
3. Factura de Energía. Al igual que en el indicador anterior obtiene resultado por encima del Benchmarking y del índice CIER. La mejor percepción se obtiene en disponibilidad de puntos de pago. Se destaca la construcción de la nueva sede para atención de los usuarios en el centro de la ciudad de Villavicencio.
4. Servicio al Cliente. Presenta mejora en 10 de los 11 puntos analizados, los mejores son los de resultados en los aspectos relacionados con Tiempo de espera para la atención, facilidad para entrar en contacto con la empresa y claridad de la información brindada.
5. Imagen. Los usuarios perciben que los aspectos más positivos en este aspecto analizado son la prestación de servicios sin discriminación y que invierte en la calidad del suministro. Mejora en 8 de los 9 índices analizados.

6. Responsabilidad Social. El punto mejor evaluado es el que EMSA se preocupa por la prevención de accidentes, seguido de llevar energía a las regiones no atendidas y que facilita el acceso a los ciudadanos con necesidades especiales. Todos los índices analizados mejoraron con respecto a la vigencia anterior.

7. Alumbrado Público. Se evidencia mejora en la disponibilidad del alumbrado público en toda la ciudad, seguido de la percepción sobre la calidad del mismo.

Es importante aclarar que en la visita que se realizó este año a dicha empresa, se pudo constatar en los diferentes municipios que se visitaron y los puntos de atención al usuario, que efectivamente los resultados obtenidos por la empresa y mostrados en la encuesta CIER de satisfacción contratada y relacionados antes, en todos ellos se ha mantenido la tendencia de mejora durante el año 2015.

- **Trámite de PQR**

Tabla 6. PQR por causal 2014/2015

CAUSAL	Año		Total general	% Aumento / Disminución
	2014	2015		
Falla en la prestación de servicio	44371	32026	76397	-28%
Alto consumo	5179	3929	9108	-24%
cobro de otros cargos de la empresa	3188	1027	4215	-68%
Cobros por servicios no prestados	858	351	1209	-59%
tarifa cobrada	735	360	1095	-51%
Entrega y oportunidad de la factura	620	92	712	-85%
Error de lectura	608	356	964	-41%
Estrato	578	217	795	-62%
Pago sin abono a cuenta	519	220	739	-58%
Calidad del servicio	397	144	541	-64%
Relacionada con cobros por promedio	287	62	349	-78%
Cobros inoportunos	268	26	294	-90%
Condiciones de seguridad o riesgo	236	100	336	-58%
Otras inconformidades	69	413	482	499%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	18	6	24	-67%
Aforo	16	6	22	-63%
Medidor o cuenta cruzada	9	16	25	78%
Solidaridad	4		4	-100%
dirección incorrecta	2		2	-100%
Cambio de medidor o equipo de medida	2	1	3	-50%
Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario		2	2	
Inconformidad por conexión		2	2	
Suspensión por mutuo acuerdo		1	1	
<b>Total general</b>	<b>57.964</b>	<b>39.357</b>	<b>97.321</b>	<b>-32%</b>

Fuente SUI

De la tabla anterior se aprecia que durante el año 2014 los usuarios presentaron 57.964 reclamaciones, en donde se destaca la falla en la prestación del servicio con 44.371 reclamaciones que equivalen al 76.5% de dichos reclamos, seguida por el Alto

consumo con 5.179 reclamaciones, equivalentes al 9% y Cobros de otros cargos de la empresa con 3.188 que representan el 5.5% del total de los reclamos-

Para lo que va corrido del 2015, o sea a septiembre de este año, la tendencia es la misma, es decir, la falla en la prestación del servicio con 32.026 reclamaciones que representan el 81%, seguida por el Alto consumo con 3.929 equivalentes al 10% y Cobros de otros cargos de la empresa con 1.027 que constituyen el 2.6% de los reclamos realizados hasta septiembre.

De acuerdo con el último informe de gestión publicado en la página web y de la visita realizada en dicha empresa, se pudo constatar que de las reclamaciones realizadas por los usuarios, las presentadas en Villavicencio corresponden al 57.8% del total, Acacías tiene el 8.1% y Granada el 6.6%.

Este análisis obliga a la empresa a encaminar todos sus esfuerzos y acciones a mejorar los índices relacionados con estos tres ítems, sobre todo en lo que hace referencia a las fallas en la prestación del servicio, la que de acuerdo con estos informes representa un porcentaje demasiado alto de los reclamos de los usuarios. Lo anterior sin detrimento del mejoramiento de los demás índices, lo que debe constituir un objetivo permanente de mejora continua por parte de la empresa.

- **Estratificación Aplicada**

La tabla a continuación, muestra el número de suscriptores residenciales que tiene la empresa EMSA para el año 2014 y 2015, indicando la participación porcentual de cada estrato para cada año.

De igual manera, se presenta la variación de un año al otro, en cuanto a la cantidad de suscriptores residenciales por estrato socioeconómico.

<b>ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA - ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.</b>						
<b>Estrato socioecon.</b>	<b>Suscr. Res. Año 2014</b>	<b>% Partic. por Estrato</b>	<b>Suscr. Res. Año 2015</b>	<b>% Partic. por Estrato</b>	<b>Var. Suscrip. 2014 - 2015</b>	
					<b>No. Suscrip.</b>	<b>% Variac.</b>
<b>Estrato 1</b>	61.209	26%	65.456	27%	4.247	6,9%
<b>Estrato 2</b>	89.349	38%	92.966	38%	3.617	4,0%
<b>Estrato 3</b>	66.889	29%	69.739	28%	2.850	4,3%
<b>Estrato 4</b>	11.515	5%	11.991	5%	476	4,1%
<b>Estrato 5</b>	3.878	2%	4.093	2%	215	5,5%
<b>Estrato 6</b>	1.275	1%	1.286	1%	11	0,9%
<b>Total Residencial</b>	<b>234.115</b>	<b>100%</b>	<b>245.531</b>	<b>100%</b>	<b>11.416</b>	<b>4,9%</b>

*Fuente: Reportes SUI*

Cabe anotar que dentro de las empresas analizadas en el informe diagnóstico, después de ELECTRICARIBE, EMSA es la segunda prestadora que mayor incremento presentó entre los suscriptores de estrato 1 y 3 con un 6,9% y 4,3% respectivamente. El estrato 2 también aumentó en un 4,0%.

Al revisar la cantidad de suscriptores para el año 2015 se encuentra que el 93% de los suscriptores residenciales de EMAS pertenecen a los 1, 2 y 3 subsidiados, y equivalen a 228.161 suscriptores. Se considera este un aspecto relevante, en cuanto a la



importancia de vigilar la aplicación de la estratificación por parte de EMSA, en razón del incremento en los subsidios del sector energético.

De otra parte, se han identificado los mercados más grandes que atiende EMSA con los respectivos “Decretos de Estratificación” vigentes, tanto de “adopción de estratificación” como de “modificación de estratificación” y de “suspensión de estratificación” en los casos en que existan.

La identificación de los Decretos es una información valiosa recopilada a través de varios años y de diferentes fuentes de bases de datos que maneja la Superintendencia, la cual que permitirá comparar la información cargada por el prestador en SUI versus la estratificación definida por cada municipio en sus decretos de estratificación. Lo anterior será posible, una vez entre en vigencia la Nueva Resolución de Energía que modifica el Formato Comercial No.2.

La tabla a continuación, incluye los 10 principales municipios atendidos por la empresa, en los cuales tiene suscriptores residenciales.

<b>MERCADOS RESIDENCIALES ATENDIDOS POR EMSA S.A. E.S.P.</b>						
<b>Total Municipios 2014 : 240</b>			<b>Total Municipios 2015 : 242</b>			
<b>Municipios</b>	<b>Departamento</b>	<b>Total Suscrip. Resid. Por</b>	<b>Total Suscrip. Resid. Por</b>	<b>Tipo Decreto</b>	<b>No Decreto</b>	<b>Fecha Decreto</b>
VILLAVICENCIO	META	136.842	143.759	ADOPCIÓN	79	
ACACIAS	META	21.184	22.341	ADOPCIÓN	130	27-06-1997
				ADOPCIÓN	82	00/12/1997
GRANADA	META	17.068	17.854	ADOPCIÓN	98	
				ADOPCIÓN	147	11-10-2007
PUERTO LOPEZ	META	7.677	8.042	ADOPCIÓN	76	25-06-1997
SAN MARTIN	META	6.015	6.262	ADOPCIÓN	49	10-04-1996
				REVISION GENERAL	25	28-02-2003
CUMARAL	META	5.331	5.646	ADOPCIÓN	068-96	28-06-1996
				ADOPCIÓN	107	21-12-1998
RESTREPO	META	4.770	4.990	ADOPCIÓN	120	11-11-1998
				ACTUALIZACIÓN	147	18-09-2007
PUERTO GAITAN	META	4.076	4.273	ADOPCIÓN	32	04-06-1996
				ADOPCIÓN	32	19-03-2002
				ACTUALIZACIÓN	159	15-12-2009
FUENTE DE ORO	META	3.438	3.577	ADOPCIÓN	85	15-12-1994
				ADOPCIÓN	40	20-06-1997
				ADOPCIÓN	97	00-12-1997
GUAMAL	META	3.390	3.525	ADOPCIÓN	64	30-12-1994
				READOPCION	034-A	16-06-1998
				ACTUALIZACIÓN	81	13-09-2005

**Fuentes:** REC (Reporte de Estratificación y Coberturas) – Base Colombia - Inspector

## RECOMENDACIONES DE CARÁCTER COMERCIAL

Se Recomienda requerir a la empresa para que adopte las medidas necesarias tendientes a bajar los índices de reclamación sobre todo en lo que tiene que ver con la causal fallas en la prestación del servicio, la que de acuerdo con los informes antes relacionados, representa un porcentaje demasiado alto de los reclamos de los usuarios. Lo anterior sin detrimento del mejoramiento de los demás índices, lo que debe constituir un objetivo permanente de mejora continua por parte de la empresa.

## 4. DIAGNÓSTICO DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

A continuación se indica el estado del prestador en el Registro Único de Prestadores

del Servicio – RUPS y adicionalmente se relaciona el cuadro con los datos generales actualizados por la empresa en el 2015. En la *Tabla RUPS* se visualiza el identificador de la empresa, Última fecha de actualización, fecha de registro en RUPS, servicio prestado, nombre de la ESP, NIT y DV NIT, estado del prestador, nombre del representante legal, departamento, municipio, dirección principal y correo electrónico.

<b>ID Empresa</b>	600
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	2015-07-01
<b>Fecha de registro en RUPS</b>	2006-06-29
<b>Total Servicios Prestados</b>	
<b>Razón Social</b>	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
<b>Nit</b>	892002210
<b>DV Nit</b>	6
<b>Estado del prestador</b>	OPERATIVA
<b>Nombre Representante Legal</b>	JAIME HERNAN REY MONTENEGRO
<b>Departamento (Dirección principal)</b>	META
<b>Municipio (Dirección principal)</b>	VILLAVICENCIO
<b>Dirección Principal</b>	Edificio Barzal Alto Vía Azotea
<b>Correo Electrónico Oficial</b>	gerencia@emsa-esp.com.co

Fuente RUPS-SUI

Al respecto, el prestador se encuentra en el Registro Único de Prestador – RUPS con la información actualizada al 1 de julio de 2015.

Referente al estado de cargue del prestador, en la siguiente tabla se muestra el estado de cargue para los últimos dos años (2014, 2015), así como el nombre del formato pendiente, la periodicidad y el periodo del cual se encuentra pendiente de cargue.

ID	NOMBRE	PERIODICIDAD	ANIO	PERIODO	ESTADO	EMPRESA
600	ACCIDENTES DE ORIGEN ELECTRICO	S	2014	1	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ACCIDENTES DE ORIGEN ELECTRICO	S	2014	2	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 1 - 22321 ENERMONT E.S.P	M	2014	5	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 25	S	2014	2	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 3 - 600 EMSA E.S.P.	M	2014	3	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION	T	2014	1	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION	T	2014	2	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION	T	2014	3	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION	T	2014	4	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ZNI T02 (CIR.124) - OPERACION GRUPO ELECTROGENO SUSCRIPTORES COMUNITARIOS	S	2014	1	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ZNI T02 (CIR.124) - OPERACION GRUPO ELECTROGENO SUSCRIPTORES COMUNITARIOS	S	2014	2	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ACCIDENTES DE ORIGEN ELECTRICO	S	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ENERGIA-ZNIC1-RESIDENCIAL - CABECERA	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ENERGIA-ZNIC1-RESIDENCIAL LOCALIDADES MENORES	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ENERGIA-ZNIC2-NO RESIDENCIAL - CABECERA	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ENERGIA-ZNIC2-NO RESIDENCIAL LOCALIDADES MENORES	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 11	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 12 - INFORMACIÓN AREAS RURALES DE MENOR DESARROLLO	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 13	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 19	T	2015	3	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 2 - 595 EEC-ESP	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 2 - 600 EMSA E.S.P.	M	2015	5	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 21	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 25	S	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 25	S	2015	2	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 27 DESCUENTOS Y EXENCIONES CONTRIBUCIONES	T	2015	3	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 3 - 595 EEC-ESP	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

600	FORMATO 3 - 600 EMSA E.S.P.	M	2015	4	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 3 - 600 EMSA E.S.P.	M	2015	5	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 4	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 5	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	FORMATO 6	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION	T	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION	T	2015	2	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION	T	2015	3	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
600	ZNI T02 (CIR.124) - OPERACION GRUPO ELECTROGENO SUSCRIPTORES COMUNITARIOS	S	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

Fuente DBSUI

Al respecto, el prestador se encuentra pendiente con 36 formatos, 11 para el 2014 y 25 para el 2015. Dentro de los tópicos pendientes está el comercial y técnico. Al respecto, la Superintendencia de Servicios Públicos ha realizado los requerimientos necesarios por el estado de cargue en los últimos años con el propósito que el prestador aclare los motivos del estado pendiente del formato y si es necesario proceder a deshabilitar los formatos que no le correspondan reportar.

#### 5. ACCIONES DE CONTROL:

- 2014240350600074E

Se presentó memorando para estudio de abrir investigación por propiedad de activo

- 2014240350600155E

Se abrió pliego de cargo por presunta violación al debido proceso al usuario identificado comercialmente con el Nic 270055777 al facturar consumos no registrados, sin adelantar en debida forma el procedimiento previo comunicado y notificando la actuación administrativa, la cual el Despacho encontró mérito y sancionó a la empresa con 20 salarios mínimos legales y actualmente se encuentra en termino para atender el recurso de reposición.

- 2015240350600040E

Se presentó memorando para estudio de abrir investigación por propiedad de activo

Proyectó: Daniela Llinas Calderón – Contratista DTGE  
Alejandro Quintero - Contratista DTGE  
Alvaro Enrique Sosa – Profesional DTGE  
Héctor Leonardo Garzón- Contratista DTGE

Revisó: Martha Leonor Farah Manzanera – Directora Técnico de Gestión de Gas Combustible.