



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S. A. ESP
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 de Santander S. A. ESP, 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 DE SANTANDER ESSA desarrolla actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, según última actualización aprobada en RUPS el día 26 de Agosto de 2015 es importante mencionar que teniendo en cuenta el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera - NIIF que se adelanta en Colombia de conformidad con la Ley 1314 de 2009, la empresa se acogió a grupo 1, la cual determina el nuevo marco normativo a aplicar de NIIF.

El presente diagnóstico se realizó con base en el plan contable del servicio público de Energía Eléctrica con corte a 31 de diciembre de 2014 bajo normas locales y el estado financiero en periodo de transición bajo NIIF, certificado en SUI el 26 de Marzo de 2015 y el cargue del formato 1 el día 29 de Agosto de 2014, de la información bajo NIF.

Estado de situación financiera

Tabla 1.1 Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	PCGA	NIIF	Var
Activo	\$ 1,497,880,991,752.00	\$ 1,106,716,428,581.00	-26.11%
Pasivo	\$ 511,581,370,546.00	\$ 590,769,824,617.00	15.48%
Patrimonio	\$ 986,299,621,206.00	\$ 515,946,603,964.00	-47.69%

ACTIVO

El valor del activo varió en -26% aproximadamente debido a que las inversiones de alto grado de liquidez disminuyeron el riesgo de pérdidas en su valor en un plazo inferior a 90 días y se clasifican como equivalentes de efectivo. Con respecto a la cuenta de inventarios, la empresa incluye los valores directamente relacionados con la adquisición y los costos incurridos para darles su condición y ubicación actual.

En la partida de Activos no Corrientes, en la cuenta Propiedad, Planta y Equipo se hizo un nuevo cálculo del avalúo local considerando vidas útiles técnicas, costo histórico depreciado y re expresión del costo depurando costos no permitidos bajo NIIF.

PASIVO

El valor del pasivo se modificó en un 15% aproximadamente. En la cuenta Otras Provisiones Corrientes se hizo una reclasificación y se incluyeron algunos saldos de las provisiones no corrientes debido a que tienen características de esta cuenta según NIIF.

En la cuenta Otros Pasivos Financieros Corrientes la empresa clasifica al momento de reconocimiento inicial pasivos financieros para la medición posterior a costo amortizado y realiza su valoración utilizando la tasa de interés efectiva de cada crédito.

PATRIMONIO

El patrimonio tuvo una disminución del 48% aproximadamente con respecto a los estados financieros bajo normas locales. Esto se debió principalmente a que todos los ajustes de los activos y pasivos fueron efectuados contra la cuenta de Ganancias Acumuladas.

2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO

Descripción de la Infraestructura.

El Sistema de Distribución Local atendido por la empresa está conformado por 29.902 transformadores y 309 circuitos. Adicionalmente, la suma de la capacidad de los transformadores corresponde a 1.187 MVA.

Así mismo, según el último reporte de alimentadores en el SUI, ESSA S.A. ESP cuenta con 46 subestaciones instaladas y una longitud de la red correspondiente a la longitud de los circuitos o línea principal más ramales de media tensión de 7337 Km.

Calidad del servicio

- **Continuidad**

Por medio del radicado 20155290359692 ESSA S.A. ESP informó a la SSPD el inicio de la aplicación del esquema de Incentivos y compensaciones a partir del primero de julio de 2015, esto de acuerdo a la Resolución CREG 097 de 2008.

Al respecto, cabe mencionar que la DTGE ya había recomendado iniciar investigación al prestador mediante memorando 20142200060933 de julio de 2014, por incumplir los

tiempos de entrada al esquema de calidad, los cuales se encuentran definidos en la Resolución CREG 097 de 2008.

Ahora bien, a continuación se presenta el análisis efectuado respecto a los indicadores DES y FES, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente y dado que la información asociada al primer mes de cálculo de indicadores ITAD aún no ha sido reportada al SUI, conforme se puede observar en el capítulo “DIAGNÓSTICO DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI”.

Duración de Interrupciones

De acuerdo con la información remitida por la empresa y teniendo en cuenta lo definido en la Resolución CREG 103 de 2004, en la siguiente tabla se registran los límites máximos admisibles, distribuidos por la empresa, por grupo de calidad para los indicadores DES de cada trimestre:

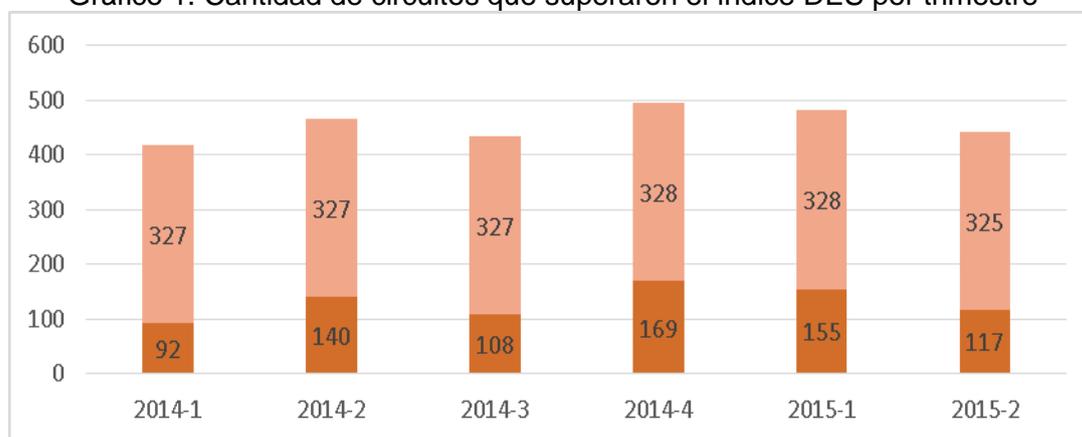
Tabla 1. Límites Máximos admisibles DES

Grupo	Trimestre				Máximo Año
	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	
1	2	3	4	2	11
2	6	6	3.5	3.5	19
3	8	11	6	4	29
4	10	11	12	6	39

Fuente. ESSA SA ESP

Ahora bien, una vez analizada la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, respecto a los límites expuestos, se encontró la siguiente cantidad de circuitos por periodos que superaron los valores máximos admisibles:

Gráfico 1. Cantidad de circuitos que superaron el índice DES por trimestre



Fuente. Análisis

A partir del gráfico se observa una superación de límites de cerca de la tercera parte de la totalidad de circuitos existentes durante el periodo de análisis.

Cantidad de Interrupciones

A partir de la información remitida por la empresa y teniendo en cuenta lo definido en la Resolución CREG 103 de 2004, a continuación se presentan los límites máximos

admisibles, distribuidos por la empresa, por grupo de calidad para los indicadores FES de cada trimestre:

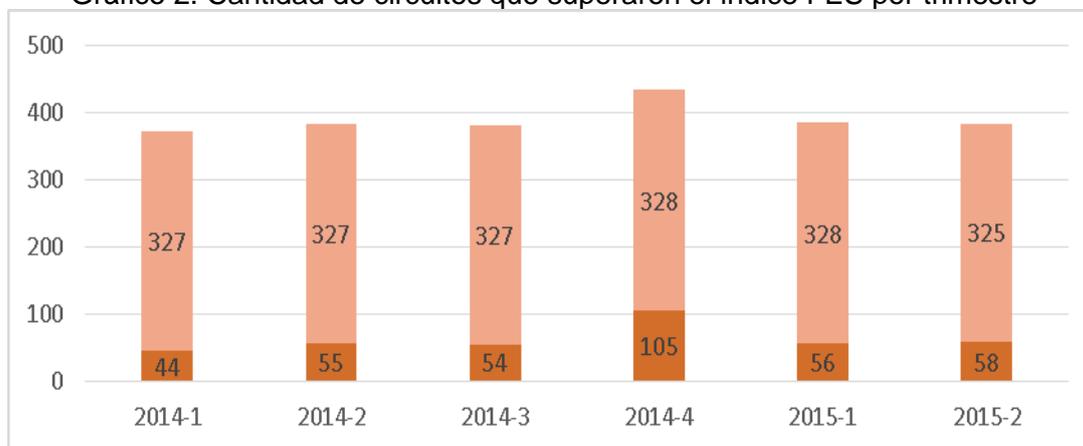
Tabla 2. Límites Máximos admisibles FES

Grupo	Trimestre				Máximo Año
	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	
1	5	9	7	5	26
2	14	11	12	7	44
3	12	14	15	10	51
4	17	17	17	7	58

Fuente. ESSA SA ESP

Ahora bien, una vez analizada la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, respecto a los límites expuestos, se encontró la siguiente cantidad de circuitos por periodos que superaron los valores máximos admisibles:

Gráfico 2. Cantidad de circuitos que superaron el índice FES por trimestre



Fuente. Análisis

A partir del gráfico se observa una superación de límites de cerca de la sexta parte de la totalidad de circuitos existentes, excepto para el cuarto trimestre de 2014, en donde se alcanzó la tercera parte del límite.

De acuerdo con lo expuesto, la DTGE recomendó iniciar investigación al prestador por medio del memorando 20142200028993, teniendo en cuenta la superación de los límites máximos admisibles.

Ahora bien, teniendo en cuenta la relación de superación de límites DES y FES, es necesario mejorar por parte de la empresa la capacidad de respuesta ante las interrupciones ocasionadas en su sistema, esto con el fin de mitigarlas de forma oportuna, corregir el indicador DES y reducir el impacto sobre el usuario final. Lo anterior, aumentando el número de cuadrillas de atención disponibles y/o el stock de elementos de mantenimiento correctivo.

Así mismo, es pertinente fortalecer el programa de reposición y mantenimiento preventivo que permita reducir la frecuencia de las interrupciones ocurridas en el sistema de distribución hasta alcanzar por lo menos los valores máximos admisibles.

Finalmente, es pertinente iniciar acciones de control ante las deficiencias en el cargue SUI, las cuales impidieron analizar los dos últimos trimestres de 2015. Este asunto es expuesto en detalle en el capítulo final del presente informe.

Análisis de Restricciones en el STR que ponen en riesgo la continuidad del servicio

De acuerdo con la tabla de restricciones publicada por el CND para el tercer trimestre de 2015, existe un total de diez (10) restricciones en el sistema de transmisión regional localizado en el departamento de Santander, las cuales generan riesgo de desatención de la demanda ante escenarios de demanda máxima y media. Estas, se relacionan a continuación:

Tabla 3. Restricciones en el STR Santander

Corte	Escenario	Recomendación
Barranca 1 230/115 kV / Barranca 2 230/115	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los
Bucaramanga 230/115 kV / Piedecuesta - TBucFlorida 115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Palos 230/115 kV / Bucaramanga - Realminas 115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Palos 230/115 kV / Bucaramanga 230/115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Palos 230/115 kV / Piedecuesta - TBucFlorida 115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Piedecuesta 230/115 kV / Bucaramanga 230/115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Bucaramanga - Realminas 115 kV / Palos - Palenque 115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Barranca - San Silvestre 115 kV / Palos - Palenque 115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Barranca - San Silvestre 115 kV / Bucaramanga - Realminas 115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.
Barranca - San Silvestre 115 kV / Palenque - Lizama 115 kV	Demanda máxima y media	Conduce a desatención de demanda en Santander. Mantener operativo el esquema suplementario implementado en los transformadores.

Fuente. Centro Nacional de Despacho - CND

El conjunto de restricciones expuestas, serán mitigadas con la entrada en operación de la obra de expansión subestación Palenque 230 kV, Reconfiguración del doble circuito Guatiguará – Sogamoso 230 kV. La cual está programada para el año 2017. Así mismo, será necesario el cambio de configuración en Barranca 230/115 kV de anillo a interruptor y medio y obras a nivel de STR y SDL, la cual se encuentra programada para los años 2018-2019.

Al respecto, es pertinente realizar un seguimiento continuo al desarrollo de las actividades expuestas, el comportamiento de la demanda, el funcionamiento del esquema suplementario implementado en los transformadores y las medidas de confiabilidad que pueda tomar la empresa sobre éste. Lo anterior, principalmente durante el fenómeno del niño, en el cual se espera un incremento del consumo de energía eléctrica.

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:

ESTRATO	AÑO			
	2014	% Part 2014	2015	% Part 2015
Estrato 1	143.746	21%	150.591	21%
Estrato 2	250.784	36%	254.199	36%
Estrato 3	129.417	19%	131.168	19%
Estrato 4	72.309	10%	74.819	11%
Estrato 5	9.654	1%	10.748	2%
Estrato 6	8.601	1%	8.659	1%
Total Residencial	614.511	89%	630.184	89%
Industrial	8.587	1%	8.753	1%
Comercial	60.169	9%	61.568	9%
Oficial	4.701	1%	4.806	1%
Otros	775	0%	822	0%
Total no Residencial	74.232	11%	75.949	11%
TOTAL	688.743	100%	706.133	100%

Tabla 1. Número de suscriptores 2014/2015. Fuente: SUI

En la Tabla 1 se observa que el número de suscriptores de la empresa Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. para el año 2014 es de 688.743, de los cuales el 89 % corresponden al sector residencial.

El 11% restante, está comprendido entre los Sectores Comercial 9%, Industrial 1%, Oficial 1% y Otros el 000% en su orden.

Para el año 2015, con base en lo reportado hasta septiembre de los 706.133 suscriptores o usuarios, se mantiene el sector residencial con un 89% y el sector no residencial con el 11% comprendido dentro de los sectores antes anotados, vale decir, Comercial 9%, Industrial 1%, Oficial 1% y Otros con el 000%.

De la tabla anterior 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 17.390 suscriptores que representan el 2.5 % de aumento.

Se observa en dicha tabla, que tanto para el año 2014 como para el 2015, el 76% de los usuarios, están concentrados en los estratos 1, 2 y 3.

Que el estrato 2 representa el 37% de dichos usuarios, seguido por el estrato 1 con un 21% y el 3 con el 19%. El Estrato 4 representa para el 2014 el 10% y para el año 2015 el 11%. Los estratos 5 y 6, representan el 1% y 2%.

Que de los usuarios no residenciales, se nota que el sector comercial representa el 9% de dichos usuarios y los demás sectores el 2%.

- **Niveles de Consumos**

ESTRATO	AÑO		% Aumento / Disminución
	2014	2015	
Estrato 1	205.371.868	163.573.946	-20%
Estrato 2	328.475.159	254.393.635	-23%
Estrato 3	236.268.996	180.497.601	-24%
Estrato 4	152.291.770	119.729.325	-21%
Estrato 5	23.181.155	18.968.173	-18%
Estrato 6	24.208.017	18.427.273	-24%
Industrial	175.413.657	113.808.316	-35%
Comercial	448.598.123	341.570.027	-24%
Oficial	58.509.908	44.331.102	-24%
Alumbrado Publico	90.261.160	71.227.459	-21%
TOTAL	1.742.579.813	1.326.526.857	-24%

Tabla 2. Consumo de Gwh Por Sector. Fuente: SUI

ESTRATO	% Participación 2014	% Participación 2015
Estrato 1	12%	12%
Estrato 2	19%	19%
Estrato 3	14%	14%
Estrato 4	9%	9%
Estrato 5	1%	1%
Estrato 6	1%	1%
Industrial	10%	9%
Comercial	26%	26%
Oficial	3%	3%
Alumbrado Publico	5%	5%
TOTAL	100%	100%

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

En las Tablas anteriores se observa que el consumo de energía de los suscriptores de la Electrificadora de Santander para el año 2014 y 2015, el 56% corresponde al sector residencial, y el restante 44% corresponde al no residencial.

En el sector residencial, la mayor participación la tiene el estrato 2 con un 19%, seguido por el estrato 3 con un 14% y el estrato 1 con un 12%; lo que indica que estos tres sectores representan el 80% del consumo del sector residencial.

En el sector no residencial la mayor participación es la del sector comercial con un 26%, seguido del industrial con un 10%.

ESTRATO	Año					
ESTRATO	Consumo 2014	Suscriptores 2014	Consumo por usuario mensual 2014	Consumo 2015	Suscriptores 2015	Consumo por usuario mensual 2015
Estrato 1	205.371.868	143.746	119	163.573.946	150.591	121
Estrato 2	328.475.159	250.784	109	254.393.635	254.199	111
Estrato 3	236.268.996	129.417	152	180.497.601	131.168	153
Estrato 4	152.291.770	72.309	176	119.729.325	74.819	178
Estrato 5	23.181.155	9.654	200	18.968.173	10.748	196
Estrato 6	24.208.017	8.601	235	18.427.273	8.659	236
Total Residencial	945.588.948	614.511	165	737.162.680	630.184	166
Industrial	175.413.657	8.587	1.702	113.808.316	8.753	1.445
Comercial	448.598.123	60.169	621	341.570.027	61.568	616
Oficial	58.509.908	4.701	1.037	44.331.102	4.806	1.025
Otros	90.261.160	775	9.706	71.227.459	822	9.628
Total no Residencial	772.782.848	74.232	3266	570.936.904	75.949	3178
TOTAL	1.718.371.796	688.743	1.406	1.308.099.584	706.133	1371

Tabla 4. Consumo promedio mensual por estrato y sector 2014/2015 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 tanto para el año 2014 como para el 2015, del sector residencial lo constituyen los estratos 4, 5 y 6 y para los sectores no residencial, en el año 2014 los mayores promedios lo representaron los usuarios del sector Otros seguido del sector industrial, comercial y oficial en su orden.

Para el año 2015, se ha mantenido el comportamiento de mayores promedios de consumos en el sector residencial en los estratos 4,5 y 6 y en el sector no residencial, también se mantiene en los usuarios del sector Otros seguido del sector industrial, comercial y oficial.

Que el promedio de consumo mensual por usuarios para el estrato 1 en el año 2014 fue de 119 kwh y para el año 2015 aumentó ligeramente a 121 Kwh, en el estrato 2 para el 2014 fue de 109 kwh y para el año 2015, de 111 kwh.

Que el promedio de consumo mensual por usuarios del sector residencial en su conjunto para el año 2014 fue de 165 Kwh y para el año 2015 presenta un ligero aumento a 166 kwh.

Que el del sector no residencial para el año 2014 fue de 3.260 Kwh y para el 2015 presenta una disminución a 3.178 Kwh por usuarios.

- **Tarifas, Subsidios y contribuciones**

Tarifas

A partir del 1º de enero de 1998 entró en vigencia el régimen tarifario de libertad regulada para el Sistema Interconectado Nacional, previsto por la Ley 142 de 1994, en virtud del cual, las empresas estiman el costo de producir 1 kWh (o costo de prestación del servicio) y su tarifa a usuario final, con base en las fórmulas y las metodologías aprobadas por la Comisión.

El Costo de Prestación del Servicio (CU), para usuarios regulados, es un costo económico eficiente que resulta de agregar los costos de las actividades propias de la producción de energía, esto es, generación, transmisión, distribución y comercialización, Así mismo, se incluyen los costos asociados a la pérdida de energía propia del funcionamiento del sistema y un componente de restricciones asociado a eventos externos que en un momento pueden afectar el correcto funcionamiento del sistema.

Con el fin de incluir criterios de solidaridad y redistribución de ingresos, para definir las tarifas se considera el esquema de estratificación del municipio, el cual está diseñado para beneficiar los sectores de la población con menor capacidad de pago. De manera que los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 son aliviados con un subsidio máximo de 60%, 50% y 15%, respectivamente. Los usuarios de estrato 4 pagan por cada kWh el valor del Cu definido con la aplicación de la metodología tarifaria. Los usuarios de estratos 5 y 6 y usos industrial y comercial contribuyen con un 20% adicional.

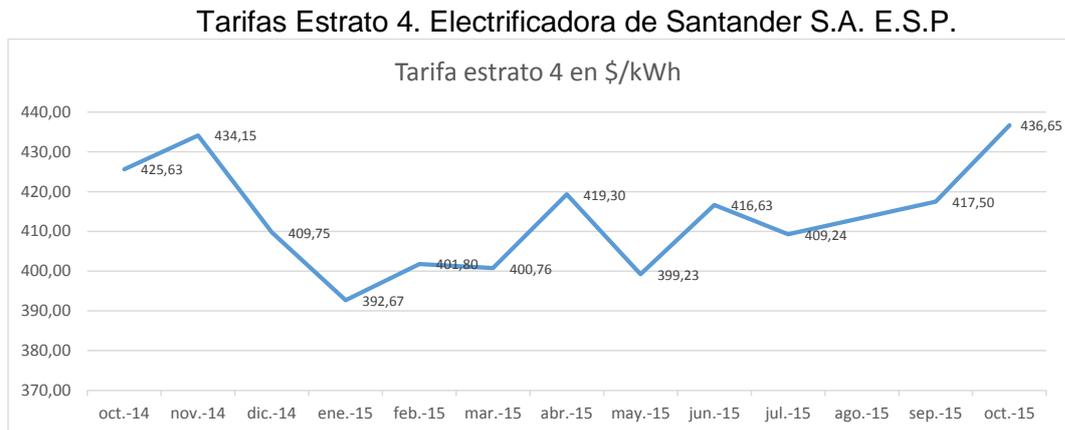
En el cuadro a continuación se presentan las tarifas aplicadas para el servicio de energía para el año 2014 a octubre de 2015 por la Electrificadora de Santander en todo su mercado incumbente.

AÑO	MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2014	Enero	170,22	212,78	316,60	372,47	446,96	446,96
	Febrero	168,24	210,21	316,36	372,18	446,62	446,62
	Marzo	169,30	211,62	326,87	384,56	461,47	461,47
	Abril	169,96	212,45	321,26	377,95	453,54	453,54
	Mayo	170,74	213,42	327,68	385,51	462,61	462,61
	Junio	171,56	214,45	334,24	393,22	471,86	471,86
	Julio	171,71	214,64	340,92	401,08	481,30	481,30
	Agosto	171,97	214,96	347,74	409,11	490,93	490,93
	Septiembre	172,31	215,39	354,69	417,29	500,74	500,74
	Octubre	172,55	215,69	361,79	425,63	510,76	510,76
	Noviembre	173,66	217,07	369,02	434,15	520,97	520,97
	Diciembre	173,89	217,37	348,28	409,75	491,70	491,70
AÑO	MES	ESTRAO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2015	Enero	174,35	217,94	333,77	392,67	471,20	471,20
	Febrero	175,47	219,34	341,53	401,80	482,17	482,17
	Marzo	177,50	221,87	340,64	400,76	480,91	480,91
	Abril	178,53	223,16	356,40	419,30	503,16	503,16
	Mayo	179,49	224,36	339,35	399,23	479,08	479,08
	Junio	179,96	224,95	354,13	416,63	499,95	499,95
	Julio	180,15	225,19	347,86	409,24	491,09	491,09
	Agosto	180,49	225,61	351,87	413,96	496,76	496,76
	Septiembre	181,86	226,70	354,88	417,50	501,00	501,00
	Octubre	182,66	228,32	371,15	436,65	523,98	523,98

Fuente: Información publicada por el prestador.

En términos generales se observa un incremento en las tarifas del prestador, desde el mes de julio de 2014 hasta abril de 2015, en promedio el costo de prestación del servicio durante el 2014 fue de \$398,57/kWh, mientras que en el 2015 ha sido de \$410,77/kWh, lo que representa un incremento aproximado de 3%, sin embargo, las variaciones mensuales en promedio alcanzan el 1.2%.

La gráfica siguiente muestra el comportamiento de los últimos 12 meses, en el cual se presenta la tendencia de las mismas:



Se observa en general una tendencia decreciente en la tarifa del estrato 4, con dos puntos de inflexión notorios en el mes de noviembre de 2014 y abril de 2015. Sin embargo, para el mes de octubre de 2015 se alcanza un nivel similar al observado en el mismo mes del 2014.

- **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 neutro, 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 55.50% hasta el 59%, 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/uso	\$
Estrato 1	9.832.490.828,00
Estrato 2	11.811.031.839,00
Estrato 3	2.597.216.350,00
Total Subsidios	24.240.739.017,00
Estrato 4	1.526.965,00
Estrato 5	438.671.741,00
Estrato 6	413.642.982,00
Industrial	2.003.320.071,00
Comercial	8.163.335.026,00
Otros	184.399.090,00
Total Contribuciones	11.201.841.945,00
Fuente: SUI	

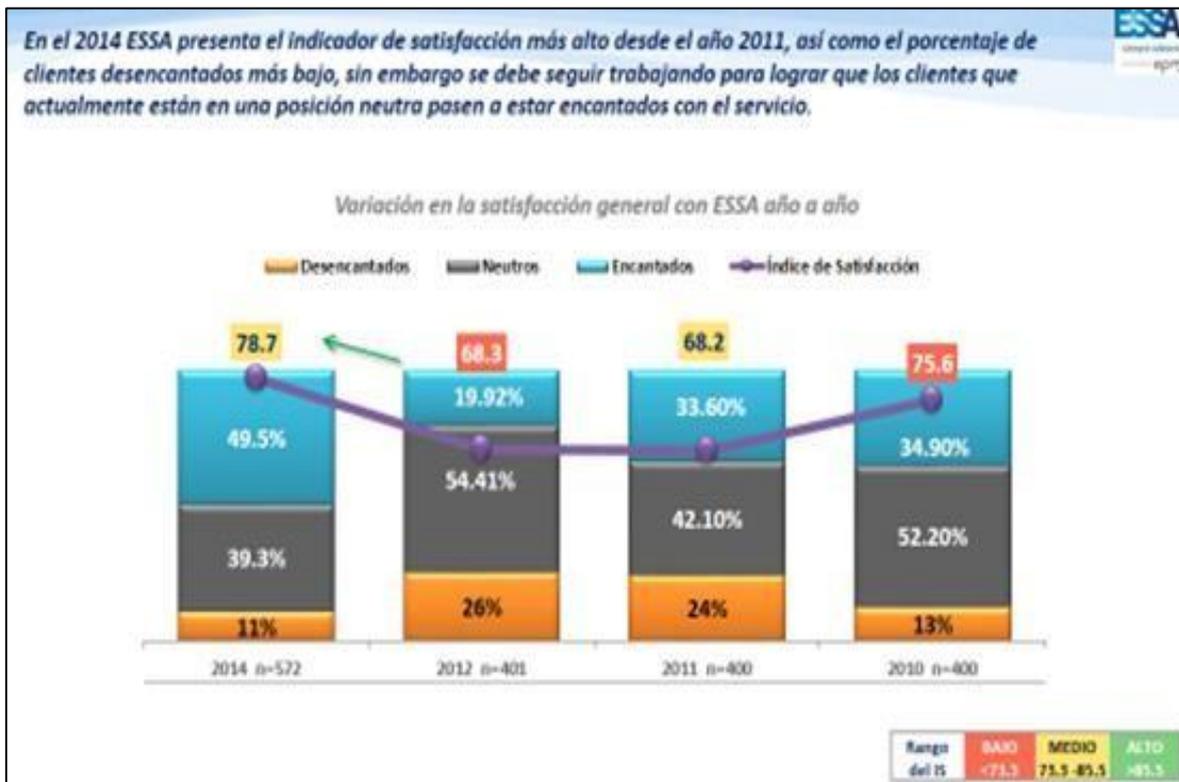
Fuente: SUI

De la tabla anterior se infiere que el prestador presenta un déficit por \$13.038 mil millones de pesos a 30 de junio de 2015.

De conformidad con lo señalado por el Decreto 201 de 2004, la empresa remitió la conciliación inicial para dar trámite a la validación del tercer trimestre de 2015 al MME, con copia a esta Entidad mediante oficio 20155290615322 del 28/10/2015.

- **Nivel de satisfacción del usuario**

La empresa Essa S. A. ESP contrató para el 2014 con Ipsos Napoleón Franco la encuesta clientes NSU con una calificación del 78,7 con un repunte frente a 2013 de 10,4 puntos cuando fue de 68,3, este estudio demuestra la satisfacción general de los usuarios en todos los tópicos y los sectores, además en concordancia con la calificación CIER.



Calificación Premio CIER de Calidad- Satisfacción de clientes.

El Premio CIER de Calidad/Satisfacción de Clientes 2014 fue otorgado a la Electrificadora de Santander, conforme a los resultados de la encuesta que realiza la Comisión de Integración Energética Regional CIER donde participaron más de 60 empresas de 14 países que representan las compañías líderes del sector eléctrico en Latinoamérica.

El resultado de esta medición se obtiene utilizando la ponderación de todos los atributos que componen las áreas de la calidad como son suministro de energía, información y comunicación, factura de energía, información al consumidor, imagen de la empresa y responsabilidad social.

Con este tercer lugar, ESSA se hace merecedora del premio en la categoría Bronce dejándola como la empresa de Colombia y del Grupo EPM que refleja el mejor indicador en su categoría superando a las demás compañías colombianas medidas en esta encuesta.

Los parámetros anteriores y la disminución de Quejas, Peticiones y Reclamos que se reflejan en las tablas siguientes de tramites de PQR, son disidentes del alto nivel de satisfacción de los usuarios de dicha empresa.

- **Trámite de PQR**

CAUSAL	AÑO		Total general	% Aumento / Disminución
	2014	2015		
Entrega y oportunidad de la factura	35516	14774	50290	-58%
Alto consumo	34308	17806	52114	-48%
Otras inconformidades	8224	7985	16209	-3%
Falla en la prestación de servicio	6444	1887	8331	-71%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	4620	2557	7177	-45%
subsidios y contribuciones	3579	1904	5483	-47%
Cobros por servicios no prestados	3343	1548	4891	-54%
Cobros inoportunos	2526	1016	3542	-60%
Estrato	2127	783	2910	-63%
Terminación de contrato	1677	833	2510	-50%
Solidaridad	1616	676	2292	-58%
cobro de otros cargos de la empresa	1504	746	2250	-50%
Relacionada con cobros por promedio	1483	1036	2519	-30%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1062	367	1429	-65%
tarifa cobrada	935	316	1251	-66%
Error de lectura	871	776	1647	-11%
cobro múltiple	840	379	1219	-55%
Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario	480	211	691	-56%
tasas e impuestos	360	222	582	-38%
Cambio de medidor o equipo de medida	219	158	377	-28%
dirección incorrecta	206	106	312	-49%
Aforo	204	94	298	-54%
Inconformidad por conexión	189	76	265	-60%
Normalización del servicio	159	88	247	-45%

Calidad del servicio	115	384	499	234%
Medidor o cuenta cruzada	57	49	106	-14%
Pago sin abono a cuenta	56	135	191	141%
Suspensión por mutuo acuerdo	42	19	61	-55%
Condiciones de seguridad o riesgo	14	87	101	521%
Total general	112776	57018	169794	-49%

Tabla 6. Total de Peticiones, Quejas o Reclamos por causal 2014-2015 Fuente SUI

La tabla anterior, nos muestran el total de peticiones, quejas y reclamos reportados por tipo de causal durante el año 2014 y lo que va corrido del año 2015, el porcentaje de participación de cada una de estas causales en la totalidad de los reclamos y el aumento o disminución que ha habido entre un año y otro.

En las mismas se observa que en el año 2015, se ha presentado una disminución en el número de reclamos con respecto a la información suministrada correspondiente al 2014 en la mayoría de las causales, excepto en las causales referidas a Pago sin Abono a Cuenta con un aumento del 141%, Condiciones de Seguridad de Riesgo con un 521% y Calidad del Servicio con un 234%.

También se nota que tanto para el año 2014, como lo que va corrido del 2015, las quejas más frecuentes o las que representan el mayor número de reclamos y constituyen el mayor porcentaje, son en su orden las referidas a: Entrega y oportunidad de la factura, Alto consumo, Otras inconformidades, Falla en la prestación de servicio, Por suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación, Subsidios y Contribuciones, Cobros por servicios no prestados, Cobros inoportunos, Estrato, Terminación de contrato, Solidaridad.

Sin embargo, es de aclarar que en el año 2015, se ha presentado una disminución considerable en estas causales de reclamo, como se refleja en dicha tabla.

- **Estratificación Aplicada**

En la tabla continuación, se observa el número de suscriptores residenciales que tiene la empresa ESSA al cierre del mes de diciembre del año 2014 y del mes de septiembre del año 2015, indicando la participación porcentual de cada estrato para cada año. El 85% de los suscriptores residenciales, que equivalen a 535.958 se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, subsidiados.

De igual forma, se presenta la variación de un año a otro del número de suscriptores residenciales por estrato socioeconómico, indicando si hubo un incremento o decremento de los mismos.

ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA - ESSA S.A. E.S.P.						
Estrato socioecon.	Suscr. Res. Año 2014	% Partic. por Estrato	Suscr. Res. Año 2015	% Partic. por Estrato	Var. Suscrip. 2014 - 2015	
					No. Suscrip.	% Variac.
Estrato 1	143.746	23%	150.591	24%	6.845	4,8%
Estrato 2	250.784	41%	254.199	40%	3.415	1,4%
Estrato 3	129.417	21%	131.168	21%	1.751	1,4%
Estrato 4	72.309	12%	74.819	12%	2.510	3,5%
Estrato 5	9.654	2%	10.748	2%	1.094	11,3%
Estrato 6	8.601	1%	8.659	1%	58	0,7%
Total Residencial	614.511	100%	630.184	100%	15.673	2,6%

Fuente: Reportes SUI

Para el desarrollo de la vigilancia de la estratificación aplicada por ESSA, se han identificado los mercados más grandes que atiende 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, permitirá hacer cruces masivos de información, una vez entre en vigencia la Nueva Resolución de Energía que modifica el Formato Comercial No.2.

La siguiente tabla contiene el total de municipios que atiende esta empresa, y se incluyen los 10 municipios más grandes en cuanto a número de suscriptores residenciales.

MERCADOS RESIDENCIALES ATENDIDOS POR ESSA S.A. E.S.P.						
Total Municipios 2014 : 97			Total Municipios 2015 : 97			
Municipios	Departamento	Total Suscrip. Resid. Por Municipio 2014	Total Suscrip. Resid. Por Municipio 2015	Tipo Decreto	No Decreto	Fecha Decreto
BUCARAMANGA	SANTANDER	150.016	153.532	ADOPCIÓN	1004	22-12-1994
FLORIDABLANCA	SANTANDER	70.807	73.255	ADOPCIÓN	00207	26-06-1996
				MODIFICACIÓN	00221	18-07-1996
				MODIFICACIÓN	00126	14-07-1997
				DEROGA	00193	10-10-1997
BARRANCABERMEJA	SANTANDER	66.301	68.006	ADOPCIÓN	0127	18-09-1998
PIEDRECUESTA	SANTANDER	39.652	40.805	ADOPCIÓN	162	28-11-1995
GIRON	SANTANDER	38.206	39.408	ADOPCIÓN	043	06-06-1996
				DEROGA	362	26-12-1994
SAN GIL	SANTANDER	16.588	17.070	ADOPCIÓN	122	21-05-1998
				ADOPCIÓN	003	01-01-1996
CIMITARRA	SANTANDER	10.055	10.334	ADOPCIÓN	078	00-00-1997
PUERTO WILCHES	SANTANDER	9.747	9.757	ADOPCIÓN	024	26-12-1994
SOCORRO	SANTANDER	9.457	9.668	ADOPCIÓN	047	30-06-1997
				-	237	28-12-1994
LEBRIJA	SANTANDER	9.055	9.356	ADOPCIÓN	107	15-07-1996
				ADOPCIÓN	064	21-12-1994
				ADOPCIÓN	050	30/12-1997
				ADOPCIÓN	022	27-06-1997
				DEROGA	034	01-05-1997
				ADOPCIÓN	047	17-08-2010

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

RECOMENDACIONES DE CARÁCTER COMERCIAL

Muy a pesar de los buenos índices de satisfacción del usuario, conseguidos en el 2014 y lo que va corrido del 2015, se recomienda hacer las observaciones pertinentes a la empresa tendientes a que se le ponga debida atención a las causales de reclamación referidas a Pago sin Abono a Cuenta la que ha tenido un aumento en este año del

141%, Condiciones de Seguridad de Riesgo que aparece con un aumento exagerado del 521% y Calidad del Servicio con un 234%.

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.

ID Empresa	524
Fecha última Actualización RUPS	2015-09-17
Fecha de registro en RUPS	2006-05-19
Total Servicios Prestados	Energía
Razón Social	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Nit	890201230
DV Nit	1
Estado del prestador	OPERATIVA
Nombre Representante Legal	Mauricio Montoya Bozzi
Departamento (Dirección principal)	SANTANDER
Municipio (Dirección principal)	BUCARAMANGA
Dirección Principal	Cra 19 N° 24 - 56
Correo Electrónico Oficial	essa@essa.com.co

Fuente RUPS-SUI

Al respecto, el prestador se encuentra en el Registro Único de Prestador – RUPS con la información actualizada al 17 de septiembre 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	AÑO	PERIODO	ESTADO	EMPRESA
524	CUENTAS POR COBRAR ENERGIA RES 2395	S	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	CUENTAS POR PAGAR ENERGIA RES 2395	S	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 11	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 12 - INFORMACIÓN AREAS RURALES DE MENOR DESARROLLO	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 13	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 15	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 21	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	2	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	3	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	4	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	5	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	6	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	7	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	8	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	9	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 4	M	2015	10	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

Fuente DBSUI

524	FORMATO 4	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	1	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	2	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	3	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	4	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	5	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	6	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	7	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	8	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	9	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	10	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 5	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 6	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 8	T	2015	3	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	FORMATO 8	T	2015	4	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	INFORMACIÓN BASICA DE CIRCUITOS E INTERRUPCIONES - ALIMENTADORES	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
524	INFORMACIÓN BASICA DE CIRCUITOS E INTERRUPCIONES - TRANSFORMADORES VARIOS MERCADOS	M	2015	11	P	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.

Fuente DBSUI

Al respecto, el prestador se encuentra pendiente con 34 formatos para el 2015. Dentro de los tópicos pendientes está el comercial, técnico y financiero. 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

A continuación encontrará un recuento sucinto de las actividades de control desplegadas en relación con la empresa ELECTRIFICADORA DE SANTANDER ESSA S.A. ESP, en donde se detallará el número de expediente asignado, el número y la fecha del memorando de solicitud de investigación y la causal o norma infringida.

- No. Expediente: 2014240350600070E
Número y fecha de memorando: 20142200056953 del 18-06-2014.
Causal y/o norma Infringida: Falla en la prestación del servicio.
- No. Expediente: 2014240350600054E
Número y fecha de memorando: 20142200056943 del 18-06-2014.
Causal y/o norma Infringida: Falla en la prestación del servicio - Incumplimiento indicadores DES / FES.
- No. Expediente: 2014240350600149E
Número y fecha de memorando: 20142200063603 del 07-09-2014.
Causal y/o norma Infringida: falla en la prestación del servicio - Energía no suministrada.
- No. Expediente: 2014240350600079E (Acumulado)
Número y fecha de memorando: 20138400131332 del 18-06-2014 y 20138400131352 del 08-07-2013.
Causal y/o norma Infringida: Falla prestación servicio - no responder PQR.
- No. Expediente: 2015240350600074E
Número y fecha de memorando: 20142200069693 del 24-07-2015.
Causal y/o norma Infringida: Debido proceso.
- No. Expediente: 2015240350600039E
Número y fecha de memorando: 20152200021383 del 11-03-2015.
Causal y/o norma Infringida: No recibir derecho de petición.
- No. Expediente: 2014240350600211E
Número y fecha de memorando: 20148400067872 del 20-04-2014.
Causal y/o norma Infringida: Queja usuario falla en la prestación del servicio - Energía no suministrada.
- No. Expediente: 2014240350600196E
Número y fecha de memorando: 20142200060933 del 02-07-2014.
Causal y/o norma Infringida: CREG 097/2008- esquemas de calidad.
- No. Expediente: 2015240350600098E
Número y fecha de memorando: 20152200036143 del 27-04-2015.
Causal y/o norma Infringida: RETIE.

- No. Expediente: 2015240350600083E
Número y fecha de memorando: 20152200062133 del 13-07-2015.
Causal y/o norma Infringida: Violación regulación art. 136 de la ley 142.

- No. Expediente: 2015240350600013E
Número y fecha de memorando: 20142200093043 del 29-09-2014.
Causal y/o norma Infringida: Tardanza en remisión de expediente en apelaciones-
decisión empresarial.

- No. Expediente: 2014240350600048E
Número y fecha de memorando: 20142200056933 del 18-06-2014.
Causal y/o norma Infringida: Incumplimiento RETIE

Proyectó: Miguel Ruiz Castro - Contratista SDEG
Alejandro Quintero – Contratista DTGE
Martha Helena Muñoz Melo– Profesional DTGE
Héctor Leonardo Garzón - Contratista SDEG

Revisó: Martha Leonor Farah Manzanera – Directora Técnica de Gestión de Energía