

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA
Bogotá, diciembre de 2017**

**EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE
S.A. E.S.P.
ANÁLISIS AÑO 2016**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare S.A. ESP., en adelante Energuaviare, se constituyó en el año 2001 y se encuentra inscrita en el RUPS desde el 8 de septiembre del 2006. El capital suscrito y pagado de la empresa asciende a \$3.720 millones, la compañía es de orden departamental, clase mixta tipo de sociedad Anónima. La empresa desarrolla las actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica en el SIN (Sistema Interconectado Nacional) y en las ZNI (Zonas No Interconectadas) las actividades de generación, distribución y Comercialización.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de Sociedad	Anónima	
Razón Social	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP	
Sigla	ENERGUAVIARE SA ESP	
Representante Legal	Fernando Santamaría Luna	
Actividad desarrollada	SIN	Comercialización y Distribución
	ZNI	Generación, Distribución y Comercialización
Año de entrada en operación	2001	
Auditor – AEGR	QM+R ASESORES Y CONSULTORES SAS	
Clasificación	Zona Interconectada y No Interconectada	
Fecha última actualización RUPS	17/10/2017	

Fuente: SUI

De acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20151300047005 de 2015 que modificó la Resolución SSPD No. 20071300027015 DE 2007; el prestador ha realizado la actualización del RUPS de manera anual.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. Aspectos Administrativos

La empresa Energuaviare para el desarrollo de su actividad, cuenta con una planta de personal de 108 empleados directos, administrativos y operativos. Como se aprecia en la Tabla No. 2, el 81% de los empleados tienen contratación a término indefinido, el 13% a término definido y el 6% están contratados a través de contratos de aprendizaje.

La empresa mediante Radicado No. 20175290100062 informó que a la fecha no ha recibido ninguna certificación de calidad, pero está adelantando acciones para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015. Adicionalmente informó que adelanta 3 proyectos de protección ambiental asociados a las medidas compensatorias por el aprovechamiento forestal; dos de ellos con relación al proyecto: “Construcción de Electrificación rural en veredas de los municipios de Puerto Concordia y Mapiripán en

el departamento del Meta”, y el tercero para la ejecución del proyecto: “Construcción de Redes Eléctricas de media y baja tensión en las veredas Cábmulos, Cábmulos II y El Limón del municipio de San José del Guaviare”.

Tabla No. 2. Grupo de colaboradores

TIPO DE CONTRATACIÓN	CANTIDAD	%
Indefinido	87	81%
Termino Definido	14	13%
Sena	7	6%
TOTAL	108	100%

Fuente: elaboración propia a partir de información Energuaviare

2.2. Aspectos Financieros

Conforme al Artículo 15 del Decreto 990 de 2002, son funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión de las Superintendencias Delegadas:

“(...) Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios Públicos domiciliarios sujetos a la inspección, vigilancia y control de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación (...)”

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible en el primer semestre del año 2017 realizó el cálculo de la clasificación inicial de riesgo financiero con la última información disponible, es decir, la información financiera de los años 2014 y 2015, bajo marco normativo local en adelante COLGAP. Esto teniendo en cuenta que según la Resolución No. SSPD 20171300082805 del 19 de mayo de 2017, la última fecha para el cargue de la información financiera del año 2016, fue el día 24 de julio de 2017.

De acuerdo con los indicadores calculados en la norma local, la clasificación inicial de riesgo según la metodología señalada en la Resolución CREG 072 de 2002 y modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, es la siguiente:

Tabla No. 3. Clasificación inicial de riesgo financiero año 2015 y 2014

INDICADORES FINANCIEROS	Tipo	2016	2015	2014
<i>Rentabilidad sobre Activos</i>	Rentabilidad	3%	-3%	7%
<i>Rentabilidad sobre Patrimonio</i>	Rentabilidad	2%	-7%	12%
<i>Flujo de Caja sobre Activos</i>	Rentabilidad	5%	-5%	-30%
<i>Ciclo Operacional</i>	Liquidez	26	86	110
<i>Cubrimiento de Gastos Financieros</i>	Liquidez	208	-7	55
<i>Razón Corriente</i>	Liquidez	2,0	1,9	1,7
<i>Patrimonio sobre Activo</i>	Solidez	93%	63%	57%
<i>Pasivo corriente sobre Pasivo Total</i>	Solidez	88%	100%	100%
<i>Activo corriente sobre Activo Total</i>	Solidez	12%	71%	73%
Patrimonio		98.161.856.000	12.460.210.811	12.190.280.080
RIESGO FINANCIERO ¹			3	3

Fuente: SUI. Cálculo: DTGE

¹ Puntaje Nivel 0: Riesgo Bajo. Puntaje Nivel 1: Riesgo Medio Bajo. Puntaje Nivel 2: Riesgo Medio Alto. Puntaje Nivel 3: Riesgo Alto.

Con base en los resultados obtenidos de los indicadores financieros, según la metodología regulatoria, Energúaviare presentó un nivel de riesgo financiero 3 (Alto).

Para el 2016 se realizó el cálculo de las variables independientes estipuladas en las Resoluciones CREG 072 de 2002 y sus modificatorias, que sirven para pronosticar la calificación de riesgo de Energúaviare con el modelo Logit.

Tabla No. 4. Nivel de Riesgo Modelo Logit 2016

Indicadores Modelo Logit 2016	Resultado	Puntaje de Riesgo ²
CAPITAL DE TRABAJO SOBRE ACTIVOS	4%	$P(Y_i = m) = \frac{e^{zmi}}{1 + \sum_{m=2}^m e^{zmi}}$ P (Y = 0) = 0,504 P (Y = 1) = 0,496 P (Y = 2) = 0,000 P (Y = 3) = 0,000
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	34,38	
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	8,59	
SERVICIO DE DEUDA SOBRE PATRIMONIO	0,01%	
MARGEN OPERACIONAL	9,77%	
ROTACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	0,31	
PERIODO DE PAGO DE PASIVO DE LARGO PLAZO	0	
FLUJO DE CAJA SOBRE SERVICIO DE LA DEUDA	39409%	

Fuente: SUI - Cálculo: DTGE

Como se puede observar en la Tabla No. 4, la probabilidad de que la empresa se encuentre en nivel 0 (riesgo bajo) es del 50,4%, nivel 1 (riesgo medio bajo) es del 49,6%, nivel 2 (riesgo medio alto) 0,000% y nivel 3 (riesgo alto) 0,000%. Así las cosas, según el modelo regulatorio, Energúaviare, para la vigencia 2016 tiene mayor probabilidad de encontrarse en el nivel 0 (bajo), disminuyendo en tres escalas el riesgo en el que había sido clasificado en el año 2015.

A pesar de los resultados proyectados, es importante analizar otros aspectos antes de validar axiomáticamente el resultado del modelo, ya que, durante visita de evaluación integral y análisis de la información entregada por parte de la ESP, se evidenció que las cifras presentadas en los estados financieros bajo norma internacional tienen un dictamen negativo por parte del Revisor Fiscal **“En mi opinión los Estados Financieros mencionados, auditados por mi, NO PRESENTAN RAZONABLEMENTE la situación financiera de la EMPRESA ENERGÍA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE “ENERGÚAVIARE SA ESP”, por el periodo comprendido entre 01 enero y el 31 diciembre de 2016, así como de los resultados y los flujo de efectivos terminados en dichas fechas, de conformidad con el manual de políticas contables y demás normas internacionales de información financiera.” Negrita fuera del texto**

² Para el cálculo del nivel de riesgo de la empresa Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare S.A. E.S.P., se utilizaron los coeficientes obtenidos del modelo logístico multivariado propuesto por la Comisión a través de la Resolución CREG 034 de 2004, pero con los valores de las variables independientes con vigencia 2016. Es importante mencionar que este tipo de modelos utilizan para su estimación el método de máxima verosimilitud (MLE), el cual, por lo general requiere una cantidad de muestra lo suficientemente amplia para sus iteraciones, cabe recordar que dicho proceso utiliza el vector que maximiza la estimación de la muestra. En este caso dicho número fue: 60,520825, donde el modelo converge.

Estado de Situación Financiera

Para la vigencia 2016 los recursos de Energuaviare se encontraban apalancados en un 7% con terceros y en un 93% con socios y accionistas. Con relación a la vigencia 2015, el porcentaje de terceros se disminuyó en 29%.

*Tabla No. 5. Estado de Situación Financiera Comparativo 2016-2015
(pesos colombianos)*

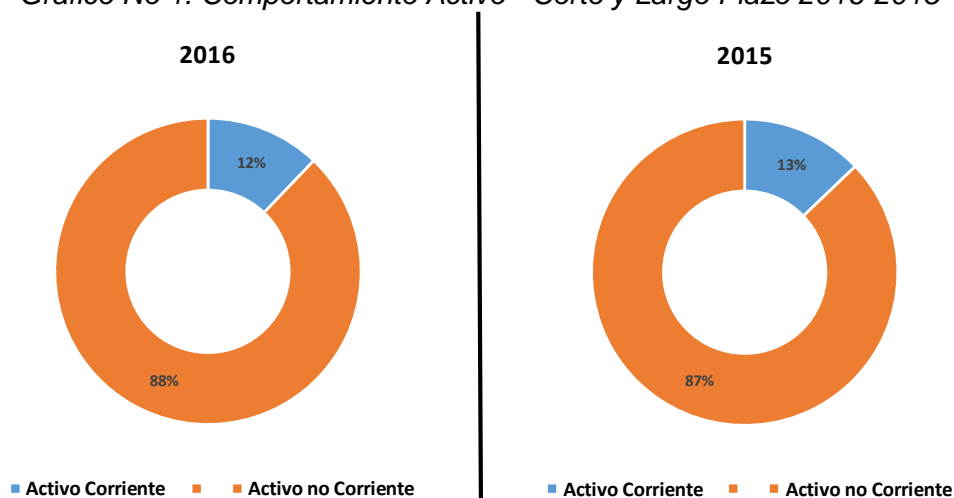
ACTIVOS	2016	AV	2015	AV	AH
Activos corrientes					
Efectivo y equivalentes al efectivo	4.069.088.000	4%	4.587.662.000	4%	-11%
Inversiones en Administración de liquidez al costo	39.279.000	0%	39.279.000	0%	0%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	8.682.839.000	8%	8.847.258.000	8%	-2%
Cuentas comerciales por cobrar corrientes de servicios públicos	2.640.617.000	3%	3.937.392.000	4%	0%
Anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones	2.104.830.000	2%	1.722.639.000	2%	0%
Otras cuentas por cobrar corrientes	3.937.392.000	4%	3.187.227.000	3%	0%
Inventarios (corrientes)	0	0%	278.740.000	0%	-100%
Total de activos corrientes	12.791.206.000	12%	13.752.939.000	13%	-7%
Activos no corrientes					
Propiedades, planta y equipo	91.642.166.500	87%	92.547.774.000	86%	-1%
Bienes y servicios pagados por anticipado	35.633.000	0%	47.871.000	0%	-26%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	533.126.500	1%	261.253.000	0%	104%
Activos por impuestos diferidos	369.549.000	0%	438.382.000	0%	-16%
Total de activos no corrientes	92.580.475.000	88%	93.295.280.000	87%	-1%
TOTAL DE ACTIVOS	105.371.681.000	100%	107.048.219.000	100%	-2%
PATRIMONIO Y PASIVOS					
PASIVOS					
Pasivos corrientes					
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes	20.520.000	0%	3.032.226.000	3%	-99%
Cuentas comerciales por pagar corrientes por adquisición de servicios	20.520.000	0%	3.032.226.000	3%	-99%
Cuentas comerciales por pagar corrientes por adquisición de bienes	521.007.000	0%	0	0%	
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes	3.303.122.000	3%	0	0%	
Beneficios a empleados	784.086.000	1%	487.747.000	0%	61%
Ingresos recibidos por anticipado	1.693.506.000	2%	953.793.000	1%	78%
Pasivos por impuestos diferidos	16.349.000	0%	32.520.289.000	30%	-100%
Provisiones	0	0%	1.409.366.000	1%	-100%
Total pasivos corrientes	6.338.590.000	6%	38.403.421.000	36%	-83%
Pasivos no corrientes					
Pasivo por impuestos diferidos	871.235.000	1%	0	0%	0%
Total pasivos no corrientes	871.235.000	1%	0	0%	0%
Total pasivos	7.209.825.000	7%	38.403.421.000	36%	-81%
PATRIMONIO (Sinopsis)					
Capital suscrito y pagado	3.720.000.000	4%	3.720.000.000	3%	0%
Otras reservas	920.448.000	1%	887.945.000	1%	4%
Resultado de ejercicios anteriores	97.792.041.000	93%	8.316.572.000	8%	1076%
Resultado del ejercicio	-4.270.633.000	-4%	-4.980.764.000	-5%	-14%
Impactos por la transición al nuevo marco de regulación	0	0%	60.701.045.000	57%	-100%
Total patrimonio	98.161.856.000	93%	68.644.798.000	64%	43%
TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVOS	105.371.681.000	100%	107.048.219.000	100%	-2%

Fuente: SUI y Estados Financieros Dictaminados Comparativos 2016-2015.

Los activos de la compañía están concentrados en el largo plazo (Gráfica No. 1), siendo la propiedad, planta y equipo (planta, construcciones o edificios, terrenos y vehículos), con un 87% el rubro que presenta un mayor porcentaje; este corresponde a los activos de distribución y la maquinaria de equipo para su operación. Con relación al año 2015, los activos corrientes eran de \$13.752 millones, los cuales disminuyeron, alcanzando un valor de \$12.791 millones de pesos para el año 2016.

Los activos corrientes para la vigencia 2016 corresponden al 12% del total del activo (Gráfico No. 1) y se componen de: i) Efectivo y equivalentes de efectivo por \$4.069 millones, ii) Inversiones de administración de liquidez en títulos participativos \$39 millones, iii) Cuentas comerciales por cobrar corrientes de servicios públicos por \$2.640 millones, iv) Anticipos o saldos a favor impuestos y contribuciones \$2.104 millones v) Otras cuentas por cobrar (corrientes) por \$ 3.937 millones.

Gráfico No 1. Comportamiento Activo - Corto y Largo Plazo 2016-2015



Fuente: SUI y Estados Financieros Dictaminados Comparativos 2016-2015.

Con relación al efectivo y equivalentes de efectivo de los \$4.069 millones, \$3.519 millones, es decir un 86%, corresponden a efectivo de uso restringido,

“EFECTIVO DE USO RESTRINGIDO: Son cuentas con destinación específica, que corresponden a diferentes fondos financieros de carácter Municipal, Departamental y nacional, tales como Estampilla pro-Electrificación, SGR, FAZNI, FAER, cuya finalidad es la ampliación de cobertura tanto en el sistema interconectado nacional como en las zonas no interconectadas, con lo cual se pretende cumplir con la finalidad del Estado en la Política de universalización del servicio de Energía eléctrica.” (Fuente: Energuaviare)

Los deudores del servicio público, relacionados en las cuentas comerciales por cobrar, corresponden a la cartera proveniente de la comercialización del servicio de energía eléctrica a usuarios finales y el servicio como operador de la red de distribución, esta asciende a \$7.565 millones de los municipios de San José con aproximadamente \$4.918 millones, Calamar con \$570 millones, La Libertad con \$50 millones, El Retorno con \$436 millones y Puerto Concordia con \$204 millones. Adicionalmente, a los subsidios del Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso (FSRI) con aproximadamente \$1.047 millones y los valores del Sistema de Transmisión Regional STR con \$295 millones, el deterioro calculado a esta cartera asciende a \$2.979 millones, quedando un neto de cuenta por servicio público de energía de \$4.587 millones.

Los anticipos o saldos a favor por impuestos corresponden: a) \$754 millones de legalizaciones de gastos pendientes por efectuar, dentro de estos un 60% presentan periodos superiores a un año, b) anticipos o saldos a favor por impuestos de \$1.350 millones, destacándose los saldos a favor en liquidación del periodo gravable 2015 por \$620 millones y retenciones por impuesto para la equidad CREE de \$ 455 millones (**Fuente: Notas a los EF de Energuaviare**)

Las otras cuentas por cobrar ascendieron a \$ 3.937 millones, y corresponden: a) Depósitos entregados en garantía por valor de \$1.653 millones “*compra de energía por contrato con el proveedor DICEL y en bolsa expertos en mercados XM*” (**Fuente: Notas a los EF de Energuaviare**), b) Dividendos y participaciones por cobrar \$13 millones, c) Responsabilidades Fiscales \$ 1.945 millones “*fallo con responsabilidad fiscal del proceso 061 – Contraloría Departamental de Guaviare de 2008 – con el señor Juan Carlos Osorio Pulgarín de acuerdo al proceso coactivo 007-2010*” (**Fuente: Notas a los EF de Energuaviare**), d) Otros deudores por valor de \$367 millones; respecto al proceso del señor Juan Carlos Osorio la empresa deteriora el valor total por \$1.945 millones.

Los activos no corrientes ascienden a \$92.580 millones de pesos, de los cuales la propiedad, planta y equipo representa el 98,99% (Tabla No. 6) y del total de los activos de Energuaviare el 86,97%. Respecto a los activos no corrientes, los principales rubros son: redes líneas y ductos con \$74.119 millones, seguido de edificaciones con \$10.207 millones y en tercer lugar las plantas ductos y túneles por valor de \$6.354 millones, los anteriores datos incluyen las cifras por depreciación.

“según información en visita para el 2016 se realizó un ajuste contable a la propiedad planta y equipo, subsanando las diferencias existentes entre el área de almacén y contabilidad, se elaboraron fichas técnicas que fueron expuestas y analizadas por el comité técnico de sostenibilidad contable, financiera, cartera saneamiento y depuración contable, quienes aprobaron realizar el correspondiente ajuste mediante acta No 02 de 2016 de fecha 24 de octubre de 2016.” (**Fuente: Notas a los EF de Energuaviare**).

Tabla No. 6. Propiedad, Planta y Equipo 2016-2015
(millones de pesos colombianos)

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	COSTO HISTORICO	DEPRECIACIÓN	VALOR EN LIBROS 2016
Terrenos	\$ 228	\$ 0	\$ 228
Maquinaria, Propiedad Planta y Equipo en Montaje	\$ 40	\$ 0	\$ 40
Edificaciones	\$ 10.242	-\$ 35	\$ 10.207
Plantas, Ductos Y Tuneles	\$ 7.970	-\$ 1.616	\$ 6.354
Redes, Lineas Y Cables	\$ 76.352	-\$ 2.233	\$ 74.119
Maquinaria Y Equipo	\$ 47	-\$ 19	\$ 28
Muebles, Enseres Y Equipo De Oficina	\$ 391	-\$ 206	\$ 185
Equipo Comunicación Y Computación	\$ 763	-\$ 416	\$ 346
Equipo De Transporte Y Tracción	\$ 314	-\$ 179	\$ 136
TOTALES	\$ 96.347	-\$ 4.704	\$ 91.642

Fuente: SUI y Estados Financieros Dictaminados Comparativos 2016-2015

La propiedad, planta y equipo tiene un incremento importante por efectos de la transición al nuevo marco normativo NIF, es así como para el 2014 este rubro se encontraba en \$5.700 millones y a diciembre de 2016 presentaba un valor de \$91.642 millones. La composición por propietario se detalla en la Tabla No. 7, y en esta se evidencia que el 69% de los activos que usa Energuaviare para su operación, son del

Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas (IPSE)

*Tabla No. 7. Propiedad de los Activos 2016
(millones de pesos colombianos)*

PROPIEDAD DE ACTIVOS	
Gobernación Del Guaviare	\$ 78
Energuaviare	\$ 32.316
IPSE	\$ 63.953
Depreciación Acumulada	-\$ 4.704
Total	\$ 91.642

Fuente: SUI y Estados Financieros Dictaminados Comparativos 2016-2015

El pasivo de la compañía asciende a \$7.210 millones y equivale al 6,8% del total del activo. Los cuatro principales rubros que corresponden al 92% del pasivo total son: a) Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes con \$3.303 millones b) Ingresos recibidos por anticipado \$1.693 millones c) Pasivo por impuesto diferido \$871 millones y d) Beneficios de empleados por \$784 millones. (**Fuente: Notas a los EF de Energuaviare**).

Con relación al apalancamiento con los socios, Energuaviare presenta en el 2016 un incremento del 43% con relación al año 2015, con un valor \$98.162 millones a diciembre de 2016. El rubro que presenta un mayor impacto es el de resultados de ejercicios anteriores por valor de \$97.792 millones. La empresa indica que a este rubro se reclasificó la información de efectos de la transición, según la Circular Externa 003 de 2016.

Estado de Resultados Integrales

Tabla No. 8. Estado de Resultados Integral Comparativo 2016-2015

Estado de Resultados Integral	2016	2015
Venta de Bienes	255.759.000	113.947.000
Venta de Servicios	27.777.969.000	24.585.844.000
Costo de venta de Servicios	23.013.721.000	20.225.476.000
Ganancia Bruta	5.020.007.000	4.474.315.000
Gastos por Transferencias y subvenciones	0	60.000.000
Gastos de administración	5.429.313.000	5.579.091.000
Ganancia (pérdida), por actividades de operación	-409.306.000	-1.164.776.000
Deterioro	0	628.137.000
Depreciación	0	2.818.852.000
Ingresos financieros	2.035.179.000	2.048.139.000
Amortizaciones	35.971.000	37.271.000
Provisiones	4.815.438.000	691.873.000
Comisiones	24.820.600	20.375.000
Gastos Financieros	13.185.000	52.188.000
Otros gastos diversos	676.915.000	234.698.000
Ganancia (pérdida), antes de Impuestos	-3.940.456.600	-3.600.031.000
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente	313.828.000	0
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias diferido	16.349.000	650.568.000
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	-4.270.633.600	-4.250.599.000
GANANCIA (PÉRDIDA)	-4.270.633.600	-4.250.599.000

Fuente: SUI – Cifras en Pesos

De las actividades desarrolladas por la empresa, la que produce mayores ingresos es la de comercialización con un 78%, seguida de la distribución con un 21% y en último lugar la venta de bienes y servicios con 1%, tal como lo muestra el Gráfico No. 2.

Gráfico No 2. Ingresos Actividades Ordinarias 2016



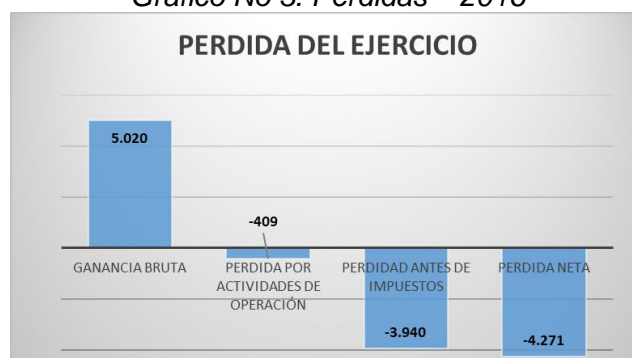
Fuente: SUI

El costo de ventas de la compañía es de \$23.014 millones de pesos, representando el 83% del total de los ingresos operacionales; el costo más representativo es la compra de energía eléctrica, que representa el 55% de los costos totales, seguido de los costos por uso de líneas y redes con el 12% y en tercer lugar los servicios personales con un 12%.

Los gastos administrativos son de \$5.429 millones, las provisiones de \$4.815 millones, de las cuales \$3.792 millones son de deterioro de las cuentas por cobrar.

La compañía presenta resultados negativos en el año 2016 del orden de -\$4.271 millones. En cuanto a la composición del Estado de Resultados Integrales (Gráfico No. 3), Energuaviare refleja una ganancia bruta por \$5.020 millones, pérdida por actividades de operación por \$409 millones, pérdida antes de impuestos de \$3.940 millones y pérdida neta \$4.271 millones, en síntesis, la empresa no genera los suficientes ingresos para cubrir los gastos operacionales y otros gastos.

Gráfico No 3. Perdidas – 2016



Fuente: SUI– Cifras en millones de Pesos

Tomando del reporte de costos y gastos que efectúa la prestadora, se efectúa un análisis por actividades de negocio, y se evidencia como la actividad que genera pérdidas es la de distribución (Tabla No. 9), de esta actividad, las erogaciones que evidencian un mayor porcentaje, con relación a los ingresos, son los de personal y gastos en los equipos de operación.

Tabla No. 9. Estado de Resultados Integral por actividad 2016

Concepto	Comercialización	%	Distribución	%
Ingresos Por Actividad	21.919.511.296	100%	5.858.457.417	100%
Costos y Gastos	21.068.008.646	96%	11.183.044.115	191%
Bienes y Servicios para la Venta	13.890.921.118	63%	1.191.197.172	20%
Edificios	8.388.240	0%	7.245.985	0%
Equipos	363.227.575	2%	2.821.317.235	48%
Materiales	538.573.750	2%	862.165.459	15%
Miscelaneos	3.289.830.991	15%	2.892.312.934	49%
Personal	2.977.066.972	14%	3.408.805.330	58%
Ganancia o Perdida por Actividad	851.502.650	4%	-5.324.586.698	-91%

Fuente: SUI y Estados Financieros Dictaminados Comparativos 2016-2015.

Estado de Flujo de Efectivo

Vigencia 2016

**Tabla No. 10. Flujo de Efectivo año 2016
(pesos colombianos)**

Flujo de efectivo	2016
DISPONIBLE AL INICIO DE MES	3.787.449.809
TOTAL INGRESOS	35.621.396.785
INGRESOS CORRIENTES	28.533.109.264
VENTA DE SERVICIOS DE ENERGIA	21.362.403.870
BIENES ELECTRICOS	276.345.620
MEDIDORES	3.918.648
SELLOS	728.915
MATERIAL ELECTRICO	271.698.058
OTROS INGRESOS	6.894.359.774
ARRENDAMIENTOS	246.113.709
STR (SISTEMA DE TRANSMISION REGIONAL	5.849.406.075
REINTEGROS	45.939.459
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	176.437.281
VIABILIDAD ELECTRICA	7.583.994
FACTURACIÓN CONJUNTA AMBIENTAR	158.312.960
OTROS INGRESOS	376.182.118
RAYCO	34.384.178
PRESUPUESTO ZNI	0
CONVENIOS	7.088.287.521
TOTAL GASTOS	35.801.306.095
SERVICIOS DE PERSONAL	5.044.999.293
GASTOS GENERALES	4.524.772.202
GASTOS DE OPERACIÓN	16.291.858.364
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	1.586.802.439
CUENTAS POR PAGAR	7.177.985.869
VIGENCIAS EXPIRADAS	0
CONVENIOS	506.090.000
PAGOS CONVENIOS CON TERCEROS	668.797.929
TOTAL FLUJO DE CAJA	3.607.540.500

Fuente: Energuaviare S.A ESP.

Respecto al flujo de efectivo de la vigencia 2016, los resultados muestran que la compañía contaba con \$3.787 millones de disponible al inicio de año, presentando un total de ingresos de \$35.621 millones, donde las cifras más representativas se encontraban en la venta del servicio de energía eléctrica con \$21.362 millones, otros ingresos con \$6.894 millones y convenios con \$7.088 millones. Se evidencia, que la

ESP no contempla un presupuesto para la Zona no Interconectada (ZNI). Por otra parte, la empresa tiene un total de gastos de \$35.801, y las cifras más representativas son las de gastos de operación con \$16.291 millones, seguidos de las cuentas por pagar con \$7.177 millones y los servicios de personal con \$5.044 millones.

Flujo de Caja Proyectado

Tabla No. 11. Flujo de Efectivo Proyectado Energuaviare S.A ESP.
(pesos colombianos)

Flujo de efectivo de operaciones	2017	2018	2019	2020
INGRESOS CORRIENTES	30.039.148.865	31.582.000.000	33.849.890.000	36.248.553.680
VENTA DE SERVICIOS DE ENERGÍA	23.042.652.921	25.112.000.000	27.623.200.000	30.385.520.000
Consumo de Energía	17.874.652.921	19.818.000.000	21.799.800.000	23.979.780.000
Matricula Transformadores	1.000.000	1.000.000	1.100.000	1.210.000
Contribución	750.000.000	800.000.000	880.000.000	968.000.000
Energía no registrada	100.000.000	130.000.000	143.000.000	157.300.000
Matriculas medidores	0	3.000.000	3.300.000	3.630.000
Recargo por mora	100.000.000	120.000.000	132.000.000	145.200.000
Reconexión	33.000.000	63.000.000	69.300.000	76.230.000
Servicio Provisional	2.000.000	2.000.000	2.200.000	2.420.000
Instalación de medidores	0	3.000.000	3.300.000	3.630.000
Energía no servida	500.000	500.000	550.000	605.000
Servicios Complementarios	10.000.000	0	0	0
Recuperación de cartera	1.600.000.000	1.600.000.000	1.760.000.000	1.936.000.000
Subsidios ministerio de minas	2.500.000.000	2.500.000.000	2.750.000.000	3.025.000.000
Cargos de matricula	71.500.000	71.500.000	78.650.000	86.515.000
BIENES ELECTRICOS	60.000.000	64.000.000	70.400.000	77.440.000
Medidores	10.000.000	10.000.000	11.000.000	12.100.000
Sellos	0	500.000	550.000	605.000
Material electrico	50.000.000	53.500.000	58.850.000	64.735.000
OTROS INGRESOS	6.143.430.224	5.961.000.000	5.695.000.000	5.307.000.000
Arrendamientos	233.430.224	269.000.000	275.000.000	282.000.000
STR (Sistema de Transmisión Regional)	5.800.000.000	5.577.000.000	5.300.000.000	4.900.000.000
Reintegros	110.000.000	115.000.000	120.000.000	125.000.000
INGRESOS ORDINARIOS	793.065.720	445.000.000	461.290.000	478.593.680
Rendimientos financieros	150.000.000	150.000.000	150.000.000	150.000.000
Viabilidad electrica	13.000.000	14.200.000	15.200.000	16.267.000
Facturación conjunta ambientara	196.000.000	205.800.000	216.090.000	227.326.680
RAYCO	4.065.720	40.000.000	42.000.000	45.000.000
Ingresos Extraordinarios	30.000.000	35.000.000	38.000.000	40.000.000
Inversión y construcción de activos fijos	400.000.000	0	0	0
GASTOS	29.621.405.832	30.983.990.500	32.409.254.063	33.900.079.750
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	11.465.251.420	11.992.652.986	12.544.315.023	13.121.353.514
Servicios de Personal	5.697.315.006	5.959.391.496	6.233.523.505	6.520.265.586
Gastos generales	5.767.936.415	6.033.261.490	6.310.791.518	6.601.087.928
GASTOS DE OPERACIÓN	15.898.580.732	16.629.915.446	17.394.891.557	18.195.056.568
Energía regulados	13.955.195.922	14.597.134.935	15.268.603.142	15.970.958.886
Transporte STR (Facturación STR)	1.149.584.810	1.202.465.711	1.257.779.134	1.315.636.974
Toma de lecturas y entrega de facturación	793.800.000	830.314.800	868.509.281	908.460.708
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	457.468.333	478.511.877	500.523.423	523.547.500
Podas STR y SDL	318.000.000	332.628.000	347.928.888	363.933.617
Responsabilidad social empresarial y ambiental	139.468.333	145.883.877	152.594.535	159.613.884
CUENTAS POR PAGAR	1.800.105.346	1.882.910.192	1.969.524.061	2.060.122.167
Cuentas por pagar funcionamiento	861.888.006	901.534.855	943.005.458	986.383.709
Cuentas por pagar comercialización	127.680.000	133.553.280	139.696.731	146.122.781
Cuentas por pagar inversión	810.537.339	847.822.057	886.821.872	927.615.678
TOTAL FLUJO DE CAJA	417.743.033	598.009.500	1.440.635.937	2.348.473.930

Fuente: Energuaviare S.A ESP.

Con relación a las vigencias futuras 2017 – 2020, la prestadora proyecta unos ingresos crecientes, con relación a los ingresos provenientes de la venta de servicios de energía y bienes eléctricos. A su vez la empresa proyecta una disminución en el rubro de otros ingresos, en los que se encuentran conceptos como arrendamientos y Sistema de Transmisión Regional (STR). De la misma forma, la compañía proyecta una disminución en los ingresos ordinarios, provenientes de conceptos tales como rendimientos financieros y facturación conjunta con la empresa Ambientar, entre otros.

Respecto a los gastos, la prestadora proyecta tener un incremento en lo que concierne a gastos de funcionamiento por razón de servicios de personal (nomina, gastos de representación, parafiscales, etc.) y servicios generales (dentro de los cuales se encuentra inmerso algunos gastos como materiales y/o suministro, dotación al personal, mantenimientos, vigilancia entre otros). De igual forma se visualiza un aumento entre cada año en los gastos de operación (energía de regulados, transporte STR, toma de lecturas y entrega de facturación), presupuesto para inversión (podas STR y SDL – Responsabilidad social, empresarial y ambiental) y en las cuentas por pagar por concepto de funcionamiento, comercialización e inversión.

2.3. Gestión de Riesgos

La implementación de la metodología de gestión de riesgos de Energuaviare es la combinación de la ISO 31000 y la guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP); para los riesgos de anticorrupción se adoptó la metodología de Gestión del Riesgo de Corrupción del DAFP; para los riesgos del Sistema de Seguridad y Salud de Trabajo, se adoptó la Guía Técnica Colombia GTC 45; y para los riesgos ambientales se adopta la ISO 14001:2015.

Matriz de riesgos: esta evalúa los riesgos que se pueden presentar en los procesos de la compañía, los procesos que se analizan son los siguientes: gestión de comercialización, gestión de calidad, evaluación control y mejora, gestión de almacén, gestión ambiental, gestión de comunicaciones, gestión de dirección estratégica, gestión de distribución, gestión financiera, gestión de seguridad y salud en el trabajo, gestión documental y gestión de sistemas informáticos.

Dentro de la matriz de riesgos no se identifican algunos riesgos considerados relevantes para la compañía, tal como se observa en la Matriz Gestión Dirección Estratégica (Mapa de Riesgos de Gestión Institucional).

La matriz no cuenta con la obtención del riesgo inherente, el cual se obtiene a través de la ponderación de la probabilidad y el impacto.

Mapa de riesgos: como se mencionó anteriormente no se tienen determinadas ni las probabilidades, ni los impactos con sus respectivas clasificaciones.

Reporte Evento de Riesgos: la empresa no realiza el reporte de evento de riesgos, este proceso debería tener en cuenta los siguientes pasos:

- Reporte del evento.
- Análisis de lo sucedido y de los impactos.
- Causa raíz.

Con los reportes de eventos se pueden obtener datos estadísticos sobre los diferentes riesgos con los que cuenta la empresa, los cuales sirven para retroalimentar la matriz de riesgos.

Plan de acción: a pesar que, dentro del Mapa de Riesgos de Gestión Institucional, se tiene para cada uno de los riesgos los controles y los responsables, la compañía no cuenta con una matriz donde se defina por clasificación de riesgos la acción a tomar y el responsable.

Las políticas de riesgos, la metodología y la matriz de riesgos fueron aprobadas por la Gerencia General el 30 de junio de 2017 (Acta No. 4) y la política de riesgos fue aprobada por la Junta Directiva el 27 de marzo del 2017 (Acta de Junta Directiva Extraordinaria No. 140-2017).

La empresa realiza la labor de autoevaluación para el seguimiento de los riesgos y valoración de sus controles; esta es desarrollada por los líderes de los procesos, bajo la asesoría de la Dirección de Planeación y del área de Control Interno.

El manual de funciones de la empresa está en etapa de actualización, esta labor estaría cargo de un asesor y la empresa espera tener identificada a la firma consultora, a finales de diciembre de 2017 (tal como la empresa lo mencionó en la visita).

La empresa Energuaviare cuenta con un comité MECI-CALIDAD, el cual actúa como órgano asesor y brinda lineamientos para la determinación, adaptación, complementación y mejoramiento del sistema de control interno y el sistema de gestión de calidad. La empresa también cuenta con un plan de contingencia detallado para los procesos que conforman la Subgerencia de Distribución.

La empresa estableció el 10 de agosto de 2017 un normograma por cada proceso del sistema de gestión de calidad, donde se identifican la normatividad interna y externa de la empresa. Adicionalmente, tienen un procedimiento documentado para la elaboración y actualización de dicho normograma.

2.4. Normas Internacionales de Información Financiera (NIF)

Con fundamento en las funciones asignadas en el artículo 10 de la Ley 1314 de 2009⁴ a las autoridades de supervisión que señala:

“Artículo 10. Autoridades de supervisión. Sin perjuicio de las facultades conferidas en otras disposiciones, relacionadas con la materia objeto de esta ley, en desarrollo de las funciones de inspección, control o vigilancia, corresponde a las autoridades de supervisión:

1. Vigilar que los entes económicos bajo inspección, vigilancia o control, así como sus administradores, funcionarios y profesionales de aseguramiento de información, cumplan con las normas en materia de contabilidad y de información financiera y aseguramiento de información, y aplicar las sanciones a que haya lugar por infracciones a las mismas.

2. Expedir normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad y de información financiera y de aseguramiento de información. Estas actuaciones administrativas, deberán producirse dentro de los límites fijados en la

⁴ “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”.

Constitución, en la presente ley y en las normas que la reglamenten y desarrollen.”

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en aplicación de los decretos reglamentarios de la ley en cita, compilados en el Decreto 2420 de 2015⁵, y sus modificatorios, estableció a los supervisados el reporte de información de las etapas del proceso de convergencia a Normas de Información Financiera –NIF.

2.4.1. Clasificación

El prestador de servicios públicos domiciliarios Energuaviare con ID 3076, como resultado del requerimiento efectuado por la Superservicios mediante la Resolución SSPD No. 20141300004095 del 21 de febrero de 2014, certificó el 25 de febrero de 2015 en el formulario A1-NIF Preguntas de Clasificación de Grupo y Generales durante el periodo de preparación obligatoria, su clasificación como Grupo II- PYMES.

Gráfico No. 4. Clasificación Preparación Obligatoria

Empresa: EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P. Formulario: Formulario A1 - NIF. Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales Fecha Radicación: 2015-02-25 12:03:45.0 Usuario: GUAVIAREED_GUAVIAREED	NIT: (company.nit) No Radicado: 201502252014072498 Servicio: Gobierno_NIF No Formulario: 3072498
---	---

INFORMACIÓN EMPRESA	RESPUESTA	COMENTARIO
1. Razon Social: EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP		
2. Sigla: ENERGUAVIARE SA ESP		
3. NIT: 822004880-9		
4. Identificador de la Empresa: 3076		
5. PREGUNTAS PARA CLASIFICACIÓN DE GRUPO		
P1. En cual grupo se clasifica?	Grupo II -PYMES	se clasifico teniendo en cuenta el decreto 3022 de 2013
P2. Realiza aplicación voluntaria a otro grupo?	NO	por que se cumple el cien por ciento con los requisitos para pertenecer al grupo 2
P3. Modifica el grupo señalado a la SSPD?	NO	es primera presentación del formulario A1
P31. OTRAS PREGUNTAS GENERALES		
P4. Pertenecce a un grupo que deba consolidar estados financieros?	NO	NO SE TIENE SUCURSALES NI MATRICES
P5. Indique las empresas que conforman el grupo de consolidación.	ND	ND
P6. Es objeto de inspección, control y vigilancia por otra Superintendencia?	NO	SOMOS VIGILADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

Fuente: Sistema Único de Información Financiera SUI.

De acuerdo con los análisis realizados con la información existente al cierre del año anterior al periodo de preparación obligatoria (cifras año 2013) en el SUI, se considera que se encuentra que el Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante PSPD), no se encuentra bien clasificado, ya que por ser una entidad de clase mixta, que no cotiza en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público se encuentra sujeta al ámbito de aplicación de la resolución 414 de 2014 y sus modificaciones de la Contaduría General de la Nación – CGN.

Por lo anterior, la empresa utiliza el marco técnico Marco Normativo anexo a la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificaciones, de acuerdo con los siguientes plazos:

- Periodo de preparación obligatoria: 1 enero al 31 de diciembre de 2014.
- Periodo de transición: 1 enero al 31 de diciembre de 2015.
- Primer periodo de aplicación: 1 enero al 31 de diciembre de 2016.

⁵ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información financiera y de Aseguramiento de la información y se dictan otras disposiciones”

2.4.2. Reporte plan de implementación

La compañía, con base en su clasificación, certificó el plan de implementación de forma extemporánea (fecha límite de certificación 28/03/2014) de manera incompleta de acuerdo a los requerimientos definidos por la Superservicios.

Tabla No. 12. Reporte plan de implementación

TÓPICO	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACIÓN
Proceso NIF	Anual	NIF-A-0012	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Certificado	2015-03-03 17:24:55
Proceso NIF	Anual	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado	2015-02-25 12:03:45
Proceso NIF	Anual	NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 -PYMES	Certificado	2015-02-27 07:56:56
Proceso NIF	Anual	NIF-A-0009	Formulario B - NIF: Plan de Implementación NIF Anual	Certificado	2015-03-10 07:29:25
Proceso NIF	Semestre 1	NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual	Pendiente	
Proceso NIF	Semestre 2	NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual	Pendiente	

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

2.4.3. Reporte financiero inicio de transición

Para el reporte de la información de inicio de transición, se solicitó a través de la Resolución SSPD No. 20151300020385 del 29 de julio de 2015 a los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios clasificados en el Grupo 2, Voluntarios Grupo 1 y Resolución 414 de la Contaduría General de Nación - CGN., entre otros requerimientos, el PSPD ajusta su clasificación su clasificación en el NIF-A-0014, a Resolución 414 CGN.

Gráfico No. 5. Clasificación Inicio de Transición

Empresa: EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P. Formulario: Información General Fecha Radicación: 2015-08-31 15:53:47.0 Usuario: GUAVIAREED_GUAVIAREED	NIT: {company.nit} No Radicado: 201508312015468288 Servicio: Gobierno_NIF No Formulario: 3468288
---	---

DATO1	DATO2	DATO3	DATO4	DATO5	DATO6
a. INFORMACION GENERAL					
b. Razon Social :	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP				
c. NIT :	822004880-9				
d. Clasificación de Grupo NIF :	Resolución 414				
e. Moneda Funcional :	PESO				
f. Fecha de Corte a :	1 DE ENERO DE 2015				
g. Tipo de Reporte :	Individual				
h. Adopción Anticipada :	NO				
k. INFORMACION DE CONTACTO					
m.	NOMBRE	TIPO_DOCUMENTO	NUMERO_DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :	LUIS JAIRO ALVAREZ GUTIERREZ	CEDULA DE CIUDADANIA	17319617	gerencia@energuaviare.com.co	ND
o. Revisor Fiscal :	OSCAR ORLANDO RUBIO CAICEDO	CEDULA DE CIUDADANIA	86056551	oscar.rubio.1978@gmail.com	3115458794
p. Contador :	ANGELA MARIA LOZANO HERNANDEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	39559397	contabilidad@energuaviare.com.co	3108519747

Fuente: Sistema Único de Información Financiera SUI.

La empresa Energuaviare reportó sus primeros informes financieros elaborados bajo NIF relacionados con la aplicación por primera vez, el Estado de Situación Financiera de Apertura – ESFA, la Conciliación Patrimonial y las Revelaciones y Políticas con corte al 1 de enero de 2014, en cumplimiento del requerimiento efectuado en la resolución expedida por la Superservicios referida en el párrafo anterior.

Tabla No. 13. Reporte financiero inicio de transición

TOPICO	PERIODICIDAD	CODIGO	FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACIÓN
Inicio Transición 2015	ANUAL	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	2015-09-03 14:27:15
Inicio Transición 2015	ANUAL	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	2015-09-04 07:54:43
Inicio Transición 2015	ANUAL	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	2015-09-03 16:00:50
Inicio Transición 2015	ANUAL	NIF-A-0014	Información General	Certificado	2015-08-31 15:53:47

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

En el Estado de Situación Financiera de Apertura, se refleja un aumento en los activos de \$94.703 millones y un decremento en los pasivos \$30.073 millones, mientras que su patrimonio pasó de \$12.190 millones bajo PCGA a \$76.821 millones bajo NIF, esta variación se concentra en las siguientes partidas:

- *Variaciones en activos por:* a) Ajuste inversiones de administración de liquidez \$3 millones, b) Ajuste cuentas por cobrar \$695 millones, c) Ajuste propiedades, planta y equipo \$94.134 millones y d) Ajuste otros activos (\$130) millones.
- *Variaciones en pasivos por:* a) Provisiones \$1.492 millones y b) Pasivos por impuestos diferidos (\$31.565) millones.

La aplicación por primera vez del nuevo marco normativo NIF PLENAS, generó un impacto patrimonial derivado de la transición de \$64.633 millones.

2.4.4. Reporte financiero Taxonomía bajo XBRL

Gráfico No. 6. Reporte Taxonomías años 2015 y 2016

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Procedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificada
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
3076	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP	No	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual	31/08/2015	Certificado	05/10/2016				Ver	
3076	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP	No	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual	05/10/2016	Certificado	04/10/2017			Ver	Ver	

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

En virtud de lo establecido en las resoluciones SSPD No. 20161300013475 y sus modificatorias, en especial la SSPD No. 20171300042935, Energuaviare como se observa en el Gráfico No. 12, certificó de manera extemporánea la información financiera año 2015 del cierre de la transición y primer estado financiero año 2016 bajo lenguaje XBRL.

2.5. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

En concordancia con el Decreto 0302 del 20 de febrero de 2015, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, realizó una revisión del cumplimiento de la normatividad en mención, verificando la obligatoriedad por parte del Prestador, del cumplimiento del nuevo marco normativo. Por lo anterior, se constata la información de clasificación de la empresa, respecto al Grupo NIF que le compete. Teniendo en cuenta lo evidenciado en el tópico de NIIF, en el formulario de información general, reportado por la compañía, a esta le aplica lo estipulado en la Resolución 414 de 2014, que es imputable a las empresas que se encuentran bajo el ámbito del Régimen de Contabilidad Pública, normatividad expedida por la Contaduría General de la Nación, y que no se encuentran en la obligación de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 0302 del 20 de febrero de 2015.

Por lo anterior, se procedió a analizar la obligatoriedad de dar cumplimiento a la presentación anual del informe de AEGR, y aplicación de las resoluciones SSPD No. 20061300012295 de 2006, SSPD No. 20171300058365 y SSPD No. 20171300079905, y se logra evidenciar que la empresa está sujeta a la excepción establecida en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001, el cual, señala en su primer inciso, que independiente del control interno, todas las empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas jurídicas privadas especializadas, en los siguientes términos:

(...)

“ARTÍCULO 51. AUDITORIA EXTERNA. Modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...)” (negrilla fuera del texto original).

A su turno, el párrafo 1 del artículo en estudio, exceptúa de la obligación de contratar auditorías externas a un grupo de prestadores de servicios públicos, los cuales se listan a continuación:

a)

b) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.

(...).”

“(...)⁶.

Ahora bien, de acuerdo con lo expuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-290 de 2002, por medio de la cual se declaró inexecutable parcialmente el literal a) del párrafo 1º del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, no están obligadas a contratar Auditoría Externa de gestión y Resultados toda vez los órganos de control del Estado están en la obligación de cumplir esa función.

En buena medida, los argumentos de la Corte se basan en que el artículo 267 de la Constitución, incluye en la gestión fiscal del Estado el ejercicio de control financiero, de gestión y de resultados.

Además, la ley 142 de 1993 por la que se organiza el sistema fiscal de control financiero, define el control fiscal de gestión como “el examen de la eficiencia y la eficacia de las entidades en la administración de los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como los beneficiarios de su actividad”.

En el caso de las Empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos domiciliarios y de las empresas oficiales prestadoras de dichos servicios, el control

⁶ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. CONCEPTO 712 DE 2010.

ejercido por los órganos de control del Estado (Contraloría General y sus delegadas) sería concurrente con el establecido en la norma, es decir, la auditoría externa. Para la Corte no hay razón para que exista éste doble control, puesto que sería sobre los mismos actos ejecutados por la empresa.

En conclusión, las empresas prestadoras de servicios públicos de naturaleza oficial y las empresas industriales y comerciales del Estado no tienen la obligación de contratar una auditoría externa, pero están sometidos al control fiscal de la Contraloría General de la república y sus delegadas. (...).”.

Conforme a lo planteado y el sustento normativo, Energuaviare, no está sujeta a la contratación de AEGR, sin embargo, la empresa sí contrató y su informe fue debidamente cargado al SUI. En este sentido, se procedió a analizar el informe, realizado por la compañía, y el presentado por el AEGR, “QM+R Asesores y Consultores S.A.S”, para el año 2016, respecto a la situación de Energuaviare, y de la cual, a continuación, se presentan las conclusiones más relevantes.

Objeto Social Principal. Composición Accionaria, Capital y Estatutos.

La ESP en mención, es una empresa de servicios públicos mixta, que por contar con participación accionaria del Gobierno Departamental superior al 90%, se rige en materia contractual por las normas del régimen privado previsto para las empresas de servicios públicos domiciliarios como lo establece el artículo 32 de la Ley 142 de 1994.

Producto de los análisis, entre lo informado por la ESP en visita de Evaluación Integral y lo que informa el AEGR, mediante los reportes cargados al SUI, en cumplimiento del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, respecto a la presentación anual del informe de AEGR, y aplicación de las resoluciones SSPD 20061300012295 de 2006, SSPD 20171300058365/17 y SSPD 20171300079905 se concluye lo siguiente:

- **Análisis y Evaluación de Puntos Específicos**

Según aseveraciones por parte del AEGR, Energuaviare durante la vigencia auditada, desarrolló encuestas de satisfacción del sistema de calidad a los usuarios residenciales a través de plantillas creadas por el departamento comercial, con el nivel de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. El informe entregado a esta Superintendencia no menciona los resultados obtenidos. A su vez asume dentro de sus políticas institucionales, la responsabilidad de una Gestión Ambiental Integral, mediante la formulación e implementación del sistema de gestión ambiental con base en los requisitos de la ISO 14001.

En lo concerniente a los aspectos legales, el AEGR informa que la ESP tiene en curso un total de 49 procesos a la fecha, de los cuales, en 25 de ellos actúa como demandada y en los 24 procesos judiciales restantes, como demandante.

La información presentada por parte de la ESP, es concordante con el AEGR. No se evidencia un presunto incumplimiento por parte del AEGR, frente a lo que se debe informar en este punto, según la Resolución SSPD No. 2017300058365 de 2017.

- **Concepto Encuesta Control Interno**

El AEGR, informa mediante este punto, las respuestas a la encuesta de control interno, y en la que menciona que se realizó una revisión cuantitativa y cualitativa en evidencias, del nivel de cumplimiento del MECI:1000 versión 2014, en la que tiene

inmersa la política de calidad, objetivos de calidad y las perspectivas en lo que respecta a los clientes, los procesos, el talento humano y la parte financiera.

Se evidencia por parte del AEGR, que la empresa considera, dentro de su sistema de control interno, los diferentes procesos y/o procedimientos necesarios para la ejecución de cada una de las actividades que se llevan a cabo en la entidad, además de ello la administración tiene claridad sobre los procedimientos enfocadas a identificación de los diferentes riesgos que se pudiesen presentar en cada proceso y con ello lograr mitigarlos o evitarlos.

- **Novedades**

Como resultado de los puntos relevantes encontrados por parte del AEGR, respecto a la arquitectura organizacional de la ESP, se destacan los siguientes:

- ✓ Nombramiento del gerente por un periodo de dos años, según acta de Junta Directiva 125 del 10 de junio de 2016.
- ✓ Designación del revisor fiscal para un periodo de dos años según acta de Asamblea de Accionistas 0027 del 16 de enero de 2015.
- ✓ Como órganos de administración para el apoyo a la toma de decisiones, la ESP para la vigencia auditada contaba con comités para: salud ocupacional, compras, cartera, sostenibilidad contable y financiera, auditoria, comunicaciones y deportes.

Se visualiza en el tópico NIIF que la ESP logró terminar con éxito el proceso de cargue de la información financiera bajo NIIF en el SUI, el día 04 de octubre del presente año. La ESP hacía parte del plan choque motivado por la SUPERSERVICIOS, en la que se trabajó de la mano con los PSPD que se encontraban en estados distintos a "CERTIFICADO".

El AEGR informa lo siguiente frente a la migración a normas internacionales de información financiera:

"(...) De acuerdo con las exigencias y parámetros establecidos por la SSPD para las empresas de Servicios Públicos para dar aplicabilidad a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, ENERGUAVIARE SA ESP cumplió con los requerimientos, aplicando las políticas contables, los juicios, estimaciones contables significativas de los Estados Financieros.

Como consecuencia de la implementación de las NIIF, ENERGUAVIARE SA ESP incurrió en los costos necesarios para adaptar sus sistemas de información, realizar las capacitaciones requeridas y con la asesoría de expertos analizó en detalle los impactos relevantes de este tema.

La emisión de estados financieros, conforme a las exigencias de la norma internacional, implicó reclasificaciones y cambios en la presentación de los mismos, además de cambios de valoración y reconocimiento de los hechos económicos y reconversión y re-expresión de algunos rubros (activos y pasivos); por tratarse de estados financieros elaborados bajo NIIF por primera vez. (...)"

Lo anterior, no es concordante con lo expuesto por el revisor fiscal en la firma de los estados financieros con salvedad, en la que dice lo siguiente:

"(...) En mi opinión los Estados Financieros mencionados, auditados por mí, NO PRESENTAN RAZONABLEMENTE la situación financiera de la EMPRESA ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE "ENERGUAVIARE SA ESP", por el periodo comprendido entre 01 enero y el 31 diciembre de 2016, así como de los resultados y los flujos de efectivos terminados en dichas fechas, de conformidad con

el manual de políticas contables y demás normas internacionales de información financiera. (...)”.

- **Viabilidad Financiera**

En el informe de AEGR, no se efectuó análisis detallado de los activos, de los cuales esta Dirección Técnica de Gestión de Energía-DTGE realizó gestión, efectuando requerimiento al Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas No Interconectadas –IPSE, con Radicado SSPD No. 20172200620551 de fecha 2017/06/06, en el que se solicita el estado de deuda de Energuaviare a IPSE; entidad que responde, según Radicado No. 2017500012091, de fecha 28-06-2017, lo siguiente:

“(..)

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No: 20171500012091
Fecha: 28-06-2017


El IPSE según contrato 039/2012 realizó un estudio para la valoración de los ingresos recibidos por uso de activos de infraestructura eléctrica de su propiedad operados por ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., que en su momento arrojó los siguientes resultados:

CONCEPTO	ENERGUAVIARE
Valor por Uso de los Activos	\$ 17.752.172.085
Valor por Venta de los activos	\$ 28.135.928.424
TOTAL	\$ 45.888.100.509

Como ya se expresó, esta línea de interconexión entró en operación en el año 2002, ENERGUAVIARE ha incluido su valor en el cálculo de las tarifas que se han cobrado a los usuarios y las ha percibido desde la puesta en servicio, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994; siendo el operador responsable del AOM. Lo anterior acorde con las Resoluciones CREG 095 de 2005 y 089 de 2010, razón por la cual hay una deuda por concepto de inversión con el IPSE, para lo cual hay que actualizar los cálculos correspondientes, descontando las reposiciones a las que haya lugar.

Actualmente el IPSE tramita el levantamiento del previo concepto ante el Ministerio de Hacienda para la asignación de recursos y proceder a actualizar sus inventarios. Lo anterior, con el fin de tener información idónea en la implementación del nuevo modelo de contabilidad en convergencia con los Estándares Internacionales de Contabilidad e Información Financiera.

Atentamente,


GERARDO CAÑAS JIMENEZ
Director General

Expediente No.: 2016150600100001E
Revisó: CARLOS EDUARDO LEÓN CELIS SCyS (E)
Proyectó: JAIRO QUINTERO PACHÓN

“(..)”

De igual forma, se solicitó a la CREG mediante Radicado SSPD No. 20172200869941 de fecha 2017/07/07, el inventario correspondiente a los activos de la E.S.P ENERGUAVIARE S.A E.S.P., respuesta allegada a esta Dirección Técnica de Gestión de Energía, mediante Radicado SSPD No. 20175290565732 de fecha 2017/07/18, y en la que detallan el inventario de activos presentado por la ESP para la aprobación de cargos en todos los niveles de tensión, tal y como se muestra a lo largo de la evaluación integral y a su vez informan que el mismo, no ha sido modificado desde su aprobación.

Lo anterior no fue informado por el AEGR, ni mucho menos el impacto en las finanzas que esto conlleva, además de cómo se mencionaba anteriormente, la falta de reporte respecto a las falencias que presentó la ESP en la transición a la norma internacional de información financiera, en la que se puede verificar presuntas inconsistencias en el cargue de dicha información, tal y como lo refleja el tópico financiero de la presente evaluación integral.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1. Descripción de la Infraestructura.

La empresa Energuaviare es el principal Operador de Red del Departamento del Guaviare, la cual es la encargada de gestionar la red del Sistema Interconectado Nacional - SIN de este departamento. Actualmente presta el servicio con tres subestaciones: San José 115kV/34,5kV/13,2kV, Calamar 34,5kV/13,2kV y Retorno 34,5kV/13,2kV ubicadas en los municipios con los mismos nombres.

La configuración de la subestación San José a octubre de 2017 presenta una buena confiabilidad, debido a que cuenta con un transformador en Stand By que puede atender a toda la demanda del departamento. Las subestaciones Calamar y Retorno cuentan con un anillo a 13,2 kV de contingencia en caso que se presente un evento (falla) en los alimentadores principales de cada una.

El Sistema de Distribución Local de Energuaviare es abastecido por una línea radial a 115kV que interconecta la Subestación Granada (EMSA) a la Subestación San José, la cual recorre en 187 km una geografía plana mixta entre terrenos tipo sabana y selvático. Esta condición carece de confiabilidad, lo que condiciona al sistema a que cuando se presenten interrupciones en la línea Granada – San José se afecte todo el mercado de distribución del departamento, e incluso, que se presente la misma situación cuando ocurren interrupciones en algunos sectores del Sistema de Transmisión Regional de la empresa EMSA S.A. ESP.

Con el fin de suministrar información adicional de su infraestructura, a continuación, se describen datos importantes del mercado de distribución de la empresa:

Tabla No. 14. Datos importantes de la Infraestructura de Energuaviare.

Descripción	Cantidad
Longitud de redes de 34.5kV	129 km
Longitud de redes de 13,8kV	578 km
Capacidad de transformación Instalada en trafos de distribución	23030 kVA
Longitud de líneas de 115kV	187 km
Subestaciones a 34,5 kV	3
Subestaciones a 115 kV	1

Fuente: Energuaviare S.A ESP.

3.2. Mantenimientos

Según lo revisado, la empresa Energuaviare cuenta con dos cronogramas de mantenimiento, uno para subestaciones, y otro para redes del SDL y líneas del STR, los cuales son actualizados semestralmente; sin embargo, no se encontró evidencia técnica de la manera en que la empresa realiza la planeación ni los criterios de mantenimiento utilizados para la misma.

Por otro lado, se evidenció que el Operador de Red – OR tiene control sobre las labores de poda especialmente sobre la línea Granada – San José 115kV, adicional a esto, es importante que la empresa enfoque esfuerzos en tareas de mantenimiento predictivo en estos activos teniendo en cuenta que son de mucha importancia en la continuidad del servicio del departamento.

3.3. Ingreso al esquema actual de calidad (Resolución CREG 097 de 2008)

Actualmente, Energuaviare se encuentra dentro del grupo de empresas que no han logrado ingresar al esquema de calidad vigente, debido a que no ha cumplido con los requisitos exigidos por la Resolución CREG 097 de 2008. Por lo anterior, se realizó una revisión del estado actual de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos para ingresar al esquema de incentivos y compensaciones donde se encontró lo siguiente:

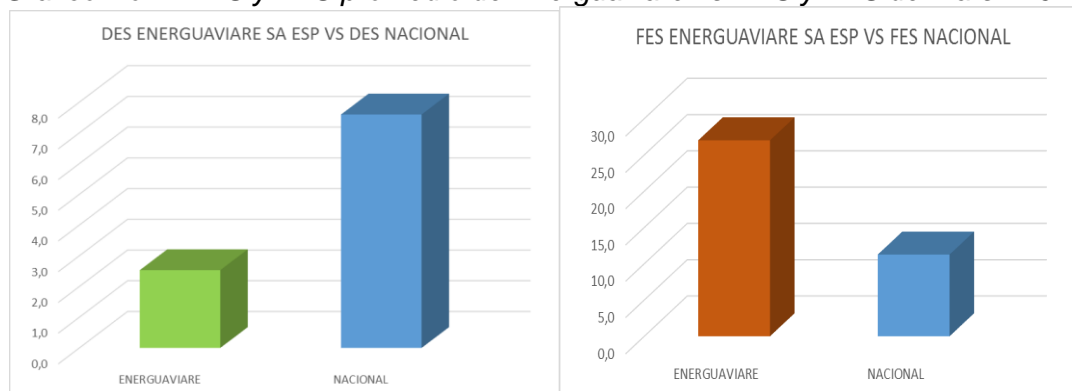
- ✓ *Vinculación de Usuarios – Transformador – Circuito:* la empresa cuenta con un levantamiento parcial de la vinculación el cual esta desactualizado. Se han realizado dos contratos para cumplir con este requisito los cuales no han sido satisfactorios, la empresa realizará un tercer contrato.
- ✓ *Sistema de Gestión de Distribución:* cuenta con el DMS SPARD el cual está instalado e integrado con el sistema de georreferenciación. Sin embargo, falta realizar la integración del call center y el SCADA al DMS.
- ✓ *Telemedición de los elementos de corte y maniobra instalados en la cabecera del circuito:* se cuenta con reconectores telecontrolados en la cabecera de los circuitos en dos de las tres subestaciones que la empresa opera: San José y Calamar, también se identificaron deficiencias en la comunicación entre las subestaciones y el SCADA.
- ✓ *Sistema de Georeferenciación (GIS):* se cuenta con un sistema de georeferenciación el cual debe ser actualizado con la información de la vinculación usuario - transformador – circuito.
- ✓ *Servicio de atención telefónico:* en estos momentos la empresa no cuenta con el servicio de atención telefónico integrado al SGD.
- ✓ *Sistema SCADA:* la empresa cuenta con un sistema SCADA el cual está recibiendo señales de las subestaciones San José y Calamar.
- ✓ *Certificación de Gestión de Calidad del Proceso de Distribución:* en estos momentos la empresa no cuenta con la certificación.

3.4. Continuidad del servicio

La empresa Energuaviare en estos momentos se encuentra regida por el esquema de calidad establecido en la Resolución CREG 070 de 1998 y las que la modifican. La metodología de esta resolución define los indicadores DES y FES los cuales miden la duración y frecuencia de las interrupciones ocurridas en la cabecera del circuito respectivamente.

Según lo reportado por la empresa al Sistema Único de Información - SUI, sus 10 circuitos en el SDL pertenecen al Grupo de Calidad 3 donde el promedio de la duración y frecuencia de interrupciones por circuito en el año 2017 es el siguiente:

Gráfico No 7. DES y FES promedio de Energuaviare vs DES y FES del País - 2017.



Fuente: SUI

De las anteriores graficas se puede observar que la empresa en cuanto a duración de las interrupciones por circuito se encuentra por debajo del indicador promedio del País, mientras que en la frecuencia de las interrupciones el panorama es opuesto siendo la empresa que más ha tenido interrupciones por circuito en lo corrido del año 2017.

Lo anterior puede reflejar que Energuaviare tiene una gestión oportuna en resolver eventos que generan interrupciones, mientras que la cantidad de salidas de los circuitos puede indicar que la empresa debe mejorar en inversiones y mantenimiento preventivo y predictivo.

3.5. Cumplimiento RETIE

En visita realizada a la empresa se verificó el cumplimiento RETIE de su infraestructura a través de muestreo, donde las visitas se realizaron a los siguientes sectores:

- ✓ Sectores de la línea Granada - San José 115kV.
- ✓ Subestación Retorno 34,5kV/ 13,2kV.
- ✓ Subestación San José 115kV/ 34,5kV/ 13,2kV.

La línea Granada – San José 115kV fue construida a finales de los años noventa, la cual está apoyada sobre estructuras tipo poste de 15 metros. En la mayoría de su recorrido, esta condición dificulta la operación de la misma ya que la altura no es lo suficiente para superar la mayoría de la vegetación, además de que no cumple con los requisitos establecidos por el RETIE con posterioridad a su construcción.

Se realizó un recorrido en varios tramos, donde se encontró la servidumbre despejada de vegetación, la línea cuenta con cable de guarda para apantallar la misma y en los tramos donde la línea cruza con circuitos del SDL se evidenció que la empresa ha tomado medidas preventivas para evitar riesgos eléctricos.

En el tramo en que la línea atraviesa el río Guaviare existe un empalme en el cable con un calibre menor al nominal (un cuello de botella), el cual la empresa informa que es una medida provisional que se usó para solventar oportunamente un evento ocasionado por la caída de una estructura. En el sitio se evidenciaron labores de construcción de apoyos del proyecto de normalización de ese tramo.

La subestación Retorno es una subestación puesta en operación recientemente, se encontró bien mantenida, en buen estado y operativa, al igual que la subestación San José.

4. ASPECTOS COMERCIALES

La empresa Energuaviare tiene cobertura en el departamento del Guaviare a través del Sistema Interconectado Nacional (SIN) con 18.003 usuarios y de las Zonas no Interconectadas (ZNI) con 1.871 usuarios. Adicionalmente, presta el servicio en el departamento del Meta en el SIN.

Tabla No. 15. Mercado atendido por la Empresa de Energía del Guaviare, Dic 2016

División política administrativa		Usuarios SIN	Usuarios ZNI - Diésel	Usuarios ZNI - fotovoltaicos
San José del Guaviare	Municipio de Guaviare	12406	603	1116
Retorno Guaviare	Municipio de Guaviare	1.594	0	
Calamar	Municipio de Guaviare	1.380		152
Puerto Concordia	Municipio de Meta	1.579		
Libertad	Corregimiento	723		
Capricho	Corregimiento	321		
TOTAL		18.003	603	1.268

Fuente: Sistema único de información SUI y reporte de la ESP

Casi la totalidad de los 15.696 usuarios residenciales que atiende la empresa se encuentran en el mercado subsidiado, es decir que el consumo de subsistencia de ellos demanda que reciban los subsidios autorizados por Ley. En porcentaje los estratos 1 y 2, representan más del 91% de sus usuarios, quienes reciben hasta el 60% de los subsidios (estrato 1), adicional la empresa no percibe contribuciones, ya que solo tiene un usuario en estrato 4 y este no aporta a las contribuciones.

Tabla No. 16. Usuarios Residenciales, por departamento y estrato SIN

Departamento	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial
GUAVIARE	8.080	4.870	1.327	1	0	0	14.278
META	1.172	230	16	0	0	0	1.418
total	9.252	5.100	1.343	1	0	0	15.696
participación %	58,9%	32,5%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Sistema único de información SUI, reporte anual

En concordancia con lo anterior, el consumo del total residencial se concentra en los estratos 1 y 2, los cuales consumen más del 87%, pero se mantiene la tendencia a otorgar subsidios y no percibir contribuciones.

Tabla No. 17. Consumo en kWh/mes Usuarios Residenciales, por departamento y estrato SIN

Departamento	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial
GUAVIARE	10.084.073	7.619.993	2.663.010	12.213			20.379.289
META	1.148.565	330.465	17.888				1.496.918
total	11.232.638	7.950.458	2.680.898	12.213	0	0	21.876.207
participación %	51,3%	36,3%	12,3%	0,1%	0,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Sistema único de información SUI, reporte anual

Adicionalmente, a diciembre de 2016, los usuarios no residenciales atendidos por la empresa, suman 2.307, situación que no alcanza a compensar el déficit que causa el otorgamiento de los subsidios.

Tabla No. 18. Usuarios No Residenciales, por departamento SIN

Departamento	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial
GUAVIARE	20	1.776	248	102	2.146
META	ND	140	21	0	161
Total	20	1.916	269	102	2.307
participación %	0,9%	83,1%	11,7%	4,4%	100,0%

Fuente: Sistema único de información SUI, reporte anual

Con relación al consumo de los usuarios no residenciales, es de mencionar que, si bien el consumo de los usuarios no residenciales es de más de 22 GWh/año, lo que en teoría se equipara con los consumos del sector residencial, es de aclarar, que de este consumo el 57% es realizado por los usuarios oficiales, los cuales no generan contribución. Esto mantiene la condición de que el mercado atendido por Energuguaviare corresponde a un mercado que es deficitario, más aún cuando esta empresa atiende usuarios en las ZNI.

Tabla No. 19. Consumo en kWh/mes Usuarios No Residenciales, por departamento SIN

Departamento	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial
GUAVIARE	350.916	8.629.965	12.530.531	216.203	21.727.615
META		478.959	401.862		880.821
total	350.916	9.108.924	12.932.393	216.203	22.608.436
participación %	1,6%	40,3%	57,2%	1,0%	100,0%

Fuente: Sistema único de información SUI, reporte anual

Usuarios En Mora

Tabla No. 20. Usuarios en mora - SIN

Estrato Sector	Usuarios que presentaron mora en 2015	Usuarios que presentaron mora en 2016
1	5.335	5.494
2	2.307	1.623
3	573	302
Alumbrado Público		12
Comercial	1.001	837
Especial Asistencial	5	4
Especial Educativo	5	6
Industrial	5	13
Industrial Bombeo	3	3
Oficial	237	324
Provisional		21

Fuente: Formatos 2 y 3 Resolución SSPD 20102400008055 de 2010. Base de datos SUI. Fecha de corte 24/10/2017.

La concentración de usuarios en mora se encuentra en los estratos 1, 2 y en el sector comercial lo que porcentualmente representa el 51% de sus usuarios que presentaron mora en la vigencia 2015 y un 44% para el año 2016. Para las Zonas No Interconectadas no se registran usuarios con mora. El total de usuarios en mora para el 2016 fue de 9.471 y para el 2015 de 8.639, lo que representa un incremento del 9.6%.

Facturación y Recaudo

La información de la facturación y recaudo reportada por la empresa, a través del formato 17, establecido por la Resolución SSPD 20102400008055 de 2010 define lo siguiente:

“(...) 4. Facturación Total: < Definición modificada por el artículo 22 de la Resolución 26285 de 2010. El nuevo texto es el siguiente: > Corresponde al valor total facturado en pesos del año que se reporta, incluyendo el saldo de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del año anterior. Los valores a reportar se deben informar en pesos Colombianos.

5. Recaudo Total: < Definición modificada por el artículo 22 de la Resolución 26285 de 2010. El nuevo texto es el siguiente: > Corresponde al valor total recaudado en pesos del año que se reporta, incluyendo el recaudo de los saldos de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del año anterior. Los valores a reportar se deben informar en pesos colombianos. (...).”

A continuación, se muestran los valores reportados para las vigencias correspondientes:

Tabla No. 21. Facturación y Recaudo

Año	Cod_cuenta	Nombre cuenta	Facturación total (\$)	Recaudo total (\$)
2015	1100401	RESIDENCIAL ESTRATO 1 (NO SUBNORMALES)	1.054.930.861	913.886.858
	1100402	RESIDENCIAL ESTRATO 2 (NO SUBNORMALES)	1.560.841.568	1.459.001.562
	1100403	RESIDENCIAL ESTRATO 3 (NO SUBNORMALES)	1.002.165.177	915.134.084
	1100404	RESIDENCIAL ESTRATO 4	1.229.731	768.681
	1100408	COMERCIAL (INCLUYEN NO REGULADOS)	4.384.385.433	3.430.120.069
	1100410	OFICIAL (INCLUYEN NO REGULADOS)	6.558.053.718	3.188.719.112
	1100414	OTROS (INCLUYEN NO REGULADOS) COMER	50.946.487	21.672.844
2016	1100303	INGRESO REGULADO DE STR	5.858.466.546	5.818.331.298
	1100401	RESIDENCIAL ESTRATO 1 (NO SUBNORMALES)	5.636.558.920	4.955.527.631
	1100402	RESIDENCIAL ESTRATO 2 (NO SUBNORMALES)	3.977.384.265	3.496.821.005
	1100403	RESIDENCIAL ESTRATO 3 (NO SUBNORMALES)	1.340.387.996	1.178.437.030
	1100404	RESIDENCIAL ESTRATO 4	6.198.634	5.449.691
	1100408	COMERCIAL (INCLUYEN NO REGULADOS)	4.527.563.449	3.980.525.368
	1100409	INDUSTRIAL (INCLUYEN NO REGULADOS)	179.001.787	157.374.085
	1100410	OFICIAL (INCLUYEN NO REGULADOS)	5.734.582.015	5.041.707.189
	1100411	ALUMBRADO PÚBLICO	660.568.524	554.194.315
1100414	OTROS (INCLUYEN NO REGULADOS) COMER	33.242.790	29.226.265	

Fuente: Formato 17 Resolución SSPD 20102400008055 de 2010. Base de datos SUI. Fecha de corte 24/10/2017.

Reclamaciones

Durante los periodos comprendidos entre enero de 2015 a diciembre de 2016 la empresa reporta 1.020 reclamos y/o quejas de las cuales 522 tienen respuesta. Las Tablas No. 22, 23 y 24 muestran los resultados de las reclamaciones registradas en el SUI:

Tabla No. 22. Reclamaciones 2015 - SIN

2015					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE TRAMITE	CAUSAL	CANTIDAD	CON RESPUESTA
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Aforo o inconformidad con el aforo	4	4
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Alto consumo	202	202
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Cobros inoportunos	1	1
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Cobros por servicios no prestados	3	3
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Error de Lectura	116	116
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Cobro de otros cargos de la empresa	1	1
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Calidad del servicio	1	1
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Estrato	7	7
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Subsidios y Contribuciones	19	19
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	tarifa cobrada	10	10
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Tasas e impuestos	2	2
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Por suspensión corte, reconexión y reinstalación	18	18
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Medidor o cuenta cruzada	3	3
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Pago sin abono a cuenta	2	2
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	Condiciones de seguridad o riesgo	4	4
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Reclamo	otras inconformidades	7	7
Total				400	400

Fuente: Formato 15 Resolución SSPD 20102400008055 de 2010. Base de datos SUI. Fecha de corte 19/09/2017.

Tabla No. 23. Reclamaciones 2016 - SIN

2016					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO TRAMITE	CAUSAL	CANTIDAD	CON RESPUESTA
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Inconformidad con el consumo o producción facturado	351	60
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	6	
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	30	
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Subsidios y contribuciones	3	
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	8	
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Estrato incorrecto	1	
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Tarifa Incorrecta	6	3
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Lectura Incorrecta	154	35
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Negación de la solicitud de suspensión	28	10
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Falla en la prestación del servicio por continuidad	21	11
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Falla en la prestación del servicio por calidad	11	2
GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Queja	Cambio de medidor o equipo de medida	1	1
Total				620	122

Fuente: Resolución N° SSPD 20161300011295 del 28 de abril de 2016. Base de datos SUI. Fecha de corte 19/09/2017.

Tabla No. 24. Reclamaciones ZNI

AÑO	TIPO DE TRAMITE	CAUSAL	CANTIDAD	CON RESPUESTA
2015	Recurso de Reposición	Aforo	2	2
2015	Recurso de Reposición	Alto consumo	117	117
2015	Recurso de Reposición	Error de Lectura	23	23
2015	Recurso de Reposición	Cobro de otros cargos de la empresa	1	1
2015	Recurso de Reposición	Decisiones de sanción de la ESP	1	1
2015	Recurso de Reposición	Subsidios y Contribuciones	2	2
2015	Recurso de Reposición	Tarifa cobrada	3	3
2015	Recurso de Reposición	Tasas e impuestos	1	1
2015	Recurso de Reposición	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación y	5	5
2015	Recurso de Reposición	Relacionada por cobros por promedio	1	1
2015	Recurso de Reposición	Pago sin abono a cuenta	1	1
2015	Recurso de Reposición	Otras inconformidades	10	10
2015	TOTAL		167	167
2016	Recurso de Reposición	Aforo	2	2
2016	Recurso de Reposición	Alto consumo	86	86
2016	Recurso de Reposición	Cobros inoportunos	1	1
2016	Recurso de Reposición	Cobros por servicios no prestados	3	3
2016	Recurso de Reposición	Error de Lectura	93	93
2016	Recurso de Reposición	Calidad del servicio	1	1
2016	Recurso de Reposición	Decisiones de sanción de la ESP	6	6
2016	Recurso de Reposición	Estrato	16	16
2016	Recurso de Reposición	Subsidios y Contribuciones	7	7
2016	Recurso de Reposición	Plan tarifario	14	14
2016	Recurso de Reposición	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación y	2	2
2016	Recurso de Reposición	Relacionada por cobros por promedio	2	2
2016	Recurso de Reposición	Condiciones de seguridad o riesgo	1	1
2016	TOTAL		234	234

Fuente: Resolución N° SSPD 20061300002305 de 2006. Base de datos SUI. Fecha de corte 19/09/2017.

Atención al usuario.

Se verificó el trámite dado a las reclamaciones presentadas en los puntos de atención al usuario (San José del Guaviare, el Corregimiento el Capricho y Retorno), así como la calidad en la atención al usuario por parte de las personas que atienden en cada punto, observando entre otros lo siguiente:

- La empresa, cuenta con el Sistema de Información Eléctrica Comercial – SIEC.03, respecto al cual se pudo constatar que: al momento de recibir la petición, permite asociarla con el código de cliente, nombre del usuario o con el número de cedula de usuario. No se encuentra limitado a una sola identificación.
- No se cuenta con Digiturnos asignados.
- Al momento que el usuario manifiesta inconformidad con el valor facturado, la empresa solicita visita técnica para verificar el correcto funcionamiento del medidor, se le recibe la petición y le informan que al tercer día se realizará la verificación.

Estrategia de atención al usuario.

Por información suministrada por la empresa se enumeran las acciones realizadas por Energuaviare, en este sentido, en cuanto al software, se debe mencionar que la empresa cuenta con el SISTEMA DE INFORMACION ELECTRICA COMERCIAL –

SIEC 03, que es una herramienta que permite obtener toda la información que se reporta al SUI.

La empresa informa que cuenta con los siguientes canales de atención: Página Web: www.energuaviare.com.co, la cual a la fecha se encuentra en proceso de mejoramiento, porque al momento de radicar las peticiones, quejas o reclamos por la web no arroja ningún número de radicado. Así mismo, cuenta con correos institucionales: atencionalcliente@energuaviare.com.co y denuncias@energuaviare.com.co. Se verificó y se pudo evidenciar que el CCU se encuentra publicado en la página Web, aunque es de aclarar que de estos canales el más utilizado por los usuarios es el presencial en las oficinas y el menos usado es la página web.

De igual manera, el horario de atención en todas las sedes es de 8:00 a 12 meridiano y de 2:00 a 5:00 p.m., para ello cuenta con 5 personas en la oficina principal, en Retorno con 2 personas y en el resto de sedes con 1 persona.

La mayoría de quejas hacen referencia a la facturación (valor del consumo, interrupciones), adicionalmente, la empresa se encuentra adelantando procesos de normalización inherentes al plan de reducción de pérdidas, lo que permite registrar el consumo real.

Al revisar la forma como se realiza la actividad de atención al usuario, se concluye que no existen estándares o protocolos de servicio al cliente, que no se realiza una evaluación periódica de esta tarea, hasta hace poco se implementó una encuesta que pretende medir la satisfacción del usuario.

4.1. Medición usuarios

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha considerado indispensable efectuar un diagnóstico que revise y evalúe la situación actual de la medición individual analizando el cumplimiento por parte de la empresa de las obligaciones establecidas en la normatividad vigente, desarrollada a partir del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y de la Resolución 108 de 1997 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

En lo que respecta a los usuarios con medidor instalado y revisada la facturación realizada por la empresa durante el periodo comprendido entre julio de 2015 a marzo de 2017, se encontró que la empresa ha realizado facturación a 50 usuarios por estimación por promedio a pesar de tener instalado el medidor.

Se revisó durante la visita realizada que la empresa tiene instalados una cantidad considerable de medidores electromecánicos (los cuales se deben cuantificar) que deben salir de operación de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y con la Resolución CREG 108 de 1997. Adicionalmente, es necesario que la empresa adelante la comprobación de los procedimientos realizados para la recuperación de energía consumida dejada de facturar; de igual manera debe establecer protocolos de retiro, embalaje y transporte del medidor; y por último disponer de medidores patrón para reponer al usuario que se le retira, en caso de ser necesario.

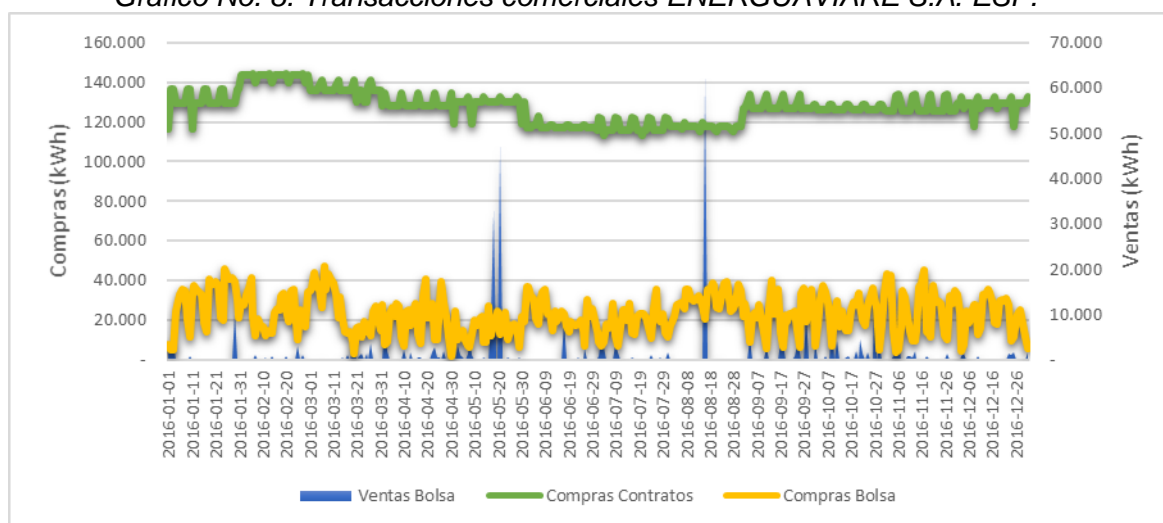
4.2. Aspectos de Mercado y comerciales

Como se mencionó anteriormente, Energuaviare realiza las actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica, operando en los departamentos

Meta y Guaviare. Esta empresa atiende mercado regulado, donde el número de usuarios, como se mencionó anteriormente, se encuentra concentrado en los usuarios residenciales.

La siguiente gráfica muestra las transacciones que realizó la empresa en el mercado mayorista de energía, efectuando actividades de compra y venta. Como actividad principal, efectúa la compra de contratos; sin embargo, realizó pequeñas ventas de energía durante los meses de mayo y agosto. Las compras en contratos, de acuerdo con la información reportada por el Portal BI de XM, tienen un promedio de 127.809 kWh-día, mientras que, las compras en bolsa tienen un promedio de 23.261 kWh-día. De acuerdo con la información reportada por la empresa, esta tiene contratos hasta el 2021 con vigencia de 2 años en su gran mayoría, en la modalidad de pague lo demandado con tope.

Gráfico No. 8. Transacciones comerciales ENERGUAVIARE S.A. ESP.

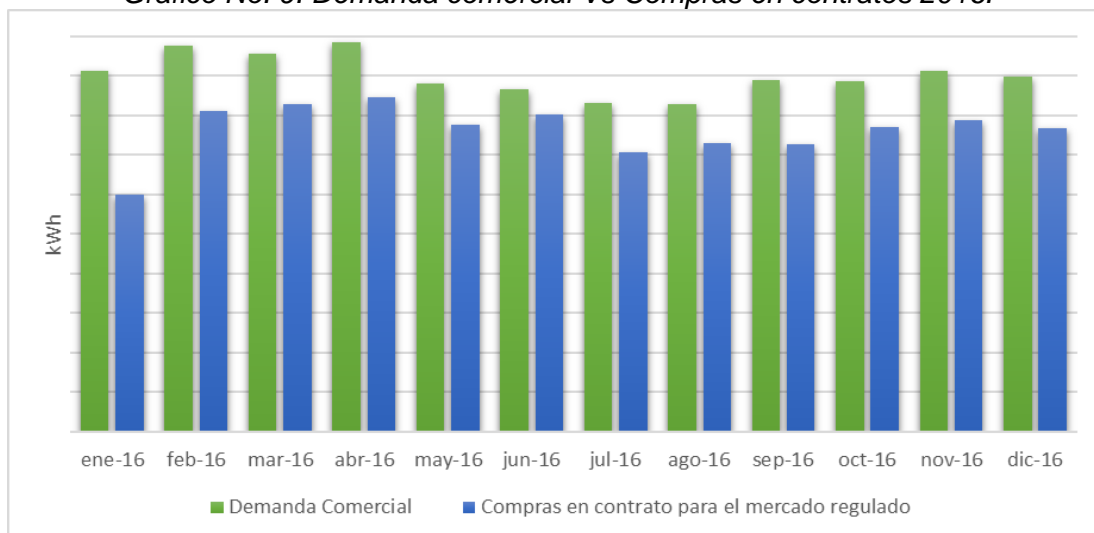


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Portal BI.

En este sentido, se puede apreciar en la gráfica que durante el año 2016 las condiciones de compra de energía en contratos fueron menores entre los meses de junio y agosto. Lo anterior, también se observa en el Gráfico No. 9, que también presenta el mismo comportamiento tanto para las compras en contratos, como para la demanda comercial. De igual forma, la figura muestra que la demanda regulada fue cubierta en un 85% mediante contratos y el 15% restante fue comprado en bolsa.

El procedimiento para la asignación de energía para este mercado, no son las mejores, pues para las empresas comercializadoras, no es un mercado atractivo y no existe pluralidad en el momento de la licitación, presentándose máximo dos oferentes en cada convocatoria pública que realizan. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios están asociados a usuarios residenciales de estratos 1 y 2, usuarios que son subsidiados; el consumo industrial es bajo, y en general el consumo del mercado es pequeño, con un valor de 44.484.643 kWh-mes, adicionalmente, la empresa cuenta problemas en el recaudo de las facturas, producto de la falta de pago de sus usuarios, por estas razones, el mercado cubierto por Energuaviare, para potenciales oferentes no resulta llamativo al momento de realizar las convocatorias públicas para la asignación de energía.

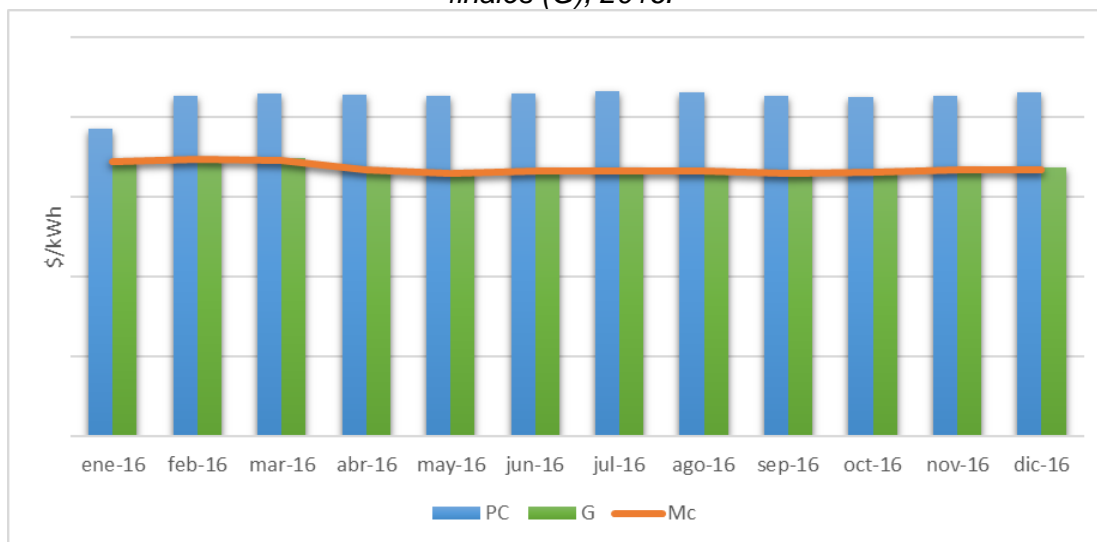
Gráfico No. 9. Demanda comercial Vs Compras en contratos 2016.



Fuente: ENERGUAVIARE S.A ESP - Elaboración propia

Por otro lado, con el fin de verificar si la empresa presentó riesgo en su gestión de compra de contratos con destino al mercado regulado, se realizó el ejercicio de comparar el costo de la energía comprada en contratos, el costo promedio de compra del mercado y la porción del componente G⁷, y de esta manera, identificar si en promedio la empresa traslada el costo total a los usuarios finales o si, por el contrario, debe absorber la pérdida producto de su gestión. Este ejercicio se observa en el Gráfico No. 10.

Gráfico No. 10. Costo promedio ponderado de la energía comprada en contratos (PC), Costo promedio ponderado por energía (Mc) y Costo máximo a trasladar a usuarios finales (G), 2016.



Fuente: ENERGUAVIARE S.A ESP y Archivo TRSM portal BI- Elaboración propia

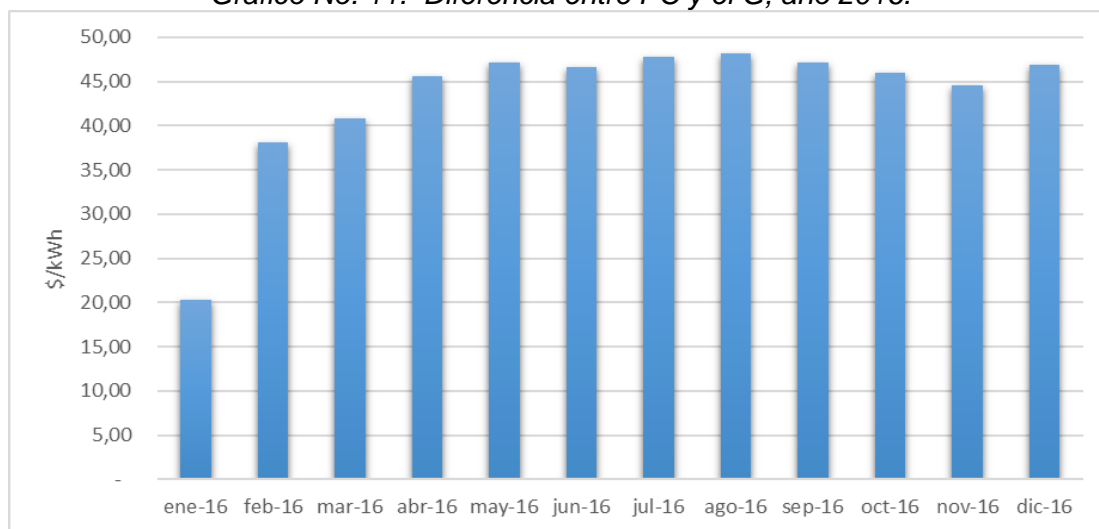
Durante todo el horizonte de tiempo el PC supera el Mc y la porción de contratos que reconoce el componente G, es bastante cercano al Mc. El gráfico No. 11 muestra la diferencia entre el PC y el G, esta brecha se encuentra en promedio en 43 \$/kWh, es

⁷ Para este ejercicio, se considera la porción del componente G correspondiente a las compras en contratos, de acuerdo con la Resolución CREG 119 de 2007.

decir, durante este periodo, este monto de la compra de contratos no debió ser trasladado a los usuarios finales. Es importante mencionar que para el cálculo de este ejercicio se utilizó un α de 0.0366, el cual fue reportado por la empresa, de acuerdo con el mercado donde participa la compañía y lo establecido por la regulación.

De acuerdo con los cálculos realizados, lo anterior puede afectar los estados financieros de la compañía y se percibe como un menor valor en los ingresos asociado a los contratos con destino al mercado regulado.

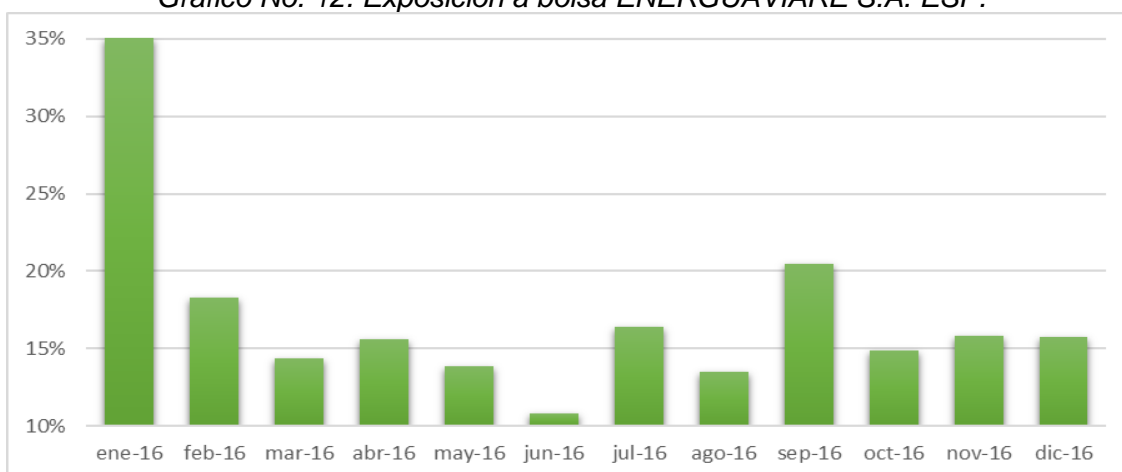
Gráfico No. 11. Diferencia entre PC y el G, año 2016.



Fuente: ENERGUAVIARE S.A ESP - Elaboración propia

En cuanto a la exposición a bolsa, la siguiente gráfica muestra que, la mayor exposición presentada fue durante el mes de enero con un 35% y en promedio se encontró en un 17% durante el año 2016, esto es consecuencia de los pocos oferentes que se presentan a las licitaciones públicas presentadas por la empresa. Esta porción del componente G obtenida en bolsa, permite el traslado a los usuarios finales, introduciendo el riesgo a los mismos.

Gráfico No. 12. Exposición a bolsa ENERGUAVIARE S.A. ESP.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ENERGUAVIARE.

Si bien, la porción de las compras en bolsa, del componente G, no genera riesgo a la compañía, si puede afectar las tarifas por el servicio de electricidad que pagan los usuarios finales.

4.3. Aspectos Regulatorios

Dentro de los riesgos regulatorios se encuentran dos escenarios en los cuales la compañía puede tener impactos: que incurra en pérdidas por cambios en la regulación vigente o como producto de sanciones causadas por el incumplimiento a la regulación. En este aspecto se identifica que es fundamental que la estrategia comercial de la compañía esté enfocada en el cumplimiento de la normatividad aplicable a la actividad de comercialización de energía. Sin embargo, este aspecto se considera como un riesgo exógeno, pues la compañía no tiene control sobre las modificaciones regulatorias que puedan emitir las entidades encargadas del direccionamiento del sector, sin embargo esto no lo exime de monitorearlo.

4.4. Tarifas

Las tarifas de energía eléctrica que cobran las empresas a sus usuarios en un mercado regulado, se enmarcan dentro del esquema de régimen regulado establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), lo que quiere decir que el regulador define la metodología y las fórmulas con las que se remuneran las actividades inherentes a la prestación del servicio público de energía eléctrica. Lo anterior implica que las empresas tienen un límite regulatorio para definir el precio por kilovatio hora (\$/kWh) que cobrarán a sus usuarios regulados.

La Resolución CREG 119 de 2007, que derogó a la Resolución CREG 031 de 1997, marcó el inicio del periodo tarifario que actualmente se aplica en Colombia y define la metodología para la remuneración de la actividad de comercialización de energía eléctrica, la cual es complementada y modificada a través de resoluciones adicionales expedidas por la CREG.

Así las cosas, el régimen tarifario actual estableció que el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) está conformado por la suma de los componentes de Generación (G), Transmisión (T), Distribución (D), Comercialización (C), Pérdidas (P) y Restricciones (R). A continuación, se muestra lo anteriormente mencionado y el porcentaje de participación promedio para el año 2016 que tiene cada componente en la conformación del Costo Unitario de Prestación del Servicio para Energuaviare.

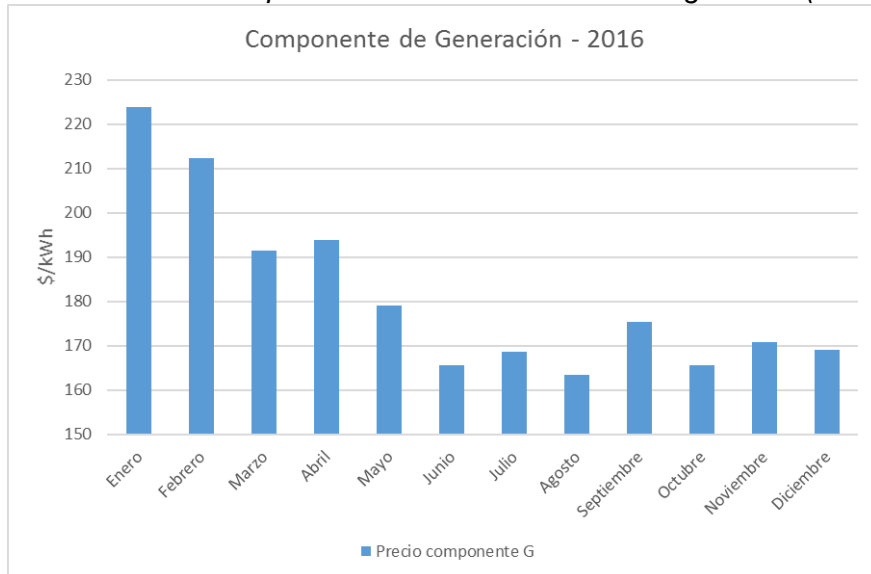
Componente de Generación (G)

El componente de Generación (G), el cual es calculado de acuerdo a la Resolución CREG 119 de 2007, contempla el costo de compra de la energía por parte del comercializador ya sea a través de la bolsa de energía, de contratos bilaterales a largo plazo o mediante una combinación de ambos. Adicionalmente, debido a su alta dependencia de la generación hidroeléctrica (70% aproximadamente), Colombia es un país que se encuentra sujeto a las condiciones climáticas y de precipitación, las cuales afectan de manera directa los precios asociados a este componente; lo anterior significa que a menores niveles de lluvia, mayores serán los precios de la energía comprada tanto en bolsa como en contratos, mientras que a mayores niveles de lluvia, se esperaría un comportamiento contrario en los precios del componente.

Así las cosas, el Gráfico No. 13 presenta el comportamiento del componente de Generación para los 12 meses del año 2016 asociado a Energuaviare.

Para el caso particular de Energuaviare, esta adquirió en promedio para el año 2016 el 84,6% de la energía con destino al mercado regulado mediante contratos bilaterales a largo plazo, permitiendo así una exposición promedio a bolsa cercana al 17% para el mismo periodo. Es importante aclarar que, debido a la presencia del fenómeno de El Niño durante los primeros meses del año 2016, los precios de bolsa se vieron considerablemente afectados, generando así un valor promedio del componente G de 205 \$/kWh para los cuatro primeros meses del año.

Gráfico No. 13. Componente de Generación de Energuaviare (2016)



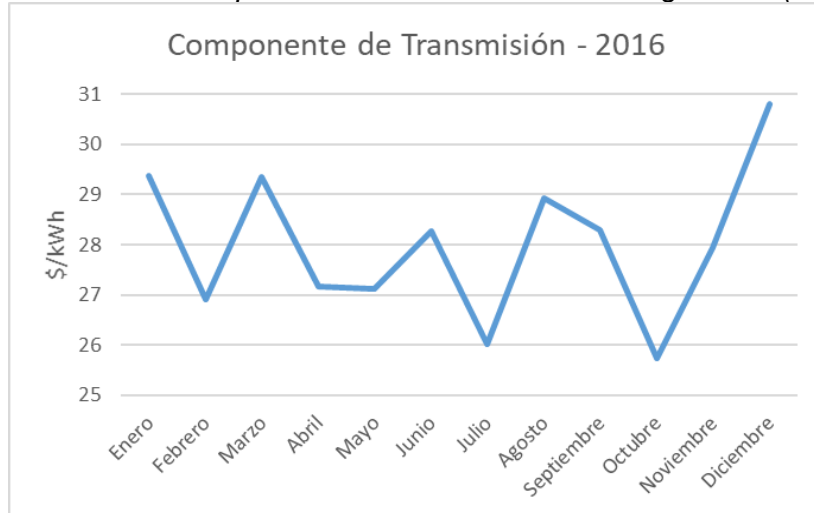
Fuente: Tarifas publicadas por la empresa (Componente G) – XM S.A. E.S.P. (Exposición a bolsa)

La regulación asociada al componente de Generación permite a las empresas recuperar hasta un cierto porcentaje del valor de las compras en contratos bilaterales con destino al mercado regulado, cuando los precios asociados se encuentran por encima de los precios del mercado. Lo anterior significa que cuando una empresa adquiere contratos con precios por encima al promedio del mercado, esta no podrá recaudar la totalidad de sus costos asociados, generando una pérdida para la empresa y permitiendo así que los usuarios no paguen la totalidad de los sobrecostos.

Componente de Transmisión (T)

Respecto al componente de Transmisión (T), establecido mediante la Resolución CREG 011 de 2009, corresponde al costo por uso del Sistema de Transmisión Nacional (\$/kWh), del que se derivan los costos de las líneas de transporte, los transformadores y las subestaciones necesarias para llevar la energía desde las plantas de generación hasta las redes regionales de transmisión, es el Liquidador y Administrador de Cuentas – LAC (XM S.A. E.S.P.) el encargado de liquidar los cargos para el mes correspondiente al cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio, de acuerdo con la metodología vigente de remuneración del Sistema de Transmisión Nacional.

Gráfico No. 14. Componente de Transmisión de Energuaviare (2016)



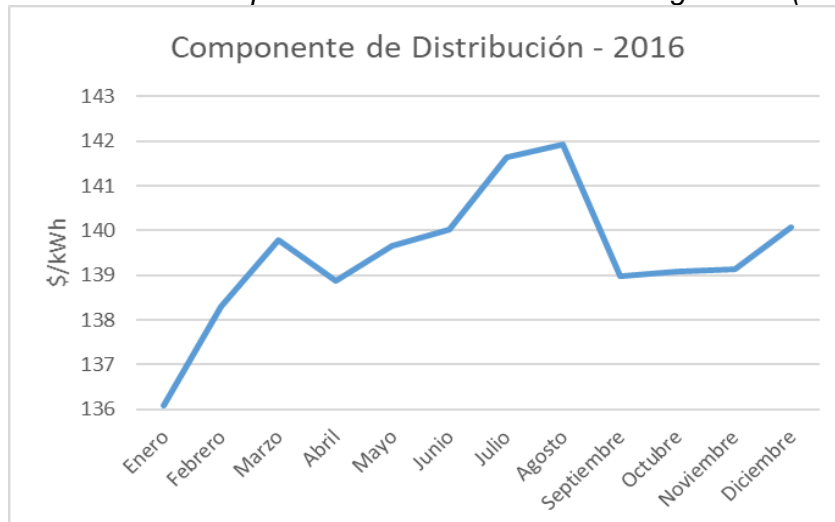
Fuente: Tarifas publicadas por la empresa

Así las cosas, el componente de Transmisión (T) presentó un promedio de 27,99 \$/kWh para el año 2016, promedio que aplica para cada una de las empresas comercializadoras de energía eléctrica a usuarios regulados en el país, toda vez que, debido a su naturaleza, el componente de Transmisión presenta el mismo valor para cada uno de los comercializadores en un mes particular.

Componente de Distribución (D)

El componente de Distribución (D), obtenido de acuerdo a la Resolución CREG 097 de 2008, es calculado por Niveles de Tensión (1, 2, 3 y 4) con base en resoluciones particulares expedidas por el regulador a cada empresa de acuerdo a la información presentada (valor de los activos, inversiones, entre otros); adicionalmente, debido a que Energuaviare no hace parte de ningún Área de Distribución (ADD), el valor calculado por esta corresponde al valor trasladado al usuario final de la misma.

Gráfico No. 15. Componente de Distribución de Energuaviare (2016)



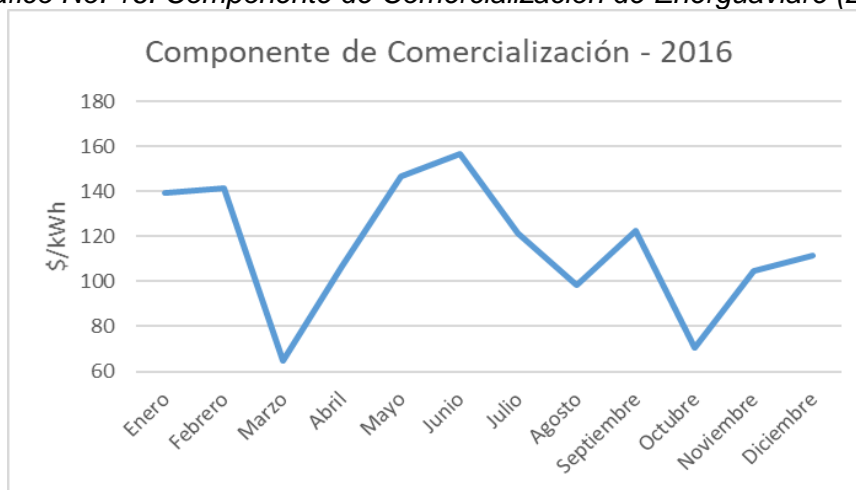
Fuente: Tarifas publicadas por la empresa

Así las cosas, para el año 2016 el componente de Distribución asociado al nivel de tensión 1 para la empresa tuvo un promedio de 139,46 \$/kWh, presentando un valor mínimo de 136,09 \$/kWh en el mes de enero y un valor máximo de 141,93 \$/kWh en el mes de agosto. Es importante anotar que parte de las variaciones existentes se encuentran relacionadas con la liquidación de los Cargos por uso del STR Centro – Sur, así como las variaciones mensuales del Índice de Precios al Productor (IPP).

Componente de Comercialización (C)

El componente de Comercialización, calculado según lo establecido en las Resoluciones CREG 180 y 191 de 2014, busca remunerar los costos en que incurre la empresa para desarrollar su actividad comercial y tiene asociados los costos financieros de los giros por concepto de subsidios por parte del Ministerio de Minas y Energía (MME), riesgos de cartera, consumos facturados, costos de las garantías en el Mercado de Energía Mayorista (MEM), costos de los servicios al Centro Nacional de Despacho (CND), contribuciones a la SSPD y CREG, entre otros.

Gráfico No. 16. Componente de Comercialización de Energuaviare (2016)



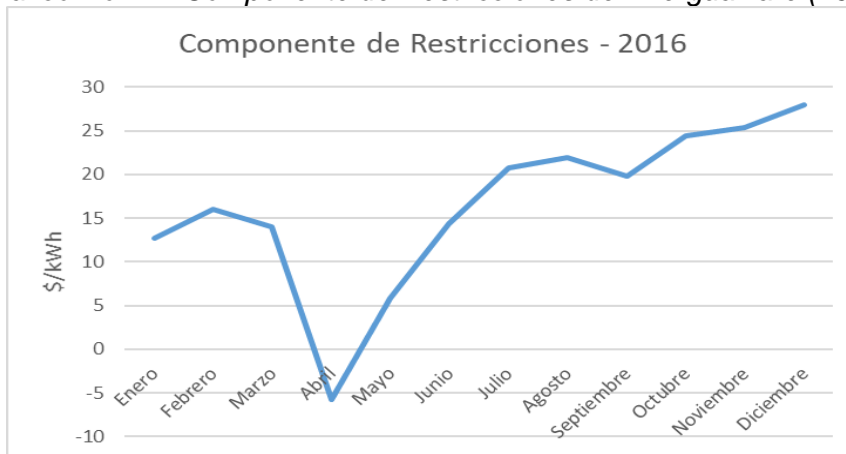
Fuente: Tarifas publicadas por la empresa

Mediante la entrada en vigencia de la Resolución CREG 206 de 2015, la empresa inició la aplicación de la nueva metodología de cálculo del componente de Comercialización.

Componente de Restricciones (R)

Respecto al componente de Restricciones, calculado de acuerdo a lo estipulado en la Resolución CREG 119 de 2007, este busca compensar los sobrecostos en el sistema generados por los despachos de energía asociados a los límites técnicos de la red de transmisión; su valor es calculado con información publicada por XM S.A. E.S.P., en su calidad de Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC), respecto al costo de las restricciones (generación fuera de mérito, opción para el precio de escasez, programa de ahorro, etc.) y alivios, asignados a cada una de las empresas.

Gráfico No. 17. Componente de Restricciones de Energuaviare (2016)



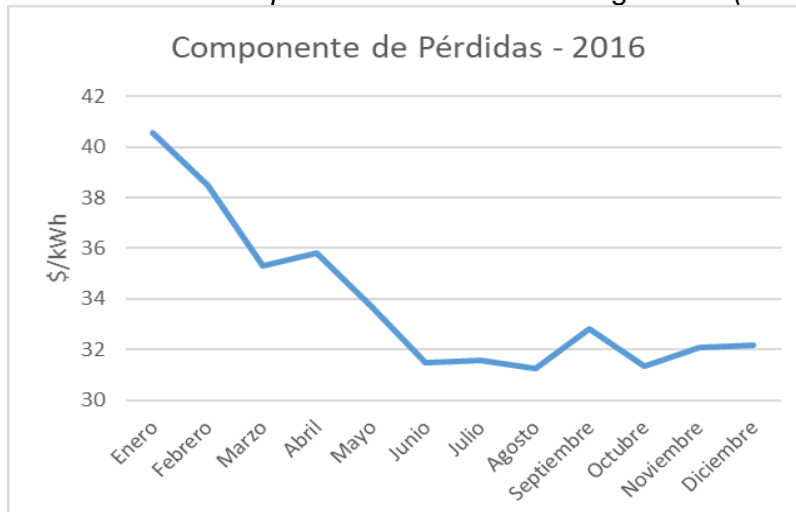
Fuente: Tarifas publicadas por la empresa

Para el año 2016, el componente de Restricciones (R) tuvo un valor promedio de 16,43 \$/kWh, presentando un valor mínimo de -5,82 \$/kWh en el mes de abril y un valor máximo de 27,95 \$/kWh en el mes de diciembre. Dado que este componente depende en gran medida de las liquidaciones realizadas por el ASIC, las variaciones presentadas pueden ser consideradas consecuencia de dichas liquidaciones.

Componente de Pérdidas (P)

Finalmente, el componente de Pérdidas, calculado mediante la Resolución CREG 119 de 2007, busca compensar las pérdidas o disminuciones de energía inherentes al sistema (transporte) y a pérdidas no técnicas relacionadas con conexiones irregulares al sistema en todos los Niveles de Tensión. Se tienen en cuenta los límites definidos por el regulador a través de esta resolución y otros calculados por el administrador del mercado; así mismo, este componente está directamente relacionado con el valor de los componentes de Generación y Transmisión, donde a mayor valor de estos, mayor será el valor a reconocer en las perdidas por este concepto.

Gráfico No. 18. Componente de Pérdidas Energuaviare (2016)



Fuente: Tarifas publicadas por la empresa

Para el año 2016, el componente de Pérdidas (P) tuvo un valor promedio de 33,87 \$/kWh, presentando un valor mínimo de 31,24 \$/kWh en el mes de agosto y un valor

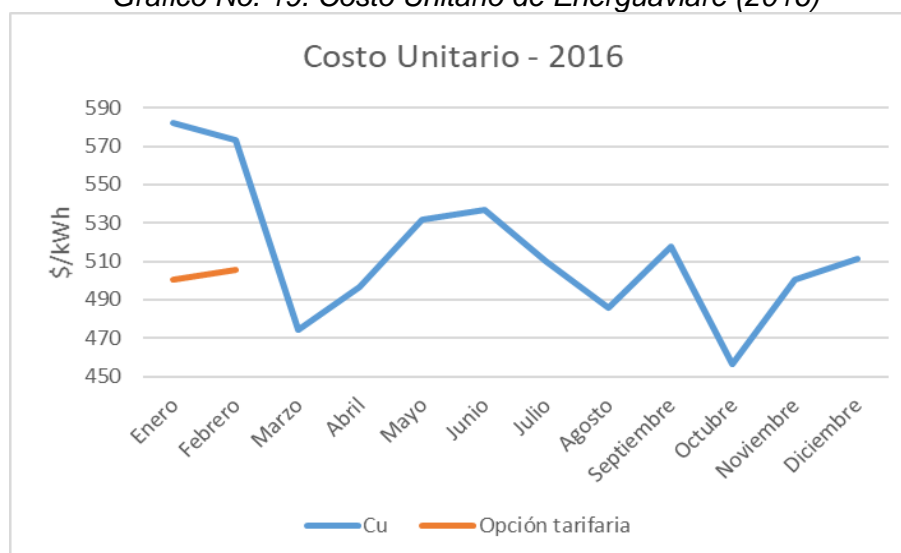
máximo de 40,56 \$/kWh en el mes de enero. Teniendo en cuenta la relación existente entre este componente y el componente de Generación, es importante anotar que el comportamiento de las pérdidas responde a las variaciones presentadas en el valor de la Generación de la empresa.

Costo Unitario de prestación del servicio de energía eléctrica (CU)

Finalmente, teniendo en cuenta que el Costo Unitario de prestación del servicio de energía eléctrica corresponde a la suma de los componentes anteriormente enunciados, en el Gráfico No. 19 se presenta el comportamiento del CU de Energuaviare, correspondiente al año 2016.

Es importante resaltar que para los meses de enero y febrero de 2016, esta empresa estuvo cobijada bajo el esquema de Opción Tarifaria, contemplada en la Resolución CREG 168 de 2008 y la cual le permite, mediante el cumplimiento de una serie de requisitos establecidos dentro de esta Resolución, evitar incrementos abruptos en la tarifa cobrada a los usuarios regulados de la empresa y así reducir el impacto que para ellos puedan tener los posibles aumentos; en otras palabras, la empresa durante un periodo de aumento en las tarifas decidió ingresar al esquema de Opción Tarifaria con el fin de reducir dicho impacto, permitiéndole así cobrar menos dentro de sus tarifas.

Gráfico No. 19. Costo Unitario de Energuaviare (2016)



Fuente: Tarifas publicadas por la empresa

Finalmente, el valor promedio del Costo Unitario para la empresa durante el año 2016 se situó en 502,31 \$/kWh, donde el menor valor trasladado a los usuarios se encontró en el mes de enero con un valor de 500,71 \$/kWh y el mayor valor se presentó en el mes de junio con un valor de 536,65 \$/kWh.

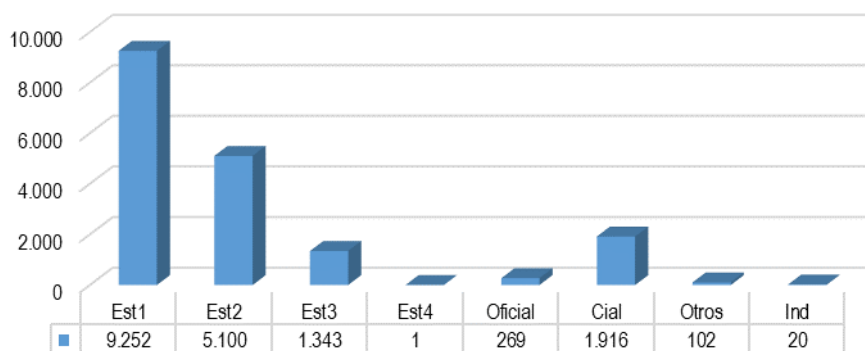
4.5. Subsidios y Contribuciones

La empresa Energuaviare es un comercializador que, en el esquema de subsidios y contribuciones, atiende a usuarios Regulados y No Regulados de los estratos 1, 2 y 3 y de los Sectores Comercial, Industrial, Oficial y Otros distribuidos en el mercado de Guaviare.

La empresa reporta al SUI la información pertinente a subsidios y contribuciones en los Formatos; 2 “Información Comercial Residencial” y 3 “Información Comercial No Residencial”; que corresponde a la facturación del servicio público de energía eléctrica. La empresa Energuaviare reporta al Ministerio de Minas y Energía, los formatos de la conciliación trimestral de subsidios y contribuciones.

En el gráfico No. 20 se observa el total de usuarios (18.003) y la distribución del número de usuarios promedio por estrato y sector, atendidos en el esquema de subsidios y contribuciones para cada uno de los mercados:

Gráfico No. 20. Número de usuarios promedio por mercado



Fuente: SUI

- **Subsidios**

En el análisis efectuado de la aplicación de subsidios por parte de Energuaviare en el año 2016, estos alcanzan un valor de \$3.943 millones, que representan un incremento del 13,94% con respecto al año anterior, ocasionado por los aumentos de las diferentes variables que hacen parte del cálculo del subsidio, esta variación obedece principalmente a los incrementos del 9,47% del número de usuarios promedio, del 19,53% del consumo y del 11,49% del consumo base de liquidación de los subsidios, lo cual se aprecia en la Tabla No. 25:

Tabla No. 25. Comportamiento de subsidios 2015 - 2016.

AÑO	2015	2016	Variación	Variación %
Subsidios \$	3.460.543.753	3.943.061.698	482.517.945	13,94%
Num Usuarios Prom	14.291	15.644	1.354	9,47%
Consumo kWh	18.579.324	22.208.454	3.629.130	19,53%
Facturación Consumo	8.900.502.965	11.146.539.879	2.246.036.913	25,23%
Consumo Subsidiable	15.384.905	17.152.935	1.768.030	11,49%
CU (PromPond) ⁸ \$	478,5612	500,9006	22,34	4,67%
TA (PromPond) ⁹ \$	292,7793	311,8078	19,03	6,50%
%Sub (PromPond) ¹⁰	38,72%	37,47%	-1,24%	-3,21%
Vr. Prom mes a pagar por el Usuario \$	43.737	49.753	6.016	13,75%

Fuente: MME, SUI y DTGE

*No incluye ajustes por refacturación

⁸ CU PromPond: Costo Unitario Promedio Ponderado

⁹ TA (PromPond): Tarifa Aplicada Promedio Ponderado

¹⁰ %Sub (PromPond): Porcentaje Subsidio Promedio Ponderado

La aplicación y el cálculo de la Tarifa Aplicada - TA de los Estratos 1 y 2 se viene realizando de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 186 de 2010 modificada por las Resoluciones CREG 186 de 2013 ,186 de 2014 y 241 de 2015.

La tarifa aplicada es el valor resultante de aplicar al costo de prestación, el factor de subsidio que corresponda a cada estrato y la cual se ve reflejada en la factura, el porcentaje promedio ponderado anual de subsidio al cierre del año 2016, alcanzó el 37,47%, representados en el 51,92% para el Estrato 1, el 45,51% para el Estrato 2 y el 15% para el Estrato 3. El comportamiento de las variables de los subsidios otorgados por estrato y sector se presentan en la Tabla No. 26.

Tabla No. 26. Subsidios otorgados en el año 2016.

EstSec	Subsidios \$	Num Usuarios Prom	Consumo kWh	Facturación Consumo	Consumo Subsidiabile	CU (PromPond) \$	TA (PromPond) \$	%Sub (PromPond)	Vr. Prom mes a pagar por el Usuario \$
Estrato 1	2.375.700.046	9.337	11.602.426	5.836.155.609	9.133.687	500,9426	237,9049	51,92%	30.661
Estrato 2	1.438.032.445	4.986	7.932.052	3.972.192.683	6.297.338	500,9648	271,8426	45,51%	42.350
Estrato 3	129.329.207	1.322	2.673.976	1.338.191.587	1.721.910	500,7944	425,6759	15,00%	76.247
	3.943.061.698	15.644	22.208.454	11.146.539.879	17.152.935	500,9006	311,8078	37,47%	49.753

Fuente: MME, SUI y DTGE
*No incluye ajustes por refacturación

• Contribuciones

Las contribuciones facturadas por parte de Energaviare en el año 2016, alcanzan un valor de \$879,2 millones, que representan un incremento del 8,05% con respecto al año inmediatamente anterior, esta variación obedece principalmente a los incrementos en un 8,53% del consumo facturado, al 1,02% del número de usuarios, 4.72% del Costo Unitario – CU, lo cual se observa en la Tabla No. 27:

Tabla No. 27. Comportamiento de Contribuciones 2015-2016.

Año	2015	2016	Variación	Variación %
Contribución	813.726.703	879.236.339	65.509.636	8,05%
Numero Usuarios Prom	1.873	1.892	19	1,02%
Consumo kWh	7.114.049	7.381.360	267.311	3,76%
Facturación Consumo	4.071.672.938	4.418.880.836	347.207.898	8,53%
CU (Prom Pond) \$	572,12	599,14	27,02	4,72%
TA (Prom Pond) \$	686,45	718,35	31,90	4,65%
%Cont (Prom Pond)	20,00%	20,00%	0,00	0,00%
Vr. Prom mes a pagar por el Usuario \$	211.374	227.140	15.766,81	7,46%

Fuente: MME, SUI y DTGE
*No incluye ajustes por refacturación

La tarifa aplicada es el valor resultante de aplicar al costo de prestación, el factor de contribución de solidaridad que corresponda, la cual se ve reflejada en la factura, el porcentaje promedio ponderado anual de contribución aplicado al cierre del año 2016, alcanzó el 20%.

Superávit o Déficit del esquema de subsidios y contribuciones

El balance de subsidios y contribuciones al cierre del año 2016, presenta un déficit por valor de \$3.063,8 millones, que comparado frente al déficit del año 2015 de \$2.646,8 millones es mayor en un 15,76%. Como se muestra en la Tabla No. 28, estos déficits podrán ser cubiertos con los recursos asignados para cubrir subsidios del Presupuesto General de la Nación, los presupuestos departamentales, distritales o municipales, o

con recursos del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos – FSSRI del Ministerio de Minas y Energía.

Tabla No. 28. Superávit.

Año	2015	2016	Variación	Variación %
Subsidios \$	3.460.543.753	3.943.061.698	482.517.945	13,94%
Contribución	813.726.703	879.236.339	65.509.636	8,05%
Superávit / Déficit	-2.646.817.050	-3.063.825.359	-417.008.309	15,76%

Fuente: MME y DTGE

*No incluye ajustes por refacturación

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Es preciso mencionar que de acuerdo con lo estipulado por la Comisión de Regulación para Energía y Gas combustible (CREG) en la Resolución 248 de 2016, para la evaluación de la gestión del año 2016 de las entidades prestadoras, se utilizan los mismos referentes establecidos para la evaluación del año 2015, los cuales se determinaron con la información del plan de cuentas, mientras que los indicadores calculados para la vigencia 2016 se efectuaron con información NIF.

En la Tabla No. 29 se observa que la empresa no cumple con uno de los referentes, el de margen operacional, según la normativa establecida por la CREG, en su Resolución 072 de 2002, modificada por la Resolución 034 de 2004.

Tabla No. 29. Evaluación de la Gestión

INDICADORES DE GESTIÓN	Resultado 2016	Referente 2016	CONCEPTO
Margen Operacional	9,77%	13,38%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	207,70	21,80	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	34,38	45,96	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	8,59	24,93	Cumple
Razón Corriente – Veces	2,02	1,36	Cumple

Fuente: SUI. Calculo: DTGE

No obstante lo anterior, evaluando en profundidad el indicador rotación de cuentas por cobrar, se evidencia que en la fórmula para el cálculo de este se toma el valor de las cuentas comerciales por cobrar tanto corrientes como no corrientes; este dato incluye el deterioro de la cartera, siendo para Energuaviare un valor significativo, lo que produce un efecto de disminución de la cuenta por cobrar. Esta disminución de la cuenta por cobrar total genera un resultado “adecuado” según el referente. Al realizar una sensibilización de este indicador, extrayendo el deterioro, el resultado sería de 84 días, estando más acorde con la situación de la compañía e incumpliendo con el referente para el mercado.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Según la revisión realizada en el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que el prestador a la fecha presenta 663 reportes en estado certificado y 1 en estado pendiente. El porcentaje de cargue del prestador es el siguiente:

Tabla No. 30. Porcentaje de cargue consolidado

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
3076	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP	2016	0	322	100%
3076	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP	2015	1	341	99%
3076	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP	TOTAL	1	663	99%

Fuente: Sistema Unico de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 01/11/2017.

Evaluando la oportunidad del cargue de la información al Sistema Único de Información SUI, de los años 2015 y 2016 se pudo constatar que Energúavare presenta en el año 2015 39% de sus cargues con oportunidad y calidad de los datos y un 34% para el año 2016.

Tabla No. 31. Oportunidad del cargue de la información al SUI

CARGUES AL SUI	2015	Porcentaje de oportunidad (%)	2016	Porcentaje de oportunidad (%)	Total general	Porcentaje de oportunidad (%)
Fuera de Terminó	208	61	231	72	439	66
Dentro de Terminó	133	39	91	28	224	34
Total Cargues	341	100	322	100	663	100

Fuente: Sistema Unico de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 01/11/2017.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Dirección Técnica de Gestión de Energía, a través del radicado SSPD No. 20162200191461 del 05 de abril de 2016, realizó un requerimiento por fallas en la prestación del servicio. Con radicado SSPD No. 20165290352832 del 1 de junio de 2016, la empresa atendió el requerimiento.

Con radicado SSPD No. 20162200398241 del 13 de julio de 2016, la Dirección Técnica de Gestión de Energía realizó un requerimiento a la empresa por denuncias recibidas por no lograr comunicación con las líneas de atención al cliente. No se encontró en el sistema de gestión documental Orfeo, respuesta a esta solicitud.

El 6 de septiembre de 2017 con radicado SSPD No. 20162200520041, se requirió a la empresa con el fin de informar sobre el tema de Energía no Suministrada -ENS durante el periodo 20/07/2015 hasta 30/06/2016. No se encontró en el sistema de gestión documental Orfeo, respuesta a esta solicitud.

A través de los radicados SSPD No. 20162200744741 del 10 de noviembre de 2016, SSPD No. 20162200756971 del 16 de noviembre de 2016 y SSPD No. 20162200792671 del 29 de noviembre de 2016, la Dirección Técnica de Gestión de Energía realizó un requerimiento sobre el reporte de novedades en la prestación del servicio de energía eléctrica en las localidades de la ZNI sin telemetría. No se encontró en el sistema de gestión documental Orfeo, respuesta a esta solicitud.

Con radicado SSPD No. 20172200067421 del 21 de febrero de 2017, la Dirección Técnica de Gestión de Energía realizó un requerimiento a la empresa con el fin de informar sobre la operación del mes de diciembre de 2016 relacionado con los eventos a los cuales no se reportó información asociada con el Sistema de Ocurrencia de

Eventos –SOE. No se encontró en el sistema de gestión documental Orfeo, respuesta a esta solicitud.

La Dirección Técnica de Gestión de Energía, con radicado SSPD No. 20172201448161 del 11 de octubre de 2017 realizó un requerimiento, relacionado con la verificación de la información comercial sobre medición a usuarios. Con radicado SSPD No. 20175290950402 del 10 de noviembre de 2017, la empresa atendió el requerimiento.

La empresa Energuaviare cuenta con una investigación abierta por parte de la Dirección de Investigaciones de la Delegada para Energía y Gas, bajo el expediente 201724035060009E, y actualmente se encuentra en etapa de descargos.

A través del radicado SSPD No. 20172200088843 del 27 de septiembre de 2017 y cómo resultado de las diferentes situaciones identificadas al prestador, se creó el expediente 2017220020800002E, con el fin de avanzar en la suscripción de un Programa de Gestión acordado con la empresa Energuaviare.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En la visita realizada se evidenció que las cifras presentadas en los estados financieros bajo norma internacional tienen un dictamen negativo por parte del Revisor Fiscal **“En mi opinión los Estados Financieros mencionados, auditados por mi, NO PRESENTAN RAZONABLEMENTE la situación financiera de la EMPRESA ENERGÍA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE “ENERGUAVIARE SA ESP”, por el periodo comprendido entre 01 enero y el 31 diciembre de 2016, así como de los resultados y los flujo de efectivos terminados en dichas fechas, de conformidad con el manual de políticas contables y demás normas internacionales de información financiera.”** (Negrita fuera del texto)
- Con base en el dictamen del Revisor Fiscal las cifras presentadas en este informe son tomadas del cargue de información financiera al Sistema Único de Información SUI, bajo taxonomía NIF, correspondiente al grupo 414 al que pertenece la prestadora, vigencias 2015 y 2016.
- En el cargue de información financiera observan presuntas inconsistencias, tales como el no cruce de información de los datos que conforman la taxonomía con los datos de los reportes complementarios establecidos por la SSPD; es así como en el reporte del año 2016, el valor por ingresos de actividades ordinarias formato 320000, no cruza con los datos del informe complementario ingresos FC02, es decir, una Diferencia de \$2.298 millones, al igual que en la información de la vigencia 2015, el dato de ganancia, establecida en el formato Estado de Resultados Integrales formato 320000 no cruza con el valor de resultados del ejercicio del formato de Estado de Situación Financiera formato 210000, valores que deberían ser idénticos.
- Los resultados del modelo Logit para ENERGUAVIARE, muestran una evolución del riesgo pasando de riesgo 3 en el 2015 a riesgo 0 en el año 2016. Teniendo en cuenta las inconsistencias de la información reportadas, y el cuestionamiento por parte del revisor fiscal sobre la razonabilidad de la información, es necesario verificar este valor una vez se cuente con información adicional sobre el desempeño de la compañía durante 2018 así

como cuando se puedan verificar expectativas de la administración, como es el cobro de seguros.

- En cuanto a la evaluación de la gestión la empresa cumple con cuatro de los cinco indicadores establecidas para esta, no obstante, al igual que con los resultados del modelo logit, la presunta irregularidad en la calidad de la información, y de las características propias del cálculo, los resultados podrían cambiar, como en el ejemplo de la rotación de las cuentas por cobrar, tal como se validó en el capítulo de evaluación de la gestión.
- La empresa muestra pérdidas netas al final de las vigencias 2016 y 2015, estas están aunadas a que los ingresos que produce la compañía, no son suficientes para cubrir los gastos operacionales y los otros gastos del ejercicio. Evaluando los resultados por actividades, se evidencia como el negocio de distribución es el principal generador de pérdidas del ejercicio.
- Durante la evaluación integral no se realizaron análisis comparativos con la vigencia 2015, debido a que se encuentran presuntas incongruencias en los datos reportados, lo que podría generar análisis inexactos de la información del prestador, como se indicó anteriormente.
- La empresa cuenta con una metodología de riesgos que está basada en los riesgos que se pueden presentar por el no cumplimiento de los procesos y no se tienen en cuenta los riesgos operativos, comerciales, legales, liquidez, mercado y rentabilidad. Adicionalmente, es una metodología teórica, que falta llevarla a la práctica, para que sea funcional y de ayuda para la toma de decisiones.
- Se recomienda realizar la revisión de la matriz de riesgos institucionales con el fin de identificar aquellos riesgos mencionados anteriormente, elaborar la probabilidad y el impacto para cada riesgo, categorizarlos, definir los controles y responsables.
- La empresa no realiza el reporte de evento de riesgos, este proceso debería tener en cuenta los siguientes pasos: reporte del evento, análisis de lo sucedido y de los impactos y causa raíz.
- Se logra inferir que, según el sustento normativo, Energuaviare no está sujeta a la contratación de AEGR, pero que de igual forma lo hizo. Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a realizar el respectivo análisis, frente a la información presentada por la E.S.P., y la reportada por el AEGR, "QM+R Asesores y Consultores S.A.S".
- No se evidencia que el AEGR actuara en contravía de los principios de integridad, objetividad, competencia y diligencia, confidencialidad, comportamiento profesional, y actitud independiente; presentando su informe basado en la normatividad vigente y la resolución publicada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- No se reflejan faltas por parte de la AEGR en el cumplimiento del ámbito del Régimen de Contabilidad Pública, normatividad expedida por la Contaduría General de la Nación. No obstante, el AEGR no hace mención sobre el tema de activos del IPSE, ni mucho menos el impacto que tendría en las finanzas de

la empresa. Adicionalmente, no se evidencia que el AEGR haga mención sobre las falencias que presentó la empresa en la transición a la norma internacional de información financiera, en la que se puede verificar presuntas inconsistencias en el cargue de dicha información, tal y como lo refleja el tópico financiero de la presente evaluación integral.

- Las transacciones comerciales que presenta la compañía están asociadas a la compra de energía tanto en bolsa como en contratos, sin embargo, no logra suplir la totalidad de su demanda mediante contratos y debe cubrir el restante en la bolsa de energía. Lo anterior, como consecuencia de las características del mercado que cubre, pues este mercado no resulta atractivo para empresas que participan en las convocatorias para la asignación de energía.
- El análisis del componente G arrojó que para el año 2016, la empresa está absorbiendo una porción de las compras que realiza en contratos, pues el valor en el que logra conseguir la energía es mayor al precio del mercado y, de igual forma, cuenta con un valor en el parámetro alfa (0.0366) muy bajo. Por otro lado, la compañía tiene un porcentaje de exposición a bolsa del 17%, valor que puede ser trasladado a sus usuarios finales, donde la demanda queda expuesta a los movimientos de la bolsa de energía.
- Se recomienda adelantar un proyecto que contemple la construcción de una línea de transmisión nueva para interconectar a ENERGUAVIARE S.A. ESP. con el STN o con otro mercado de distribución diferente al de EMSA S.A. ESP. mejorar la confiabilidad del sistema, toda vez que actualmente el mercado de distribución de ENERGUAVIARE S.A. ESP. esta abastecido por una sola línea de transmisión lo cual condiciona a que cuando ocurra una falla en este activo el departamento queda sin servicio de energía.
- Se recomienda evolucionar el esquema de mantenimiento que utiliza la empresa a uno enfocado en la confiabilidad, donde se tengan en cuenta criterios que se enfoquen en mejorar el FES de la empresa.
- Se recomienda mejorar la ejecución de los planes y cronogramas de mantenimiento, teniendo en cuenta que se encontraron situaciones de aplazamientos reiterados y prolongados de actividades importantes y que no se encontró evidencia de algún tablero de control o una herramienta similar donde lleven el avance diario de las actividades programadas.
- Se recomienda que la empresa ejerza las acciones necesarias para cumplir con los requisitos pendientes para ingresar al esquema de calidad vigente de la Resolución CREG 097 de 2008.
- Se recomienda estructurar una guía o manual de atención al usuario que permita estandarizar los diferentes protocolos de respuesta y mejorar la comunicación empresa – usuario.
- Se recomienda socializar con la comunidad los aspectos básicos de la prestación del servicio: canales de atención, requisitos, liquidación del consumo, etc. Así mismo fortalecer la conformación de los comités de control social y canalizar a través de los vocales de control la información de utilidad para el usuario.

- En lo relacionado con las pérdidas no técnicas, se recomienda contratar el servicio de un laboratorio de metrología para calibración e inspección de medidores; establecer protocolo de retiro, embalaje y transporte del medidor y por último disponer de medidores patrón para reponer al usuario que se le retira.
- Se recomienda establecer el procedimiento de terminación del contrato a los usuarios en mora, de acuerdo con el artículo 141 de la ley 142 de 1994.
- Se recomienda realizar las gestiones necesarias para lograr que el Ministerio de Minas y Energía realice los giros para la ZNI y revisar y consolidar la información técnica, comercial y financiera de las vigencias anteriores al 2017 y que a la fecha no se ha realizado. Para lo cual la empresa debe actualizar toda la información pendiente de cargue al SUI y que de esta manera el Ministerio tenga la información valedera para realizar los giros correspondientes.
- Verificadas las debilidades de la compañía, la Dirección Técnica de Gestión de Energía se encuentra en proceso de firma de un Programa de Gestión para adelantar actuaciones de mejora con la prestadora.

Proyectó: Luis Fabián Sanabria Romero - Contratista DTGE
 Gissell Lorena Castro Puentes - Profesional Universitario DTGE
 David Mozo - Contratista DTGE
 Mauricio Andrés Palma Orozco - Contratista DTGE
 Luis Carlos Rodríguez Bello - Profesional Especializado DTGE
 Andrés Leonardo Sepúlveda Pulido - Contratista DTGE
 Paola Peñaranda - Contratista DTGE
 Álvaro E Sosa Z.- Profesional Especializado DTGE
 Jorge Eduardo Cortes Gacha - Contratista DTGE
 Mireya Beltrán Castro - Profesional Especializado SDEGC
 Lucy Margarita Osorio Mastrodomenico - Contratista SDEGC
 Guillermo Enrique Ochoa - Contratista SDEGC
 Maria Claudia Gómez Serrano - Contratista SDEGC

Revisó: Diego Alejandro Ossa Urrea - Director Técnico de Gestión de Energía (E)
 Carlos Andrés Merlano Porras - Asesor SDEGC
 Rodrigo Castellanos - Contratista SDEGC

Aprobó: José Fernando Plata Puyana - Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible