

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EICE. ESP.
GERENCIA DE UNIDAD ESTRATEGIA DEL
NEGOCIO DE ENERGIA (GUENE)**



Libertad y Orden

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ENERGÍA
Bogotá, Mayo de 2009.**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI
SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA
GERENCIA DE UNIDAD ESTRATEGICA DEL NEGOCIO DE ENERGIA (GUENE)**

ANÁLISIS AÑO 2008

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Las Empresas Municipales de Cali EMCALI E.I.C.E. E.S.P. prestan los servicios públicos de Energía, Telecomunicaciones y Acueducto y Alcantarillado, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado perteneciente al Municipio de Cali.

Mediante Resolución SSPD 2536 del 3 de abril de 2000, se ordenó la toma de posesión con fines de administración considerando la grave situación financiera y administrativa que le impedía garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos con la eficiencia debida.

Teniendo en cuenta que no se habían superado las causales que dieron origen a la toma de posesión, la SSPD mediante Resolución SSPD No. 000141 de 2003 modificó la modalidad a toma de posesión con fines liquidatorios – etapa de administración temporal.

Posteriormente, mediante Resolución SSPD No. 20071300040905 de 2007 se adoptó un plan estratégico y para acompañar la gestión y direccionamiento estratégico de la compañía, en el año 2007 se nombró una Junta Consultiva, constituida por representantes de diversos sectores de la ciudad de Cali de comprobada idoneidad, con el objeto de apoyar la gestión del Agente Especial de EMCALI, la cual está orientada a ejecutar un plan de gestión y un programa de inversiones para mejorar y consolidar los indicadores de la empresa.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Esquema Organizacional y Estados Financieros

La Gerencia de Unidad Estratégica del Negocio de Energía (GUENE) tiene el esquema organizacional que se muestra a continuación, aprobado mediante Resolución de la Gerencia General de la compañía GG- 000652 del 29 de Abril de 2008.



Fuente. Emcali - GUENE.

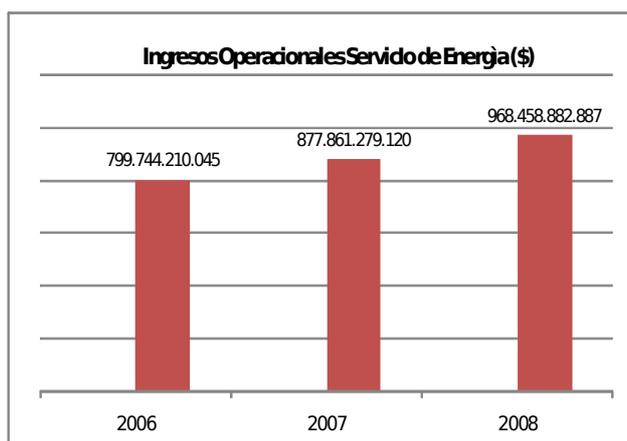
Respecto a los estados financieros que a continuación se relacionan aquellos reportados por la Gerencia de Unidad Estratégica del Negocio de Energía (GUENE) de EMCALI EICE ESP. al Sistema Único de Información, para los años 2006, 2007 y 2008.

BALANCE GENERAL EN PESOS GUENE EMCALI.			
	2006	2007	2008
Activo Corriente	(\$635.255.729.288,00)	(\$705.440.231.609,00)	(\$777.269.138.648,00)
Activo No Corriente	\$920.143.576.823,00	\$1.020.391.790.251,00	\$1.133.804.403.688,00
Total Activo	\$284.887.847.535,00	\$314.951.558.642,00	\$356.535.265.040,00
Pasivo Corriente	\$94.580.974.026,00	\$108.788.456.547,00	\$154.558.776.847,00
Pasivo No Corriente	\$502.635.308.704,00	\$492.559.686.084,00	\$424.574.837.496,00
Total Pasivo	\$597.216.282.730,00	\$601.348.142.631,00	\$579.133.614.343,00
Patrimonio	(\$312.328.435.195,00)	(\$286.396.583.989,00)	(\$222.598.349.303,00)
Tipo de Cuenta	Sin Ajustes	Sin Ajustes	

ESTADO DE RESULTADOS EN PESOS GUENE EMCALI.			
	2006	2007	2008
Ingresos Operacionales	\$799.744.210.045,00	\$870.219.470.713,00	\$961.941.282.064,00
Costo de Ventas	\$827.673.904.742,00	\$853.189.698.791,00	\$921.715.661.439,00
Utilidad Bruta	(\$27.929.694.697,00)	\$17.029.771.922,00	\$40.225.620.625,00
Gastos de Administración	\$81.876.881.351,00	\$80.452.081.739,00	\$73.913.396.903,00
Provisiones Agotamientos De	\$60.508.886.785,00	\$24.005.590.067,00	\$34.755.168.516,00
Utilidad Operacional	(\$170.315.462.833,00)	(\$87.427.899.884,00)	(\$68.442.944.794,00)
Otros Ingresos	\$50.385.321.525,00	\$84.891.858.564,00	\$104.402.295.288,00
Otros Gastos	\$272.838.681.050,00	\$14.092.773.954,00	(\$12.190.109.334,00)
Utilidad Antes de Ajuste	(\$392.768.822.358,00)	(\$16.628.815.274,00)	\$48.149.459.828,00
Corrección Monetaria	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Utilidad Neta	(\$392.768.822.358,00)	(\$16.628.815.274,00)	\$48.149.459.828,00
Tipo de Cuenta	Sin Ajustes	Sin Ajustes	Sin Ajustes

Fuente: SUI

El estado de resultados de EMCALI - GUENE a diciembre del 2008 para el negocio de energía presenta una utilidad neta de \$48.149.458.828, valor que evidencia una recuperación significativa del negocio con respecto a años anteriores, en los cuales aunque existía una tendencia al alza se presentaban pérdidas, este comportamiento se explica principalmente por el crecimiento de los ingresos operacionales; los cuales han tenido un incremento del 10,5% entre diciembre del 2007 y diciembre de 2008. Mientras que el costo de ventas creció en solamente un 8%.



Fuente SUI.

El incremento de los ingresos operacionales se explica principalmente en el crecimiento de los ingresos por distribución y comercialización, los cuales pasaron de \$676.048 millones en el 2007 a \$796.542 millones en el 2008.

Como consecuencia de lo anterior, la utilidad bruta pasó de \$17.029 millones en diciembre del 2007 a \$40.225 millones en diciembre del 2008.

Por otra parte la utilidad operacional, se ve afectada en mayor medida por las mayores provisiones, depreciaciones y amortizaciones, las cuales incrementaron su valor en un 44% entre diciembre del 2007 y diciembre de 2008, al pasar de \$24.000 millones a \$34.755 millones.

Finalmente, el resultado del ejercicio también se ve afectado por un incremento de los Otros Ingresos del orden del 22% (representado principalmente por mayores dividendos y rendimientos financieros), mientras que se presentó una baja muy importante en los Otros Gastos al pasar de \$14.092 millones en el 2007 a-\$12.190 millones en diciembre de 2008.

2.2. Análisis de Indicadores Financieros.

De la información suministrada por la empresa al SUI, y siguiendo la metodología establecida en las Resoluciones CREG 072 del 2002 y 034 del 2004 se obtienen los siguientes indicadores financieros y administrativos para EMCALI - GUENE.

EMCALI	ROTACION CUENTAS POR COBRAR (Días)	ROTACION CUENTAS POR PAGAR (Días)	RAZON CORRIENTE (Veces)	MARGEN OPERACIONAL (%)	CUBRIMIENTO DE GASTOS FINANCIEROS (Veces)
	$\frac{\text{CUENTAS X COBRAR / INGRESOS OPERACIONALES} * 365}{}$	$\frac{\text{CUENTAS POR PAGAR / COSTO DE VENTAS} * 365}{}$	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE}}{}$	$\frac{\text{EBITDA / INGRESOS OPERACIONALES} * 100}{}$	$\frac{\text{EBITDA / GASTOS FINANCIEROS}}{}$
EMCALI 2005	23,93	19,39	-5,97	11	-3,37
REFERENTES 2005	64	46	1,7	27,2	6
EVALUACION 2005	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
EMCALI 2006	23,85	15,18	-6,72	-16,73	-6,77
REFERENTES 2006	56	50	1,82	18,31	6
EVALUACION 2006	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
EMCALI 2007	23,95	18,57	-6,49	-5,77	-2,34
REFERENTES 2007	64	46	1,78	27,20	6,00
EVALUACION 2007	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
EMCALI 2008	29,89	18,48	-5,03	-3,2	-1,38
REFERENTES 2008	57,79	45	1,94	27,2	6
EVALUACION 2008	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE

Fuente: Cálculos SSPD a partir de la información reportada por EMCALI – GUENE al SUI.

2.2.1 Rotación de Cuentas por Cobrar.

El comportamiento del indicador es constante entre diciembre de 2005 y diciembre de 2007 manteniendo un valor cercano a los 24 días, sin embargo para finales del 2008 se presenta un alza importante cercana a los seis (6) días, al pasar de 23,9 a 29,9 días.

Los resultados obtenidos por este indicador reflejan que a pesar de que EMCALI - GUENE cumple con los referentes establecidos, presuntamente la estrategia de recuperación de cartera no ha mejorado.

2.2.2 Rotación de Cuentas por Pagar.

De acuerdo a la información reportada al SUI por EMCALI - GUENE, la rotación de cuentas por pagar es de 18,48 días a diciembre de 2008, manteniendo un comportamiento constante respecto al año inmediatamente anterior y cumpliendo con el referente establecido por la CREG

, lo cual evidencia que se cumple a tiempo con las obligaciones por ella contraídas.

2.2.3 Razón Corriente.

El indicador muestra que a diciembre 31 de 2008 el negocio de energía, no contaba con los recursos suficientes a corto plazo para cubrir la totalidad de sus obligaciones ya que por cada peso que la compañía debía a corto plazo, contaba con -5,03 pesos a corto plazo para cubrirlo, lo cual hace que incumpla claramente con el referente establecido que es de 1,94 veces.

Sin embargo, el indicador presenta una mejoría al compararlo con los años 2006 y 2007, cuando se ubicaba en -6,72 y -6,49 veces, respectivamente.

El comportamiento de este indicador se explica principalmente, de acuerdo a la empresa, en el manejo de la cuenta corriente que se le da a las deudas entre los servicios, (Acueducto, Alcantarillado, Energía, Telecomunicaciones y Administración) afectando la naturaleza del activo corriente.

2.2.4 Margen Operacional.

A diciembre del 2008, el indicador alcanzó un valor de -3,2% que aunque incumple con el referente establecido, presenta una mejoría si se compara con los valores que presentaban en los años 2006 y 2007 (-5,77 y -16,73, respectivamente).

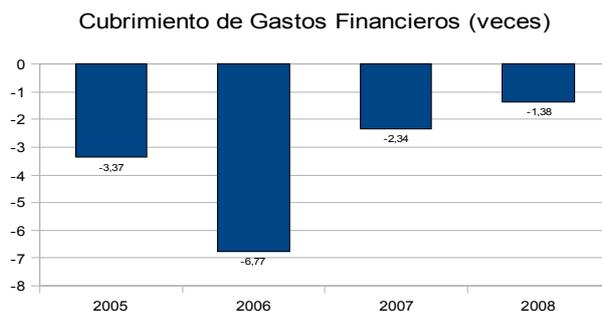
El comportamiento de este indicador se explica por la naturaleza actualmente negativa del EBITDA, el cual se detallará posteriormente en el presente informe.

2.2.5 Cubrimiento de Gastos Financieros.

El indicador presentó un valor negativo durante los últimos cuatro (4) años, e incumple con el referente establecido por la CREG (6 veces).

Lo anterior evidencia que los ingresos de la Gerencia de Unidad Estratégica de Energía no son suficientes para cubrir los gastos financieros de la misma.

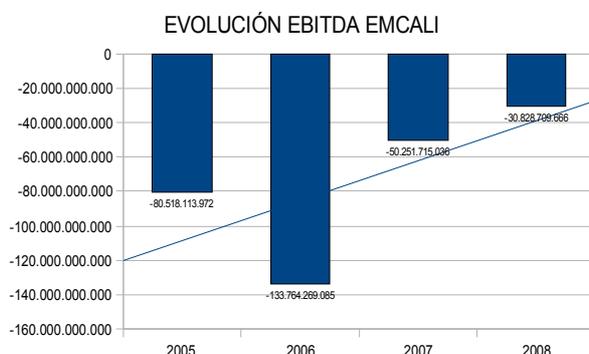
Sin embargo se debe considerar que el indicador tiene una tendencia al alza como se evidencia en la gráfica a continuación.



Fuente: Cálculos SSPD a partir de la información reportada por EMCALI – GUENE al SUI.

2.2.4 Comportamiento del Ebitda.

Tomando en cuenta lo mencionado en el numeral 2.2.1 del presente informe, el indicador EBITDA (calculado de acuerdo a la metodología establecida por la CREG) a diciembre del año 2008 tuvo un valor de \$-30.828.709.666, el cual a pesar de ser negativo representa un incremento del 61% comparado con diciembre de 2007, cuando alcanzaba un valor de \$ -50.251.715.036.



Fuente: Cálculos SSPD a partir de la información reportada por EMCALI – GUENE al SUI.

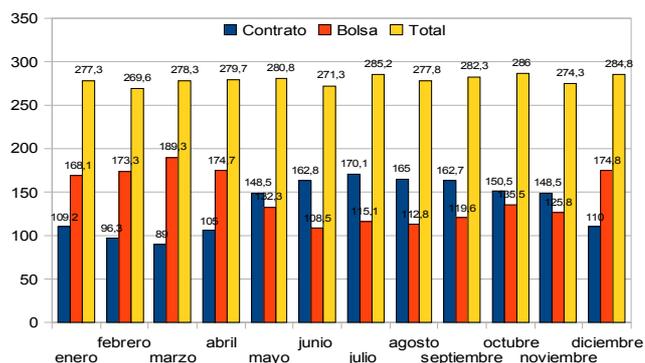
3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Compra de Energía por Contratos y en Bolsa.

En la vigencia 2008, EMCALI - GUENE compró 3.347 Gwh por valor de \$352.924 Millones a una tarifa media de 105,4 \$/Kwh de los cuales por contrato fueron 1.618 Gwh (48.33%) por valor de \$195.389 Millones (55,36%) a una tarifa media de 120,8 \$/Kwh y por Bolsa se adquirieron 1.729 Gwh (51,66%) por valor de \$157.535 Millones (44,64%) a una tarifa media de 91,1 \$/Kwh.

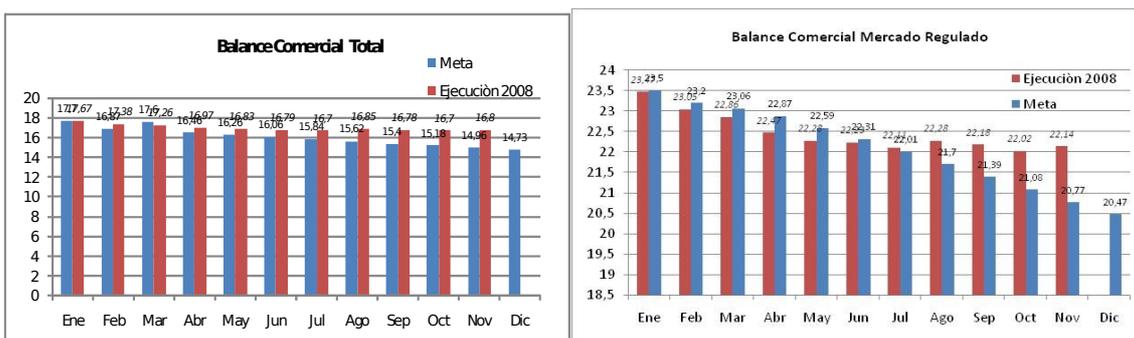
Fuente: Emcali - GUENE.

Compra de Energía Demanda (Gwh)



3.2 Pérdidas de Energía.

El Balance Comercial Total y el Balance Comercial Mercado Regulado muestran incumplimientos en las metas establecidas para cada uno de ellos en el plan de gestión definido a nivel interno por la empresa, sin embargo se presenta una importante reducción en los indicadores que evidencian progresos significativos en el programa de reducción de pérdidas adelantado por la empresa.



Fuente: Emcali - GUENE.

Es importante que EMCALI - GUENE enfoque sus esfuerzos en reducir los índices de pérdidas a valores que reconozca la Regulación (14,745%). El costo de las pérdidas superiores a las metas regulatorias son asumidas por la empresa.

La reducción de pérdidas tiene dos efectos principalmente: aumenta el ingreso y reduce los costos de compra de energía en el mercado mayorista.

3.3 Aspectos ambientales.

Para el servicio de energía, se planificó desde el 2007, un proyecto de caracterización de los transformadores y/o equipos sumergidos en aceite mineral dieléctrico para determinación de la presencia de Bifenilos Policlorados (PCB's). Incluyendo equipos energizados, fuera de servicio y almacenados de toda la empresa, a través del Laboratorio de Ensayos de Aceites Dieléctricos de EMCALI E.I.C.E ESP.

Con el plan de acción de PCB's de EMCALI E.I.C.E ESP, se pretende tener un total de los equipos contaminados con bifenilos policlorados, askareles y pyranol, que estén energizados, fuera de servicio y almacenados, para así tener un consolidado y poder definir la planeación de almacenamiento y eliminación de estos contaminantes ambientales.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Conformación del Mercado.

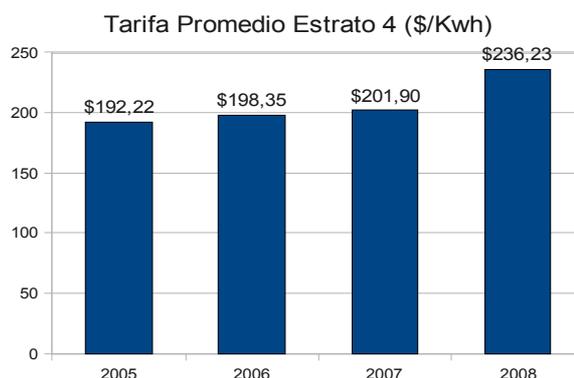
La conformación del mercado del servicio de energía reportado por las EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EICE. ESP. al SUI durante el 2008 es la siguiente:

SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES						EMCALI CONSUMOS RESIDENCIALES Kwh							
Empresa	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total	Empresa	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total
EMCALI	1205	48622	1563	174	51564	EMCALI	85574	138742	164198	47923	41491	13112	492040
CONSUMO \$	\$586.591.641	\$681.926.844	\$271.485.417	\$119.089.587	\$1.659.093.489	CONSUMO \$	\$167.876.199	\$292.598.659	\$339.317.233	\$117.083.621	\$124.433.598	\$71.019.261	\$1.112.338.571

Fuente: Cálculos SSPD a partir de la información reportada por EMCALI – GUENE al SUI

4.2. Tarifas.

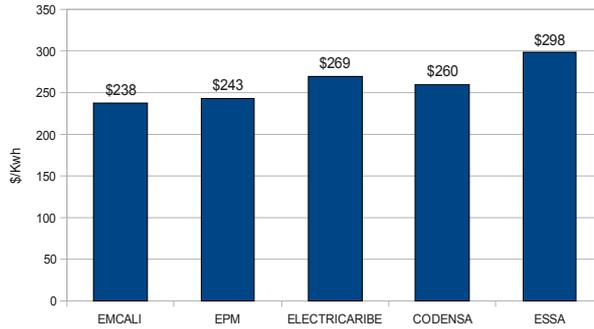
La tarifa promedio aplicada por las Empresas Municipales de Cali EICE ESP, a sus usuarios del servicio de energía durante los últimos cuatro (4) años ha tenido una tendencia incremental principalmente entre diciembre de 2007 y diciembre de 2008, pasando de 201,9 a 236,23 (\$/Kw), respectivamente.



Fuente: SUI

Al comparar la tarifa promedio de Emcali para el servicio de energía con sus similares en el sector, se observa que es una de las más bajas a nivel nacional.

Comparativo Tarifa Promedio Año 2008 Servicio de Energía - Estrato 4



Fuente: SUI

4.3 Calidad del Servicio.

Con relación a la calidad del servicio prestado por EMCALI GUENE durante el año 2008, se observa en los siguientes cuadros el porcentaje de cumplimiento trimestral para cada uno de los cuatro grupos de calidad de circuitos establecidos para los indicadores DES y FES.

% CUMPLIMIENTO DES – GUENE - EMCALI EICE ESP				
GRUPO	TRIMESTRE			
	1	2	3	4
GRUPO 1	78,81%	71,19%	68,91%	79,83%
GRUPO 2	84,00%	84,00%	68,00%	80,77%
GRUPO 3	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
GRUPO 4	100,00%	50,00%	0,00%	100,00%

% CUMPLIMIENTO FES – GUENE – EMCALI EICE ESP				
GRUPO	TRIMESTRE			
	1	2	3	4
GRUPO 1	98,31%	96,61%	94,12%	100,00%
GRUPO 2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GRUPO 3	66,67%	0,00%	100,00%	100,00%
GRUPO 4	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Cálculos SSPD a partir de la información reportada por EMCALI – GUENE al SUI.

Donde:

Grupo 1: Circuitos ubicados en Cabeceras municipales con una población superior o igual a 100.000 habitantes según último dato certificado por el DANE.

Grupo 2: Circuitos ubicados en Cabeceras municipales con una población menor a 100.000 habitantes y superior o igual a 50.000 habitantes según último dato certificado por el DANE.

Grupo 3: Circuitos ubicados en Cabeceras municipales con una población inferior a 50.000 habitantes según último dato certificado por el DANE.

Grupo 4: Circuitos ubicados en Suelo que no corresponde al área urbana del respectivo municipio o distrito.

Como se puede observar, los porcentajes de cumplimiento para la duración y frecuencia de las interrupciones en contadas ocasiones es del 100%, por tal motivo se vigilarán metas estrictas para el cumplimiento de estos indicadores en proceso de seguimiento especial que se adelanta con la empresa.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De la información suministrada por la empresa al SUI por EMCALI – GUENE para el año 2008 y siguiendo la metodología establecida en la Resoluciones CREG 072 del 2002 y 034 del 2004 se obtienen los siguientes indicadores técnicos y administrativos.

	TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS			
	Relación Suscriptores sin Medición (%)	Relación Reclamos Fact. (por 10.000 fact.)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud de Conexión (%)
EMCALI EICE ESP.	2,18	81,43	0,02	0,42
REFERENTES 2008	5,00	100,00	0,00	0,00
EVALUACIÓN 2008	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE

Fuente: Cálculos SSPD a partir de la información reportada por EMCALI – GUENE al SUI.

5.1 Relación de Suscriptores sin medición

Para el año 2008, la empresa cumple holgadamente con el referente establecido, pues solamente el 2,18% de sus suscriptores carecen de medición individual.

5.2 Relación de Reclamos por Facturación.

Durante el año 2008, por cada 10.000 facturas expedidas hay 81,43 reclamos, muy por debajo del referente establecido que para el 2008, el cual alcanzó los 100 reclamos.

5.3 Atención de reclamos servicio.

Durante el 2008, el porcentaje de usuarios al que se le atendió un reclamo después de 15 días es de 0,02%, por lo cual incumple el referente establecido que fue 0,00%.

5.4 Atención a solicitudes de conexión.

Para el caso de EMCALI - GUENE en el año 2008, se incumplió con el referente establecido 0,42%, ya que el porcentaje de usuarios a quienes se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al tiempo referencia fue de 0,42%.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Revisada la información reportada por EMCALI - GUENE al SUI, se concluye que para el año 2008, la empresa tiene pendiente de reporte la siguiente información.

Circular SSPD - CREG No 002 del 2005

“Reporte de información complementaria técnica, comercial y administrativa.”

FORMATO C2: Facturación y recaudo.

De acuerdo con los reportes del SUI la empresa no ha cargado la información correspondiente al primer y segundo semestre del 2008.

Circular Conjunta SSPD-CREG 20081000000144.

“Reporte de información complementaria SSPD 0002 de 2003”

Información de facturación de energía de los Distribuidores y Comercializadores. La empresa no ha reportado la información correspondiente al mes de junio de 2008.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Conforme a las funciones asignadas mediante el Decreto 990 de 2002 y la Ley 142 de 1994, la SSPD adelanta múltiples labores de Vigilancia y Control, las cuales se realizan sobre la empresa Emcali EICE E.S.P. de igual forma que a cualquier empresa vigilada por esta Entidad, pero con una mayor frecuencia y detalle dada su calidad de empresa intervenida. Entre las actividades realizadas se encuentran:

- Requerimiento de información para ser reportada al Sistema Único de Información (SUI): Se solicita información técnica, comercial, administrativa y financiera, para realizar seguimiento permanente a la empresa, brindar información a terceros interesados en realizar sus estudios y seguimientos particulares. Adicionalmente se realiza una verificación “in situ” de la calidad de la información reportada por la empresa.
- Seguimiento a la correcta aplicación de las tarifas: Se solicita la información de publicación de las tarifas, para realizar la verificación de la correcta aplicación de las fórmulas establecidas por las comisiones. Mensualmente se dan a conocer al público en general, a través de la página web www.superservicios.gov.co y www.sui.gov.co. De manera específica, la Superintendencia en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, realiza el control tarifario a los costos de referencia, para los servicios de acueducto y alcantarillado, calculados por las Empresas Municipales de Cali – EMCALI EICE con base en la Resolución CRA 287 de 2004. De igual manera, la Dirección Técnica de Energía, realiza una publicación mensual del boletín tarifario, en el que se muestran las tarifas aplicadas por todas las empresas que prestan el mencionado servicio, incluida EMCALI.
- Evaluación Integral de Prestadores: La Superintendencia realiza anualmente un informe de evaluación integral de los prestadores, donde se realiza un análisis del comportamiento de la empresa en aspectos comerciales, técnicos, administrativos y financieros.
- Requerimiento al prestador: A raíz de las solicitudes o quejas de los usuarios, se requiere continuamente a la empresa la información que se considera pertinente para analizar cada caso en particular y tomar medidas específicas o generales, si lo amerita la situación.

- Inspecciones: Dada la calidad de empresa intervenida, es frecuente la realización de inspecciones en campo, para verificar asuntos relacionados con la prestación del servicio por parte de la empresa e identificar aspectos a mejorar y posibles violaciones al régimen de servicios públicos.
- Investigaciones: En cumplimiento de nuestra función de control, esta Entidad adelanta actuaciones administrativas unilaterales, encaminadas a identificar la posible vulneración del régimen legal aplicable a las empresas que prestan servicios públicos.

También esta Superintendencia adelanta para el caso particular de EMCALI un seguimiento especial, el cual incluye además de las actividades antes mencionadas el seguimiento a los siguientes aspectos:

- Convenio de Ajuste Financiero y operativo para la reestructuración de Acreencias.
- Seguimiento al trámite de peticiones, quejas y reclamos, y cumplimiento al debido proceso.
- Revisión de la información sobre el cálculo actuarial de pensiones de jubilación.
- Cumplimiento a los actos administrativos y recomendaciones emitidos por la SSPD.

Adicionalmente a partir de diciembre de 2007, se estableció y se hace seguimiento a un plan estratégico de gestión para Emcali EICE ESP, en el cual se contempla para el servicio de energía un programa vigoroso de reducción de pérdidas, así como el mejoramiento de los ingresos y del recaudo

7.1. INVESTIGACIONES

Con base en la información entregada por la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible, se concluye que a la empresa EMCALI EICE E.S.P. se le adelantaron las siguientes investigaciones en el año 2008.

No Expediente	Causal	Estado
2008-240-0053	No contestar recursos	Pliero de cargos
2007-240-0106	SUI; No reporte Subsidios y Contribuciones	Recurso de reposición
2006-240-0210	Compensación; información en facturas	Resolución final
2007-240-0096	Falla en la prestación del servicio	Recurso de reposición
2007-240-0294	Calidad reporte SUI	Recurso de reposición

Fuente: Dirección de investigaciones

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se debe continuar con el seguimiento especial que se adelanta con la empresa, prestando especial atención y apoyo al plan de reducción de pérdidas, al recaudo e incremento de los ingresos del negocio.

También se recomienda realizar un seguimiento detallado a los siguientes aspectos:

8.1 Relación Cliente - Prestador.

Es necesario que la empresa de continuidad a su plan para mejorar la relación con sus usuarios, brindándoles una mejor atención y procurándoles un mejor servicio, pues a pesar de ser evidentes los esfuerzos del prestador por corregir sus falencias en este aspecto, es preciso desarrollar una estrategia que permita asegurar la calidad en atención prestada a usuarios y suscriptores de EMCALI.

8.2 Proyecto PTI.

Es indispensable se culmine el desarrollo de este importante proyecto, pues sin el mismo la empresa no contaría con un sistema de información que integre todas las áreas y que garantice la calidad y oportunidad de la información. Esto afectaría la adecuada toma de decisiones en la compañía y el reporte de información al SUI.

8.3 Cargue de información al SUI.

En concordancia con el análisis realizado en el numeral 6 del presente informe en donde se evidencian incumplimientos por parte de EMCALI – GUENE de las obligaciones de cargue de información al SUI, la Dirección Técnica de Gestión de Energía recomienda a la empresa que realice el cargue de los formatos pendientes con el fin de dar cumplimiento a la normatividad.

8.4 Incumplimiento de los indicadores de Gestión.

Según el análisis realizado en el numeral 3 del presente informe, EMCALI - GUENE presenta incumplimientos en los indicadores de razón corriente, margen operacional, y cubrimiento de gastos financieros. Lo anterior evidencia fallas en la gestión desarrollada por la empresa en lo corrido del 2008.