

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S. A. E.S.P.  
- ESSA S.A. E.S.P.**



**Libertad y Orden**



**BICENTENARIO**  
de la Independencia de Colombia  
**1810-2010**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA  
Bogotá, Julio de 2010**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
EMPRESA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. - ESSA S.A. E.S.P.**

**ANÁLISIS 2009**

**AUDITOR: NEXIA INTERNATIONAL**

**1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**1.1 Antecedentes de Constitución**

La Empresa Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. existe desde el año 1974 cuando la empresa Central Hidroeléctrica del Río Lebrija Limitada, la cual había sido fundada en 1950, cambia su nombre.

Mediante Escritura Pública No. 2673 del 1o de Agosto de 1995 la empresa modifica sus estatutos y se establece como una E.S.P. y según Escritura Pública No. 2673 del 01 de Agosto de 1995 la empresa podrá identificarse para todos los efectos legales como Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. y utiliza la sigla ESSA S.A. E.S.P.

Para el 2009, la naturaleza jurídica de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. no presentó ninguna modificación, continuó como Sociedad anónima, clasificada legalmente como una sociedad por acciones mixta, de nacionalidad colombiana, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen el sector eléctrico.

**1.2 Objeto Social**

El objeto social de la Empresa Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. - ESSA S.A. E.S.P. está enfocado a prestar el servicio domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización, así como la prestación de servicios relacionados con la actividad de servicios públicos, de acuerdo con el marco legal y regulatorio aplicable y vigente del sector de energía eléctrica.

**2 ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

Durante los dos últimos años se identificaron como los principales aspectos financieros de la empresa los siguientes:

- La Empresa fue adquirida en un 73.77% por EPM Inversiones SA durante en el primer trimestre de 2009. Así entró a hacer parte de este grupo económico, donde EPM Inversiones SA tiene también el 55.65% de La CHEC, el 71.2% de la EDEQ, y el 78.98% de Centrales Eléctricas de Norte de Santander. El Departamento de Santander mantiene un 22,4 % de participación, el Municipio de Bucaramanga un 2,74 % y otros accionistas tienen 1,02 %.
- Un aumento del 21.93% de los ingresos operacionales observando un comportamiento acelerado en la tendencia, al compararse con el crecimiento del 7.44% en los ingresos operacionales de las Generadoras, Distribuidoras Comercializadoras, según cálculos elaborados para el informe sectorial del año 2009 de la Superintendencia de Servicios Públicos.

- El crecimiento de los activos es rezagado con una variación del 1.45%.
- Las utilidades netas se incrementaron en un 12.37% al pasar de \$ 43.980 millones a \$ 49.419 millones.

## 2.1 Estado de Resultados

De acuerdo con la información suministrada por la empresa, los ingresos operacionales de 2009 se ubicaron en \$ 648.611 millones presentando una variación del 21.93% con respecto a los ingresos de 2008 (\$ 531.975 millones). ESSA comercializa energía en un total de 96 municipios de Santander, Norte de Santander, Boyacá, Cesar, Antioquia y Bolívar. También atiende Grandes Consumidores en Santander, en la Zona del Eje Cafetero y Bogotá. Según la información comercial certificada en el SUI, el mercado atendido está compuesto por 473.013 usuarios residenciales concentrados en los estratos 2 y 3, y 56.490 usuarios no residenciales.

ESTADO DE RESULTADOS	2009	2008	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$648.611.124.442	\$531.975.091.613	21,93%
COSTOS OPERACIONALES	\$535.801.135.095	\$436.791.976.117	22,67%
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	\$57.679.968.082	\$48.655.965.965	18,55%
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES, PROVISIONES Y AGOTAMIENTO	\$33.892.351.209	\$22.320.142.428	51,85%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$21.237.670.056	\$24.207.007.103	-12,27%
OTROS INGRESOS	\$36.306.360.300	\$25.553.229.342	42,08%
INGRESOS POR FINANCIACIÓN DE USUARIOS	\$7.202.580.419	\$4.383.030.084	64,33%
OTROS GASTOS	\$8.124.927.039	\$5.780.687.037	40,55%
GASTO DE INTERESES	\$2	\$124.108.833	-100,00%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$49.419.103.317	\$43.979.549.408	12,37%

Fuente: SUI

Los ingresos por generación se elevaron de \$ 64.345 millones a \$ 88.416 millones. Para los negocios de Distribución y Comercialización, los ingresos pasaron de \$ 448.426 millones a \$ 538.652 millones. Los costos de operación se elevaron en un 22.67% alcanzando los \$ 535.801 millones. La participación de estos costos sobre ingresos pasó del 82.1% al 82.6%. Se espera que con la entrada de EPM haya una mayor optimización de costos dado que la generación hidráulica de esta empresa presenta un costo menor.

La variación de los gastos operacionales fue del 29.02% entre los gastos administrativos (\$ 57.680 millones es decir 8.9% de los ingresos de operación) y los gastos de las depreciaciones, amortizaciones y provisiones (\$ 33.892 millones), destacándose el comportamiento de estos últimos. Estos gastos están conformados principalmente por la provisión de deudores de \$ 9.299, la provisión del impuesto de renta por \$ 16.299 millones, y la provisión para litigios o demandas por \$ 4.597 millones. La variación de este año estuvo determinada por una provisión mayor en deudores y en las contingencias.

## Gráfica 01. Ingresos Operacionales Vs Costos Operacionales

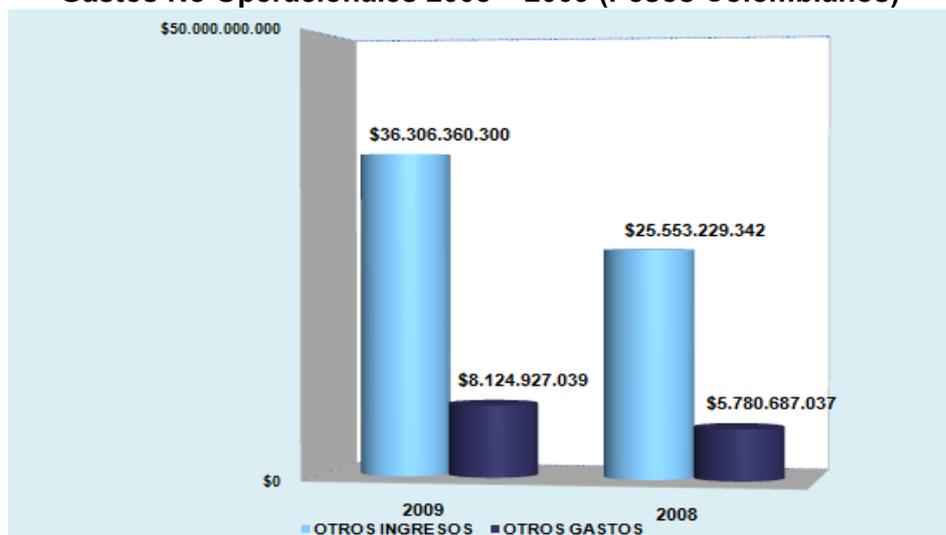
### Vs Gastos Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)



Fuente: SUI

El margen no operacional es positivo dado que los otros ingresos superan en aproximadamente 4.5 veces el valor de los otros gastos. El aumento de los otros ingresos de \$ 25.553 millones a \$ 36.306 millones estuvo determinado por ingresos extraordinarios y recuperaciones, que no fueron claramente detalladas en la contabilidad. Los otros gastos de \$ 8.125 millones tampoco son claros respecto a su origen.

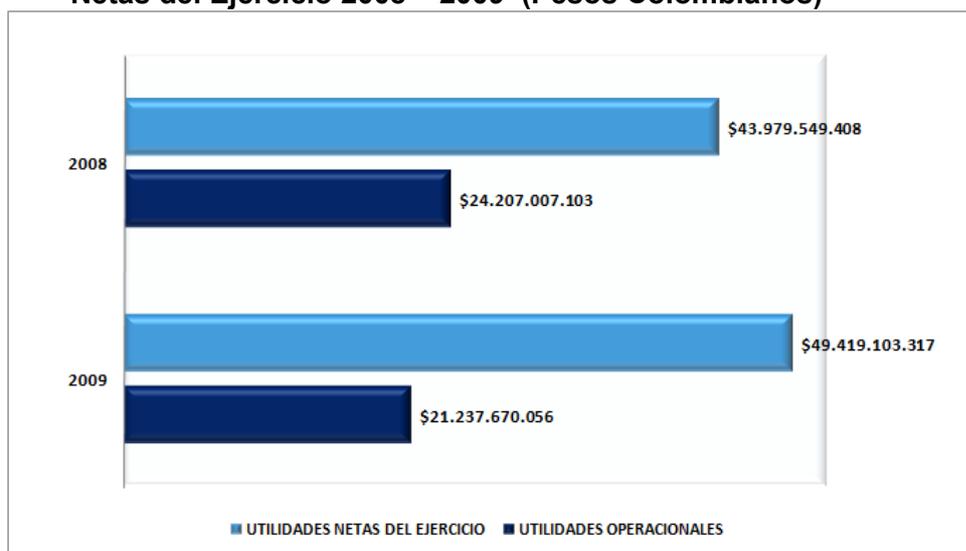
### Gráfica 02. Ingresos No Operacionales Vs Gastos No Operacionales 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)



Fuente: SUI

Las utilidades operacionales son inferiores en los dos años a las utilidades netas del ejercicio debido a la mayor contribución de los otros ingresos no operacionales. Se destaca el valor de las utilidades netas de 2009 por \$ 49.419 millones.

**Gráfica 03. Utilidades Operacionales Vs Utilidades Netas del Ejercicio 2008 – 2009 (Pesos Colombianos)**



Fuente: SUI

## 2.2 Balance General

Los activos de la empresa de 2009 fueron de \$ 1.007.323 millones obteniendo una variación de sólo el 1.45% con respecto al año anterior. La cuenta más representativa dentro del activo está en los activos de propiedad, planta y equipo de \$ 360.198 millones, seguido por los otros activos de \$ 342.986 debido a que aquí se ubican las valorizaciones por \$ 288.536 millones.

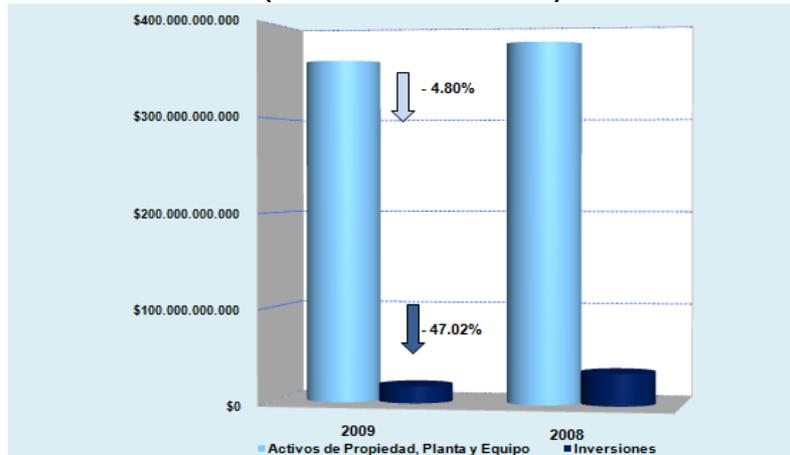
Los activos corrientes de la empresa pasaron de representar el 24% de los activos a representar un 28%. La variación del 21,72% con respecto a 2008 les permitió alcanzar un valor de \$ 286.181 millones. Las variaciones se concentraron básicamente en la cuenta del efectivo que pasó de \$ 30.243 millones a \$ 66.797 millones, los inventarios que pasaron de \$ 31.171 millones a \$ 40.715 millones, y cargos diferidos de gastos de desarrollo que pasaron de \$ 13.043 millones a \$ 23.539 millones.

BALANCE GENERAL	2009	2008	VAR
<b>Activo</b>	<b>\$1.007.323.484.111</b>	<b>\$992.966.243.924</b>	<b>1,45%</b>
Activo Corriente	\$286.181.086.681	\$235.107.227.427	21,72%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$360.198.341.755	\$378.349.650.099	-4,80%
Inversiones	\$18.001.581.175	\$33.980.432.830	-47,02%
<b>Pasivo</b>	<b>\$228.922.793.844</b>	<b>\$219.498.736.119</b>	<b>4,29%</b>
Pasivo Corriente	\$90.771.439.849	\$93.709.789.381	-3,14%
Obligaciones Financieras	\$0	\$635.995.000	
Operaciones de Crédito Público	\$0	\$0	
<b>Patrimonio</b>	<b>\$778.400.690.267</b>	<b>\$773.467.507.805</b>	<b>0,64%</b>
Capital Suscrito y Pagado	\$152.293.105.430	\$152.293.105.430	

Fuente: SUI

La disminución de los activos fijos del 4.8% refleja que las aplicaciones de fondos en activos de infraestructura fueron inferiores al gasto de la depreciación acumulada del período. La caída del 47.02% de las inversiones corresponde a la terminación de un CDT's por \$ 20.000 millones.

**Gráfica 04. Activos Fijos Vs Inversiones 2008 – 2009  
(Pesos Colombianos)**



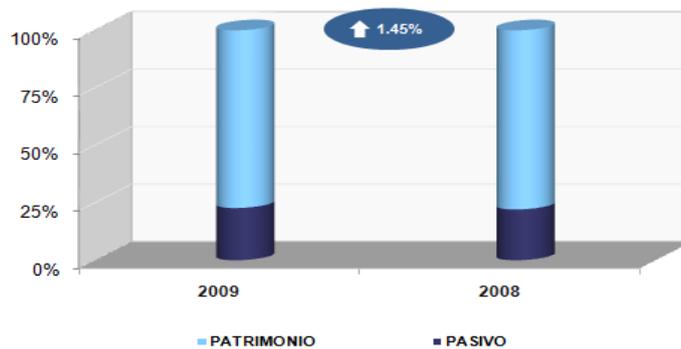
Fuente: SUI

Se mantiene una participación significativa del patrimonio dentro de la estructura de capital de la compañía, equivalente al 77.3%.

Los pasivos de la empresa se elevaron en un 4.29% al pasar de \$ 219.499 millones a \$ 228.923 millones. La deuda de la empresa está conformada por los pasivos corrientes de \$ 90.771 millones de cuentas por pagar, obligaciones laborales e impuestos, y la provisión del cálculo actuarial de pensiones por valor de \$ 129.216 millones. No se registran obligaciones financieras ni operaciones de emisión de bonos como estrategia para el apalancamiento operativo de la compañía

El aumento del 0.64% en el patrimonio hizo que este se ubicara en \$ 778.401 millones, sin embargo no se refleja en este rubro el impacto total de las utilidades netas del ejercicio. Por lo tanto se concluye que se decreto una distribución de dividendos durante el período.

**Gráfica 05. Estructura de Capital 2008 – 2009**



Fuente: SUI

## 2.3 Indicadores Financieros

La empresa obtuvo mayores resultados en los indicadores de productividad como muestra un crecimiento del 49% en el valor del Ebitda, que pasó de \$ 79.799 millones a \$ 118.915 millones. Con un Ebitda más alto, la empresa mejoró los resultados en sus indicadores de margen operacional (de 15% a 18.3%), rentabilidad de activos (de 8% a 11.8%), rentabilidad de patrimonio (de 10.5% a 15.6%) y cobertura de intereses.

El nivel de endeudamiento de la empresa se mantuvo en un 22%. Fue posible reducir la concentración de la deuda durante el último año, como evidencia el indicador de pasivos corrientes sobre pasivos totales al pasar de 42.7% a 39.7%.

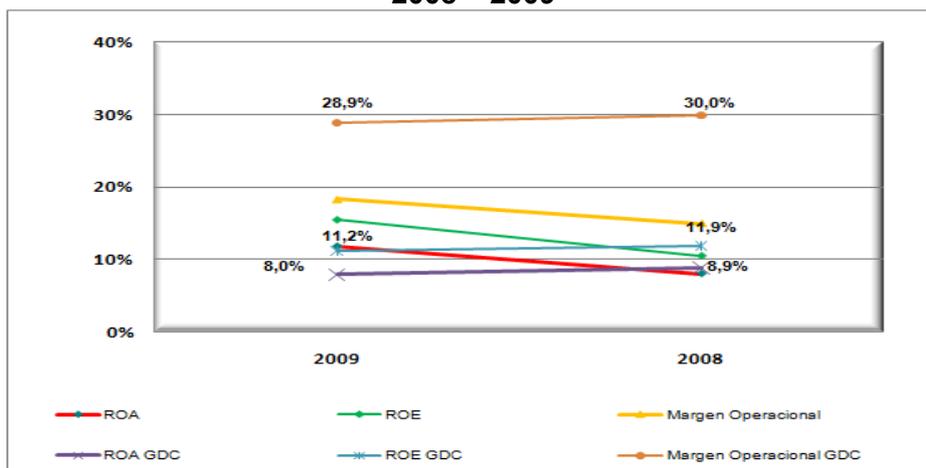
INDICADORES	2009	2008
<b>Costos Operacionales/ Ingresos Operacionales</b>	82,6%	82,1%
<b>Gastos de Administración/ Ingresos Operacionales</b>	8,9%	9,1%
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
<b>Razón Corriente – Veces</b>	3,2	2,5
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar- Días</b>	72,8	68,4
<b>Rotación de Cuentas por Pagar – Días</b>	26,4	37,5
<b>Activo Corriente Sobre Activo Total</b>	28%	24%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
<b>Nivel de Endeudamiento</b>	22,7%	22,1%
<b>Patrimonio Sobre Activo</b>	77,3%	77,9%
<b>Pasivo Corriente Sobre Pasivo Total</b>	39,7%	42,7%
<b>Cobertura de Intereses – Veces</b>	59.457.258.461,5	643,0
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
<b>Ebitda</b>	118.914.516.923	79.799.349.413
<b>Margen Operacional</b>	18,3%	15,0%
<b>Rentabilidad de Activos</b>	11,8%	8,0%
<b>Rentabilidad de Patrimonio</b>	15,6%	10,5%

Fuente: SUI

En el comparativo de indicadores de productividad con el grupo de las GDC, los resultados de la empresa se ubican por debajo en lo correspondiente al margen operacional, sin embargo en las rentabilidades de activos y patrimonio, los resultados son más eficientes.

**Gráfica 06. Comparativo Sector – Empresa de Margen Operacional, Rentabilidad de Activos ROA y Rentabilidad del Patrimonio ROE**

### 2008 – 2009

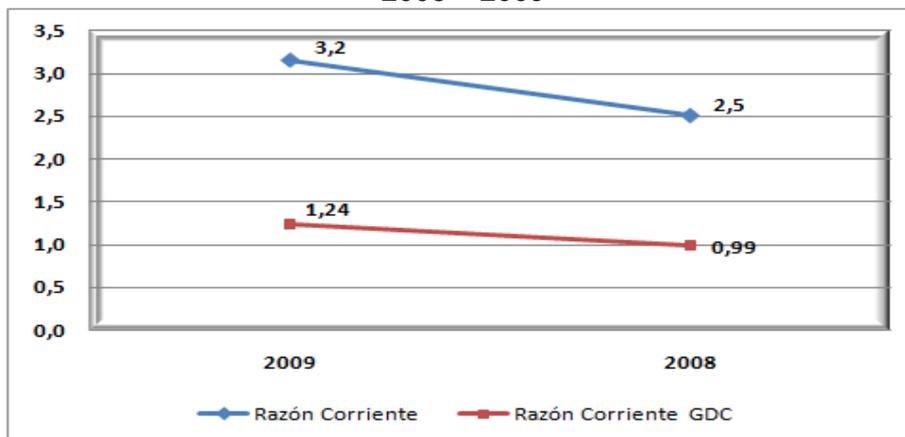


Fuente: SUI

En los indicadores de liquidez, el incremento de activos corrientes y reducción de pasivos corrientes liberó capital de trabajo, siendo posible un mejor desempeño en el indicador de la razón corriente. Así, el indicador pasó de 2.5 veces a 3.2 veces ubicándose por encima del referente de 2 veces, y además mostrando una gestión más eficiente a los resultados del grupo en 2009 (1.24 veces).

Por otra parte, la empresa mejoró notablemente sus resultados en el indicador de la rotación de cuentas por pagar, de 37.5 días a 26.4 días, lo que quiere decir que a pesar de enfrentar retrasos en el recaudo de su cartera, dirige eficientemente los recursos al cumplimiento de sus obligaciones con proveedores. Se deben asumir estrategias más rígidas y efectivas para reducir el valor de la cartera de la compañía.

**Gráfica 07. Comparativo Sector – Empresa de Razón Corriente 2008 – 2009**



Fuente: SUI

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

### 3.1 Calidad del Servicio

En el siguiente cuadro, se observa el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de duración (DES) y frecuencia (FES) de interrupciones de circuitos de ESSA por grupos de calidad durante 2009, y se comparan con lo registrado en 2008.

AÑO	Grupo 1							
	2009				2008			
	1	2	3	4	1	2	3	4
DES	59,28%	97,74%	89,47%	94,78%	73,55%	85,95%	87,60%	91,74%
FES	61,68%	97,74%	83,46%	99,25%	71,07%	70,25%	90,08%	93,39%

AÑO	Grupo 2							
	2009				2008			
	1	2	3	4	1	2	3	4
DES	0,00%	100,00%	61,54%	92,31%	50,00%	100,00%	100,00%	87,50%
FES	0,00%	100,00%	46,15%	100,00%	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%

AÑO	Grupo 3							
	2009				2008			
	1	2	3	4	1	2	3	4
DES	30,08%	54,24%	64,41%	72,88%	25,93%	28,70%	32,41%	67,59%
FES	41,46%	83,05%	66,10%	84,75%	70,37%	58,33%	90,74%	76,85%

AÑO	Grupo 4							
	2009				2008			
	1	2	3	4	1	2	3	4
DES	37,50%	65,75%	67,12%	72,60%	34,09%	45,45%	68,18%	63,64%
FES	45,00%	75,34%	58,90%	86,30%	70,45%	68,18%	47,73%	75,00%

Fuente: SUI

Aunque para el último trimestre del 2009 los indicadores DES y FES terminan en un porcentaje de cumplimiento superior al del año anterior el cumplimiento en el primer trimestre del 2009 para todos los grupos es significativamente peor a como terminó el año anterior. El caso más drástico se ve en el grupo 2, en el cual se incumplió completamente tanto en el DES como en el FES para el primer trimestre de 2009.

### 3.2 Compensaciones

En el siguiente cuadro se puede ver la evolución de las compensaciones para el sector residencial entre el 2008 y el 2009

	2008		2009	
	Numero de Usuarios	Valor	Numero de Usuarios	Valor
Estrato 1	125359	\$159.048.982	102432	\$114.756.661
Estrato 2	320639	\$255.091.665	210722	\$144.299.120
Estrato 3	132790	\$98.064.310	80765	\$45.309.019
Estrato 4	44326	\$31.836.474	18058	\$8.323.429
Estrato 5	4084	\$1.977.220	3481	\$2.080.746
Estrato 6	4296	\$4.580.376	3207	\$2.128.185
<b>TOTAL</b>	<b>631494</b>	<b>\$550.599.027</b>	<b>418665</b>	<b>\$316.897.160</b>

Fuente: SUI

Tanto el número de usuarios compensados como el valor de la compensación bajó en el 2009. Para el total residencial el número de usuarios afectados bajó un 33% y el valor de las compensaciones un 42%. El estrato más afectado sigue siendo el estrato 2 con 210.722 usuarios y un valor de \$144 millones en el año 2009.

Por otro lado, en el sector no residencial, las compensaciones afectaron 32.496 usuarios y el valor total de la compensación al sector no residencial fue de \$157.044.156.

### **3.3 Mantenimiento en Redes y Equipos**

Según la información presentada por el auditor externo, en el año 2009 se llevaron a cabo 355 trabajos de mantenimiento de los cuales 284 fueron mantenimientos preventivos. Es decir, del total de los registros el 80% corresponden a trabajos preventivos, lo cual está por encima de la meta establecida por la empresa. Este indicador incluye mantenimientos a transformadores, bahías (disyuntores, celdas, reconectores, seccionadores, transformadores de corriente, transformadores de potencial), barrajes y sistema de puesta a tierra SPT los cuales pueden ser preventivos, correctivos programados y correctivos no programados.

### **3.4 Proyectos de Inversión**

Según el AEGR, para el 2008, el nivel de pérdidas de la Electrificadora era del 23.03%. A lo largo del 2009 la empresa realizó diversas actividades para lograr mejorar este indicador, entre estas se puede resaltar:

- Remodelación con red trenzada de 57.2 kilómetros de redes en Barrancabermeja y San Alberto.
- Se realizaron 43.249 revisiones de instalaciones permitiendo la corrección de 2.587 anomalías y una recuperación de energía dejada de facturar de 104.708 Mwh.

De esta forma, se logró un índice de pérdidas en diciembre de 2009 del 19.98% con un índice móvil de los últimos 12 meses del 18.39%.

Una vez más, de acuerdo al informe del AEGR, la empresa ha establecido como meta lograr un nivel de pérdidas del 13,37% dentro de cuatro años mediante una inversión de 115.000 millones de pesos. Reducir las pérdidas de esta manera representa una recuperación de 171,4 GWh de energía.

La empresa no ha reportado al SUI proyectos de inversión ni para el año 2008 ni para el 2009.

## **4 ASPECTOS COMERCIALES**

Alrededor del 97% de los usuarios totales de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. se encuentran en Santander. El 3% restante se encuentran repartidos en los departamentos de Bolívar, Boyacá, Cauca, Cesar, Norte de Santander y en Bogotá.

#### 4.1 Estructura del Mercado

**Tabla 1. Estratificación, consumo y facturación**

SECTOR	2008			2009		
	USUARIOS	CONSUMO (kwh)	FACTURACIÓN (\$)	USUARIOS	CONSUMO (kwh)	FACTURACIÓN (\$)
Estrato 1	68.743	54.807.811	17.408.451.625	80.508	97.116.594	33.792.606.751
Estrato 2	189.473	138.709.443	44.232.512.110	213.158	232.235.064	81.431.032.802
Estrato 3	100.041	115.610.593	36.586.685.703	110.788	190.875.075	66.446.885.513
Estrato 4	48.860	73.379.789	22.526.901.535	54.710	120.777.312	40.915.035.008
Estrato 5	6.406	11.969.895	3.584.920.243	7.141	19.396.739	6.407.242.326
Estrato 6	6.262	13.190.449	3.931.513.488	6.708	20.753.750	6.848.646.157
Industrial	6.781	135.840.490	11.490.833.906	6.851	254.860.502	26.617.892.027
Comercial	43.286	167.119.741	11.490.833.906	45.186	310.881.453	24.911.771.567
Oficial	4.035	24.111.828	4.049.444.475	4.106	42.472.920	7.196.212.773
<b>TOTAL</b>	<b>473.887</b>	<b>734.740.039</b>	<b>155.302.096.991</b>	<b>529.156</b>	<b>1.289.369.409</b>	<b>294.567.324.924</b>

Fuente: SUI

A 31 de diciembre de 2009, ESSA vendió a sus 529,156 usuarios, un total de 1,289 Gwh por un valor de 294.642 millones de pesos.

Sus usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3 representan el 76% del total y sólo consumen el 42,17% del total de la energía facturada por la empresa.

En comparación con el 2008, tanto el consumo y la facturación aumentaron de manera significativa. Se presenta un aumento del 11,66% en número de usuarios, del 75,49% en consumo y del 89,67% en facturación.

**Tabla 2. Suscriptores por Ubicación**

Ubicación	2008	2009	% Var
Rural	133.017	136.131	2,34%
Urbano	397.743	415.478	4,46%

Fuente: SUI

Por otro lado, el mercado de ESSA es principalmente un mercado urbano con tan solo un 25% de su mercado ubicado en el sector rural. Tampoco se detecta una gran variación en el número de usuarios atendidos y tan solo un aumento del 2,34% en usuarios rurales y un 4,46% en usuarios urbanos.

#### 4.2 Subsidios

A pesar de que el número de usuarios no varió mucho entre el 2008 y el 2009, lo que sí muestran las tablas anteriores es una gran variación en el consumo y en la

facturación de la empresa. Esto mismo se ve reflejado en la información de subsidios y contribuciones.

**Tabla 3. Subsidios y Contribuciones**

Sector	2008 (\$)	2009 (\$)	Variación (%)
Estrato 1	\$8.330.219.217,00	\$16.839.716.429,00	102,15%
Estrato 2	\$16.723.734.998,00	\$32.920.221.135,00	96,85%
Estrato 3	\$4.164.054.742,00	\$7.541.350.586,00	81,11%
<b>Total Subsidios</b>	<b>\$29.218.008.957,00</b>	<b>\$57.301.288.150,00</b>	<b>96,12%</b>
Estrato 5	\$679.878.130,00	\$1.225.804.028,00	80,30%
Estrato 6	\$730.445.260,00	\$1.267.282.166,00	73,49%
Industrial	\$7.459.450.264,00	\$16.220.502.034,00	117,45%
Comercial	\$9.920.643.417,00	\$19.999.691.024,00	101,60%
Otros	\$139.697.948,00	\$328.000.039,00	134,79%
<b>Total Contribuciones</b>	<b>\$18.930.115.019,00</b>	<b>\$39.041.279.291,00</b>	<b>106,24%</b>

Fuente:SUI

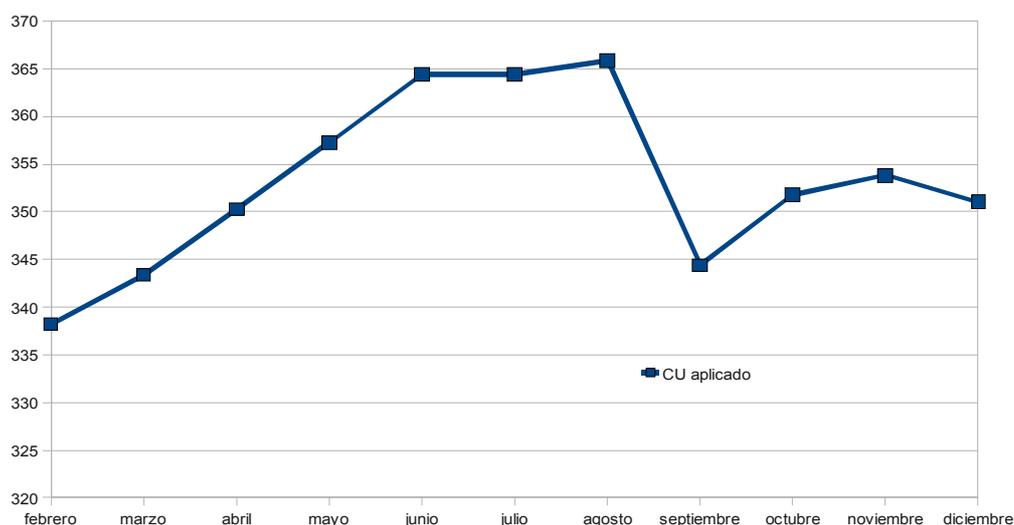
En promedio, tanto los subsidios pagados por la empresa como las contribuciones recaudadas se duplicaron entre el 2008 y el 2009. Por otro lado, los subsidios que la empresa debe pagar superaron el recaudo de las contribuciones en alrededor de 18 millones de pesos.

#### 4.3 Tarifas

En la siguiente gráfica se muestra la evolución del CU de la Electrificadora de Santander S. A ESP a lo largo del 2009. El CU empezó el año en \$338.24/kWh y al final del año había subido a \$351.02/kWh lo cual representa un incremento del 3.78%.

Las tarifas más altas del 2009 se presentaron en el mes de Agosto en el que la empresa aplico un CU de \$365.85/kWh.

**Gráfica 08. Evolución del CU**



Fuente: SUI

**Tabla 4. Componentes Tarifarios para 2009**

MES	GM	TM	PR	DT	CV	RM	CUV
1	100,127	21,443	20,506	148,681	37,654	8,232	336,643
2	118,218	22,736	23,814	148,060	37,696	7,865	358,388
3	117,963	23,966	23,997	151,222	37,960	4,286	359,394
4	116,268	21,871	23,361	149,937	38,138	5,626	355,200
5	113,476	22,521	22,979	150,860	38,216	8,717	356,769
6	114,111	21,396	22,911	149,232	38,264	3,800	349,714
7	114,412	22,171	23,123	148,705	38,312	4,212	350,935
8	114,056	21,075	22,913	147,244	38,204	3,869	347,360
9	113,177	20,748	22,692	146,166	38,243	3,370	344,395
10	122,366	20,129	24,165	144,860	38,272	1,995	351,785
11	121,473	20,196	24,111	143,181	38,174	6,667	353,801
12	116,789	20,858	23,388	144,102	38,169	7,716	351,021

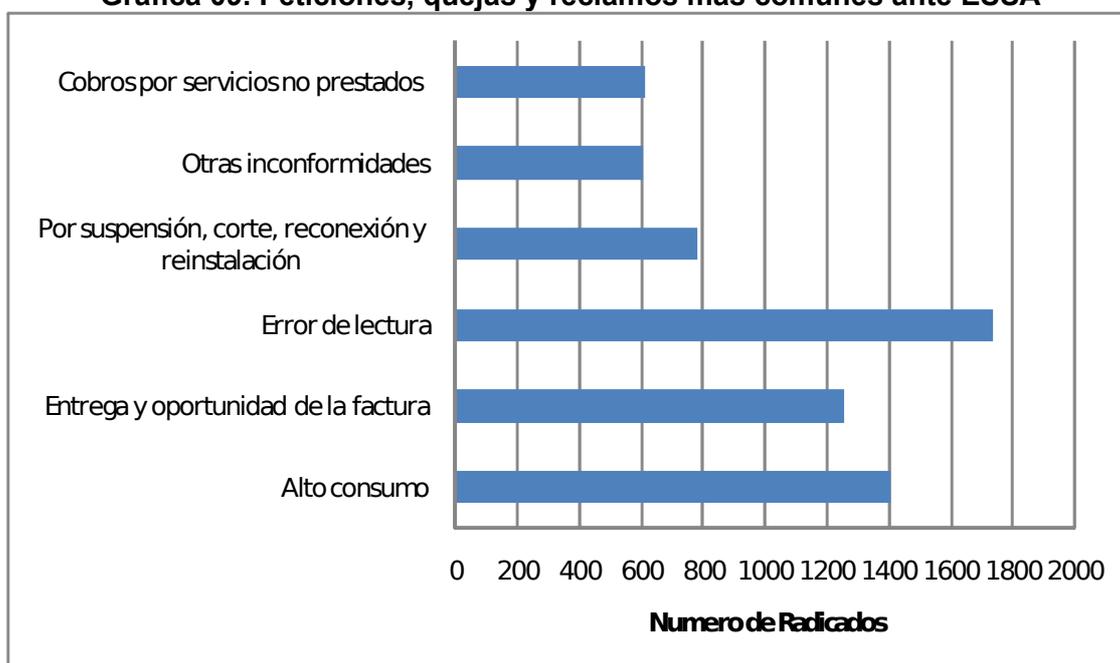
FUENTE: SUI

Al analizar los componentes que conforman el CU de la tarifa de ESSA se puede ver que los componentes que más aportan a la tarifa de la empresa son el GM (generación) y el DT (distribución). El valor del GM es similar al de otros OR's del sector pero el DT si es alto dado que la empresa tiene un mercado disperso con un componente rural importante.

#### 4.4 Peticiones, Quejas y Reclamos

La siguiente gráfica muestra las reclamaciones presentadas por los usuarios de ESSA durante 2009.

**Gráfica 09. Peticiones, quejas y reclamos más comunes ante ESSA**



Fuente: SUI

De un total de 9609 quejas presentadas las más comunes son las que se muestran en la gráfica 09. Con 1733 radicados, los reclamos por errores en lectura son la queja más común que atendió la empresa en el 2009.

## 5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Evaluación de Indicadores

La empresa obtuvo resultados satisfactorios en los indicadores de la cobertura de intereses, rotación de cuentas por pagar y razón corriente, obteniendo datos muy superiores en comparación con los referentes establecidos. Se detecta un mayor riesgo en el indicador de rotación de cartera, que se ubicó por encima del indicador de referencia de 58 días. Adicionalmente durante el ejercicio este indicador se deterioró al pasar de 68.4 días a 72.8 días.

El margen operacional es positivo, sin embargo su resultado de 18% se aleja casi 10 puntos porcentuales del indicador óptimo de 27.2%.

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2009	Resultado	Observación
Margen Operacional	27,20%	18%	NO CUMPLE
Cobertura de Intereses – Veces	6,0	59.457.258.461,5	CUMPLE
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	58,0	72,8	NO CUMPLE
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	45,0	26,4	CUMPLE
Razón Corriente – Veces	2,0	3,2	CUMPLE

Adicionalmente, la empresa también obtuvo resultados positivos al cumplir con los indicadores de calidad del servicio. Esto representa una mejora para la empresa ya que en el 2008 no cumplió con los indicadores Relación *reclamos por facturación* y *Atención de solicitudes de conexión*.

INDICADORES	Referente al Grupo	Valor del Indicador	Cumple el Referente
Suscriptores sin medición (%)	5%	1.98%	CUMPLE
Reclamos por facturación (por 1000)	100	85.96	CUMPLE
Atención reclamos servicio (%)	0%	0%	CUMPLE
Atención de solicitud de conexión (%)	0%	0%	CUMPLE

### 5.2 Limitación de Suministro

Durante el 2009 le Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. no se le abrió ningún proceso por limitación de suministro.

### 5.3 Exposición a Bolsa

En la siguiente tabla se puede ver tanto las compras de energía en bolsa como las compras por contratos de ESSA para los años 2008 y 2009:

Concepto	2008	2009	Variacion (%)
Contratos (Mwh)	1.555.701	1.556.271	0,04%
Bolsa (Mwh)	307.096	319.265	3,96%
Total (Mwh)	1.862.796	1.875.535	0,68%

Fuente: XM

Entre los dos años no hubo grandes variaciones ni en las compras por contratos ni en las compras en bolsa. Por esta razón, para el 2009 la empresa mantiene una exposición a bolsa del 17%.

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

Para el 2009, la empresa no cargó al SUI los formatos que aparecen en la siguiente tabla:

Periodicidad	Período	Formato	Aplicación	Estado
Semestral	1	05. Facturación y Recaudo	Formularios	Pendiente
Semestral	2	05. Facturación y Recaudo	Formularios	Pendiente
Mensual	1	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	2	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	3	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	4	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	5	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	6	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	7	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	8	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	9	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	10	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	11	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	12	C5	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	1	COMPENSACION NO RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	2	COMPENSACION NO RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	4	COMPENSACION NO RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	7	COMPENSACION NO RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	8	COMPENSACION NO RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	12	COMPENSACION NO RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	1	COMPENSACION RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	2	COMPENSACION RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	4	COMPENSACION RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	7	COMPENSACION RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	8	COMPENSACION RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	10	COMPENSACION RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Mensual	12	COMPENSACION RESIDENCIAL	Cargue Masivo	Pendiente
Anual	1	TARIFAS CONEXION-OTROS	Cargue Masivo	Pendiente

Fuente: SUI

Adicionalmente, la siguiente tabla muestra los formatos pendientes de cargue que tiene la empresa de años anteriores:

<b>Año</b>	<b>Formatos (#)</b>
2008	40
2007	25
2006	46
2005	45
2004	71
2003	30
Total	257

Fuente:SUI

Por lo tanto, se requerirá la empresa para que verifique cuáles de estos formatos no le aplican y pueda solicitar su anulación, y para que cargue aquellos que si le aplican.

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

En el 2009 la Superintendencia de Servicios Públicos Inicio una única investigación contra la empresa Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. La causal de la investigación fue la facturación por promedio sin justificación valida. Con Resolución Numero 20092400060945 del 23 de diciembre 2009 la SSPD estableció una multa de 149 millones de pesos a ESSA por este concepto. Actualmente el proceso se encuentra en recurso de reposición.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En cuanto a los indicadores financieros para el 2009 la empresa presentó mejoras importantes que indican que ESSA está aplicando políticas sanas para el desarrollo y la estabilidad financiera de la empresa.

En cuanto a los aspectos técnicos es preocupante la fuerte caída que se vio en los indicadores DES y FES durante el primer semestre de 2009. Aunque la empresa pudo recuperar los indicadores a lo largo del año y logro terminar en un nivel superior al 2008 se espera que la empresa mantenga esta tendencia positiva en el 2010. También es importante resaltar la reducción en el nivel de pérdidas que la empresa en 2009 con respecto al 2008.

La empresa aun no cumple con todos los indicadores de gestión y debe seguir trabajando en lograr cumplir con estas metas.

Finalmente, es preocupante ver que la empresa, todos los años desde el 2003 hasta la fecha, presenta un nivel alto de formatos pendientes de cargue al SUI. Es importante que la empresa realice todas las gestiones ante la Superintendencia para reportar la información pendiente al SUI.