

## **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.**



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA  
Bogotá – diciembre de 2021**

## 1. Identificador del prestador

**1.1. Nombre o razón social:** ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P

**1.2. Nit:** 89118000 – 1

**1.3. ID (SUI - RUPS):** 1014

**1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:** Energía eléctrica

**1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:** Generación, Distribución y Comercialización.

**1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:** 1947

## 2. Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

**2.1. Año del programa al que pertenece la acción:** 2020

**2.2. Clase acción:** Vigilancia \_\_\_ Inspección X

**2.3. Motivo de la acción:** Especial \_\_\_ detallada X concreta \_\_\_

**2.4. Origen causal de la acción:** Clasificación de nivel de riesgo X Perfilamiento de riesgo \_\_\_ Evaluación de Gestión y Resultados \_\_\_ Monitoreo de planes \_\_\_ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) \_\_\_

**2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** Expediente 2021220351600206E

## 3. Delimitación del marco de evaluación

**3.1. Criterios evaluados:**

- Aspectos administrativos
- Aspectos financieros
- Aspectos comerciales
- Aspectos técnicos – operativos

**3.2. Marco temporal de evaluación:** ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P., Análisis años 2019-2020.

## 4. Descripción de lo desarrollado:

**4.1. Información fuente usada:**

- Información entregada por la empresa, según radicado SSPD N° 20215293372732 y 20215292615732 del 14 de septiembre de 2021
- Taxonomías Individual Grupo 1, del año 2019 y 20202 certificada en SUI (Incluye Anexos en PDF de cada una de las Taxonomías)
- La demás incluida en expediente Virtual de la empresa.

**4.2. Requerimientos realizados:**

- Comunicación SSPD N° 20212203656601 del 3 de septiembre de 2021.

**4.3. Estado de respuesta de requerimientos:**

- El prestador, de acuerdo al acta de visita, remitió las solicitudes de información los componentes administrativo y financiero, de acuerdo a la visita presencial, el día 5 de noviembre de 2020, el cual fue remitida mediante correo electrónico el día 11 de noviembre de 2021.

#### 4.4. Evaluaciones realizadas:

##### 4.4.1. Descripción general de la empresa

La ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P, en adelante ELECTROHUILA, se constituyó el día 17 de julio de 1947. De economía mixta, desarrolla las actividades de Generación, Distribución y Comercialización desde el día de su constitución, con sede principal en la ciudad de Neiva Huila.

La empresa atiende a sus usuarios a través de cuatro zonas, Norte, Centro, Sur y occidente, para la actividad de generación cuenta con tres PCHs, Iquira I, Iquira II y la Pita, energía que se inyecta al sistema de distribución de Betania, - Altamira- Bote Sur.

##### 4.4.1.1. Estructura Organizacional

La Ilustración 1 presenta el organigrama y estructura administrativa de ELECTROHUILA:

Ilustración 1. Organigrama



Fuente: Pagina intranet ELECTROHUILA

ELECTROHUILA desarrolla un sistema de gestión el cual cuenta con las siguientes certificaciones: ISO 9001:2015 Calidad, de otra parte, cuenta con proyectos de protección ambiental con temas como: Proyecto de apoyo a la comunidad, desarrollando el programa "Estrategia con energía social", proyecto de protección ambiental con el Plan de enriquecimiento forestal en compensación de la construcción del proyecto Línea 115 KV Altamira- la Plata y módulos asociados.

**4.4.1.2. La composición accionaria de la empresa es la siguiente:**

Tabla 1. Composición Accionaria ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

Accionista	Participación
MINISTERIO DE HACIENDA	83,02%
DEPARTAMENTO DEL HUILA	9,47%
INFIHUILA	5,00%
MUNICIPIOS DEL HUILA	1,59%
EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.	0,00%
ALCALDÍA DE NEIVA	0,38%
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA	0,22%
OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	0,10%
OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GIGANTE	0,11%
OTROS	0,06%

Fuente: RUPS (actualización 13/08/2021)

Es importante aclarar que, mediante convenio interadministrativo de transferencia a título gratuito de acciones, el Ministerio de Minas y Energía transfirió al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la propiedad del 100% de sus acciones en la ELECTROHUILA. ver Tabla 1.

**4.4.1.3. Los datos generales de ELECTROHUILA son:**

Tabla 2. Datos Generales

Tipo de Sociedad:	Sociedad por Acciones
Razón Social:	ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P
Sigla:	ELECTROHUILA S.A. E.S.P.
Nit:	89118000 – 1
ID RUPS:	1014
Representante Legal:	LUIS ERNESTO LUNA RAMIREZ
Actividad Desarrollada:	Generación, Distribución y Comercialización
Año de Entrada en Operación:	17 de julio de 1947
Auditor - AEGR:	Nexia Internacional Montes asociados SAS
Clasificación:	Sistema Interconectado Nacional
Fecha Última Actualización RUPS:	13 de agosto de 2021

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

**4.4.1.4. Planta de personal:**

La empresa ELECTROHUILA para el desarrollo de sus actividades, al cierre de la vigencia del 2020, cuenta con una planta de personal de 645 ver Tabla 3.

Tabla 3. Total Empleados al cierre 2020.

Por tipo de contrato	Número	%
Directivos	24	3,7%
Prestación de Servicios Profesionales	25	3,9%
Aprendices y Practicantes	47	7,3%
En Misión Temporal	195	30,2%
Término Indefinido	354	54,9%
Total	645	100,0%

Fuente: Informe de Gestión 2020 -ELECTROHUILA

Como podemos observar del total de los trabajadores de ELECTROHUILA el 30,2% corresponde a personal en misión temporal y el 54,9% a personal con contrato a término indefinido.

#### **4.4.1.2. Informes de Control interno**

De acuerdo con la documentación entregada por ELECTROHUILA, el Sistema de Control Interno, el plan de auditoría del 2020 se cumplió en un 100% de acuerdo con lo aprobado por el Comité de Auditoría, se ejecutaron actividades especiales de otras áreas y solicitudes de la gerencia.

La empresa realizó Auditorías integrales, Auditorías de seguimiento y auditorías designadas.

#### **4.4.1.3. Informe de Auditoría Financiera - Contraloría General de la República**

La Superintendencia solicitó a la empresa el informe regular de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República por la vigencia 2020, en dicho documento se muestran los siguientes hallazgos:

*“(…) Se efectuó análisis selectivo de procesos relacionados con Efectivo y Equivalente al Efectivo, Cuentas por Cobrar, Propiedad, Planta y Equipo, Cuentas por Pagar, Costos y Gastos donde se establecieron incorrecciones por \$22.749.780.078 que fundamentan la opinión, correspondientes a los siguientes hallazgos:*

*La cuenta 13180105 - Servicio de Energía Consumidores por \$51.254.419.207, presenta sobreestimación de \$11.467.959.100 en razón a que el registro de cartera del SIEC a 31 diciembre de 2020 revela un total de \$39.786.460.107.*

*La cuenta 131807 - Subsidio Servicio de Energía por \$4.830.843.384, presenta subestimación de \$3.082.881.647, por cuanto se registró en la cuenta 43152008 - Subsidio de Energía \$111.232.074.474 y en la cuenta 43152001-02-03 Contribuciones \$16.672.289.461, para un valor neto por girar del Ministerio de Minas y Energía de \$94.559.785.013 de los cuales en la vigencia 2020 se recibió \$86.646.060.012 en la cuenta Davivienda No. 350830, quedando pendiente por recibir \$7.913.725.001. A 31 de diciembre de 2020, el saldo de la cuenta 138603 – Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar Servicio de Energía por \$9.528.735.433, presenta subestimación de \$3.298.548.192, al no registrarse el deterioro de las Cuentas por Cobrar COLGAAF – Comercial.*

*La cuenta 13180105 – Consumidores de Energía por \$39.786.460.107 presenta sobrestimación por \$1.296.969.255, al registrarse veinticuatro (24) usuarios sin consumo de energía por el concepto de alquiler de postes, que no corresponde a la naturaleza de la cuenta.*

*La Cuenta 1615 - Construcciones en Curso por \$31.485.552.802 presenta sobreestimación por \$603.963.780, en razón a que se registraron conceptos que no corresponden a la naturaleza de la cuenta, al registrarse conceptos por gastos financieros de Bancolombia por \$460.633.660, y valores que corresponden a depósitos judiciales por \$143.330.120.*

*La cuenta 1650 - Líneas y Redes por \$487.558.760.879 presenta subestimación de \$2.999.458.104, en razón a que mediante comprobante 5564869 del 31 de marzo de 2020 de ajustes activaciones diciembre 2019, se registró el egreso de \$2.999.458.104. la cuenta 1615054 - Construcciones en Curso, y se debito en la cuenta 2401013401 - Proveedores Transitoria, siendo que este código contable no existe en el Manual de Cuentas de ELECTROHUILA.*

*Como resultado de la auditoría financiera a ELECTROHUILA - vigencia 2020, la Contraloría General de la República constituyó veinte (20) hallazgos administrativos, de los cuales dos (2) con incidencia fiscal por \$2.567.159.600, dos (2) con incidencia disciplinaria, uno (1) para traslado PASF y dos (2) con beneficio de auditoría por \$6.852.400.000; de los cuales se dará traslado a los entes competentes y a los miembros de la Junta Directiva de ELECTROHUILA.*

**OPINION CON SALVEDADES**

*En opinión de la CGR, excepto por las incorrecciones expresadas en los párrafos anteriores del fundamento de la opinión con salvedades, los Estados Financieros de ELECTROHUILA, presentan razonablemente en todos los aspectos significativos, la situación financiera a 31 de diciembre de 2020 y los resultados de sus operaciones por el año que terminó en esta fecha, de conformidad con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación. (...)*

#### 4.4.2. Aspectos Financieros

ELECTROHUILA se encuentra clasificada bajo normas internacionales de información financiera - NIIF dentro de la Resolución 414 de 2014, mediante la cual se incorpora como del Régimen de Contabilidad Pública.

De acuerdo con la información suministrada por la empresa, el mercado que cubre el operador de red ELECTROHUILA es con una participación del 88.1%, en donde los principales competidores de su mercado son Celsia Colombia, Dixel, Vatia, Renovatio, EPM, Terpel e Isagen entre otros.

Los Estados Financieros del 2020, se encuentran firmados por Luis Ernesto Luna Ramírez, Silvia Milena Trujillo, y Diana Lorena Vargas Díaz, quienes desempeñan los cargos de Gerente General, Contador General y Revisor Fiscal, respectivamente.

##### 4.4.2.1. Estado de situación financiera

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Situación Financiera con corte al 31 de diciembre del 2020 y 2019, con base en la información cargada al SUI.

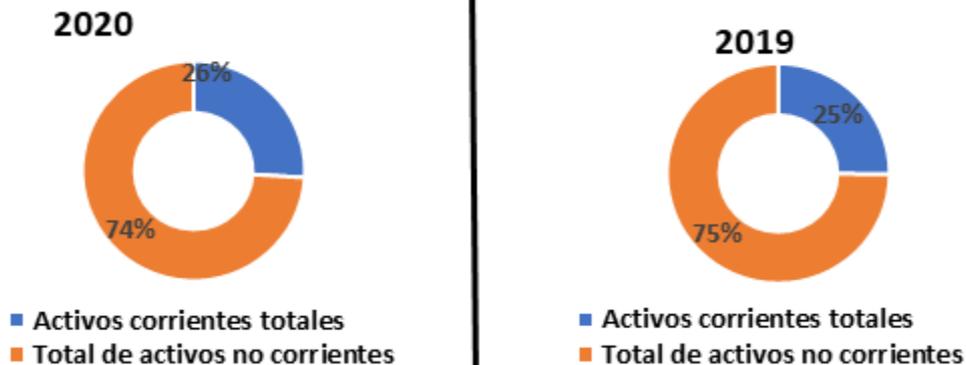
##### 4.4.2.1.1. ACTIVO

Tabla 4. Activos de Estado de Situación Financiera ELECTROHUILA 2020- 2019 (Millones de pesos)

Activos	2.020	% Av	2.019	% Av	Variación	Variación %
Activos corrientes						
Efectivo y equivalentes al efectivo	98.632	11%	40.081	5%	58.551	146%
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	48.336	5%	31.563	4%	16.773	53%
Otras cuentas por cobrar corrientes	4.859	1%	44.390	5%	-39.531	-89%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	53.194	6%	75.952	9%	-22.758	-30%
Inventarios corrientes	14.060	2%	10.658	1%	3.403	32%
Activos por impuestos corrientes	27.120	3%	30.513	4%	-3.393	-11%
Otros activos no financieros corrientes	44.608	5%	61.491	7%	-16.883	-27%
Activos corrientes totales	<b>237.614</b>	<b>26%</b>	<b>218.696</b>	<b>25%</b>	<b>18.918</b>	<b>9%</b>
Activos no corrientes						
Propiedades, planta y equipo	660.221	72%	630.912	73%	29.309	5%
Efectivo y equivalentes al efectivo - Efectivo de uso restringido	0,1	0%	0,1	0%	0	0%
Otras cuentas comerciales por cobrar no corrientes	1.033	0%	1.033	0%	0	0%
Activos por impuestos diferidos	8.595	1%	12.295	1%	-3.700	-30%
Activos intangibles	4.730	1%	4.163	0%	567	14%
Propiedad de inversión	2.926	0%	2.932	0%	-6	0%
Total de activos no corrientes	<b>677.504</b>	<b>74%</b>	<b>651.335</b>	<b>75%</b>	<b>26.169</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>915.119</b>	<b>100%</b>	<b>870.031</b>	<b>100%</b>	<b>45.088</b>	<b>5%</b>

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD

Ilustración 2. Activos de Estado de Situación Financiera ELECTROHUILA 2020



Fuente: SUI. Elaboración: SSPD

Se observa un incremento de los activos corrientes que pasaron de \$218.696 millones a \$237.614 con un incremento de \$18.918 millones, representando el 25% y 26% respectivamente, aumentando en un 9% entre los dos periodos siendo las cuentas más afectadas la de efectivo y equivalentes al efectivo que aumentó un 146%, fundamentalmente por el giro por parte de la nación de \$44.350 en el mes de diciembre de 2020 y al desembolso de créditos de largo plazo con destino a los proyectos de inversión por valor de \$23.400 millones en el mes de diciembre de 2020.

Los activos tuvieron un crecimiento del 5,2% entre los años 2019 y 2020, llegando a \$915.119 millones, en donde el Activo Corriente representó el 26% para el 2020 y estuvo compuesto principalmente por el efectivo y equivalente a efectivo con un crecimiento del 146%. El rubro más significativo es el de las cuentas comerciales por cobrar por prestación del servicio público con un 53%, equivalentes a \$16.772 millones.

Los activos de la empresa se encuentran concentrados en un 74% en los activos de largo plazo, siendo la inversión más representativa la Propiedad, Plata y Equipo con una participación del 72% sobre los activos totales. El rubro Planta de Líneas y redes de distribución es el más importante con un valor de \$485.390 Millones de pesos y una participación del 73%.

### Informe de Cartera

De acuerdo con la información reportada por el prestador en el SUI, en el formato FC03-4 - CXC - Energía (Detallado por estrato), en la Tabla 5 se presenta el resumen de la variación de la cartera, comparativa 2019-2020.

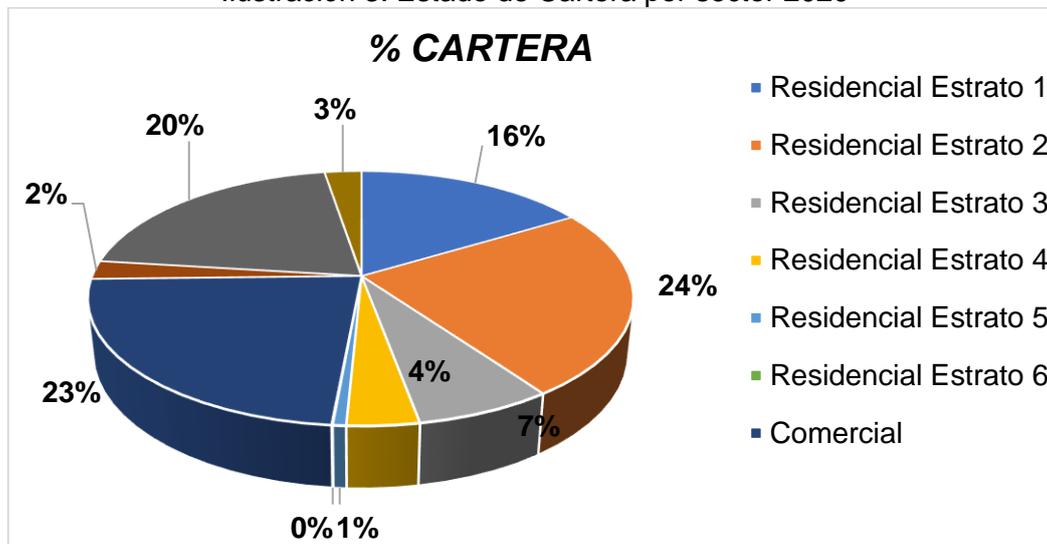
Tabla 5. Deudores comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar netas 2020-2019

Conceptos	Cartera Corriente	Deterioro	Neto De Cartera	% Cartera
Residencial Estrato 1	8.332	2.637	5.695	12%
Residencial Estrato 2	10.145	1.808	8.337	17%
Residencial Estrato 3	2.663	239	2.425	5%
Residencial Estrato 4	1.436	173	1.263	3%
Residencial Estrato 5	254	20	234	0%
Residencial Estrato 6	16	2	14	0%
Comercial	10.418	2.331	8.087	17%
Industrial	1.928	525	1.404	3%

Oficial	3.243	732	2.511	5%
Alumbrado público	824	5	819	2%
Empresas del sector	9.884	381	9.503	20%
Usuarios no regulados	7.385	243	7.142	15%
<b>Otros</b>	1.335	433	901	2%
Total Comercialización	57.865	9.529	48.336	<b>100%</b>

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Ilustración 3. Estado de Cartera por sector 2020



Fuente: SUI. Elaboración: SSPD

El índice de cartera vencida de la empresa se ubica en 16,46% siendo el sector residencial el más representativo aportando el 51,2% de la cartera vencida, seguido por el sector comercial con el 24,4%. La cartera mayor a 150 días presenta un índice del 13,9% con un valor vencido de \$8,090 millones COP. Al respecto la empresa llevo a su estado de resultados por concepto de deterioro de cartera \$580 millones COP, y presenta un acumulado de \$9,529 millones lo cual ha perjudicado los resultados operacionales de la empresa. ver Tabla 5.

De acuerdo a lo informado por la empresa al final del periodo se presentó un incremento que se explica en buena medida por la emergencia sanitaria por covid-19. Los sectores donde se observa las mayores variaciones corresponden al residencial y comercial, en el sector residencial obedeció a la financiación automática de los primeros cuatro meses siguientes al inicio de la emergencia sanitaria en concordancia con las directrices y políticas del gobierno central.

A continuación, se detalla el movimiento del deterioro acumulado de cuentas por cobrar:

Tabla 6. Evolución cuentas por cobrar 2019 – 2020

Deterioro de cartera	2020	2019	Variación
Saldo inicial	8.948.575	6.866.997	2.081.578
Provisión del año gasto/costo	580.160	2.081.578	-1.501.418
Saldo final	\$ 9.528.735	\$ 8.948.575	\$ 580.160

Fuente: ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

Para los demás sectores la empresa adelantó en su momento acuerdos de pago individuales los cuales se han venido cumpliendo conforme lo pactado con los terceros.

### Informe Propiedad Planta y Equipo.

Tabla 7. Comparativo 2020-2019 – valor propiedad planta y equipo

Propiedad Planta Y Equipo	Vr. 2020 en Miles de pesos	Vr. 2019 en Miles pesos	Variación
Terrenos	\$ 19.918.860	\$ 19.650.640	\$ 268.220
Construcciones en curso	\$ 31.485.553	\$ 7.070.691	\$ 24.414.862
Maquinaria, planta y equipo en montaje	\$ 2.202.415	\$ 23.530.331	-\$ 21.327.916
Bienes muebles en bodega	\$ 2.533.418	\$ 793.038	\$ 1.740.380
Propiedad, planta y equipo no explotado	\$ 5.246.224	\$ 5.269.005	-\$ 22.781
Edificaciones	\$ 28.920.904	\$ 27.095.506	\$ 1.825.398
Repuestos	\$ 5.150.965	\$ 5.616.241	-\$ 465.276
Plantas, ductos y túneles	\$ 214.926.355	\$ 182.288.223	\$ 32.638.132
Líneas y redes de distribución	\$ 485.390.617	\$ 469.517.938	\$ 15.872.679
Líneas y redes de distribución de terceros	\$ 2.168.144	\$ 2.168.144	\$ 0
Maquinaria y equipo	\$ 11.228.633	\$ 11.089.790	\$ 138.843
Equipo médico y científico	\$ 42.874	\$ 42.874	\$ 0
Muebles, enseres y equipo de oficina	\$ 3.052.667	\$ 2.873.054	\$ 179.613
Equipo de comunicación y cómputo	\$ 10.577.956	\$ 9.088.799	\$ 1.489.157
Equipo de transporte	\$ 2.847.872	\$ 2.847.872	\$ 0
Depreciación acumulada	-\$ 165.472.948	-\$ 138.030.278	-\$ 27.442.670
<b>Total, Propiedad, planta y equipo</b>	<b>\$ 660.220.509</b>	<b>\$ 630.911.868</b>	<b>\$ 29.308.641</b>

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Miles de pesos - COP)

La propiedad planta y equipo asciende a un valor total de \$660.220 millones representando el 72% del activo total, siendo el más representativo el ítem de líneas y redes de distribución. Ver Tabla 7

#### 4.4.2.1.2. PASIVO

Tabla 8. Pasivos de Estado de Situación Financiera ELECTROHUILA 2020- 2019

PASIVOS	2.020	%AV	2.019	%AV	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Pasivos corrientes						
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	6.359	1%	6.359	1%	0	0%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	75.124	8%	69.909	8%	5.215	7%
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	28.736	3%	32.782	4%	-4.046	-12%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	110.218	12%	109.049	13%	1.169	1%
Préstamos por pagar	36.082	4%	1.306	0%	34.776	2662%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	27.919	3%	38.988	4%	-11.069	-28%
Otros pasivos no financieros corrientes	4.798	1%	4.608	1%	190	4%
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>179.018</b>	<b>20%</b>	<b>153.952</b>	<b>18%</b>	<b>25.066</b>	<b>16%</b>
Pasivos no corrientes						

PASIVOS	2.020	%AV	2.019	%AV	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	39.165	4%	44.187	5%	-5.022	-11%
Otras provisiones no corrientes	8.668	1%	15.844	2%	-7.177	-45%
Otras cuentas comerciales por pagar no corrientes	1.683	0%	1.683	0%	0	0%
Pasivos por préstamos por pagar	224.139	24%	167.268	19%	56.871	34%
Pasivo por impuestos diferidos no corrientes	93.335	10%	95.442	11%	-2.107	-2%
Total de pasivos no corrientes	<b>366.989</b>	<b>40%</b>	<b>324.424</b>	<b>37%</b>	<b>42.565</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>546.008</b>	<b>60%</b>	<b>478.376</b>	<b>55%</b>	<b>67.631</b>	<b>14%</b>

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Los pasivos en la empresa representan el 60% del activo y denota un endeudamiento alto, presentando un incremento en comparación con el año 2019, cuando se ubicaba en 55%, éste aumento se explica en un incremento en los préstamos por pagar corrientes, pasando de \$1.306 millones a \$36.082 millones para la vigencia 2020 y los préstamos por pagar no corrientes que pasan de \$167.268 millones a \$224.139 millones con un incremento del 34% respecto al año 2019. (Ver Tabla 8)

#### Informe Obligaciones financieras.

Tabla 9. Detalle Obligaciones Financieras Año 2020

Entidad Financiera	Saldo A 31 diciembre 2020 (Miles De Pesos)	% Participación
Banco Agrario	8.400.000	3%
Banco Davivienda	27.298.750	11%
Banco de Occidente	34.798.750	13%
Bancolombia	79.069.338	44%
BBVA	74.572.115	29%
Subtotal a largo plazo	<b>224.138.953</b>	
Bancolombia	35.000.000	
Total General	<b>259.138.953</b>	

Fuente: ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

Tabla 10. El vencimiento de las obligaciones financieras a largo plazo (Miles de pesos)

Año Vencimiento	Valor
2021	17.994.923
2022	26.677.267
2023	30.279.142
2024	27.479.142
2025	27.479.142
2026 en adelante	94.229.338
<b>TOTAL</b>	<b>224.138.952</b>

Fuente SUI- Notas EEFF

Como se observa en la Tabla 9 el crédito a corto plazo, otorgado por Bancolombia a ELECTROHUILA por valor de \$35.000 millones, fue obtenido para el pago de los dividendos de 2020 con un plazo de un año. (nota 20 de los EEFF).

Así mismo, los créditos obtenidos por \$131.638, de acuerdo con la nota 20 de los EEFF “fueron con la finalidad para fondar los proyectos de construcción línea Altamira – La Plata a 115 kV y construcción de subestación 115/34.5 kV en el municipio de La Plata, disminución de pérdidas

técnicas y no técnicas, el mejoramiento, reposición y remodelación de infraestructura eléctrica y de los proyectos para cumplimiento de Resolución CREG 015/2018.”

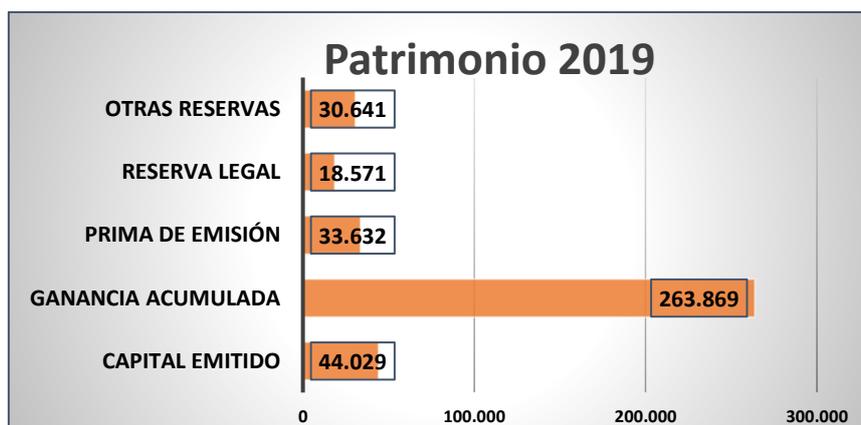
#### 4.4.2.1.3. PATRIMONIO

Tabla 11. Patrimonio de Estado de Situación Financiera ELECTROHUILA 2020- 2019

Patrimonio	2020	%Av	2019	%Av	Variación	Variación %
Capital suscrito y pagado	44.029	12%	44.029	11%	0	0%
Prima en colocación de acciones cuotas o partes de interés social	33.632	9%	33.632	9%	0	0%
Ganancias acumuladas	241.959	66%	263.869	67%	-21.909	-8%
Reserva legal	22.014	6%	18.571	5%	3.443	19%
Ganancias o pérdidas por planes de beneficios a empleados	-3.164	-1%	913	0%	-4.077	-446%
Otras reservas	30.641	8%	30.641	8%	0	0%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>369.111</b>	<b>100%</b>	<b>391.655</b>	<b>100%</b>	<b>-22.544</b>	<b>-6%</b>

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Ilustración 4. Patrimonio 2020-2019



Fuente: SUI. Elaboración: SSPD

En cuanto al patrimonio, se ha visto afectado por una reducción en las ganancias acumuladas en un 8% y la reducción del rubro de Ganancias o pérdidas por planes de beneficios a empleados, pasando de 913 millones para la vigencia 2019 a \$-3.163 millones para el 2020. (Ver Tabla 11)

*“Dentro del Estado de situación financiera el AEGR explica que “Los beneficios a empleados de largo plazo disminuyen 11.4% como consecuencia de trasladar al patrimonio el cálculo actuarial de la*

*retroactividad de cesantías y las provisiones disminuyen un 45.3% como resultado de recuperación por fallos definitivos en procesos judiciales y la revisión y actualización de otras provisiones”*

La Asamblea General de Accionistas aprobó distribuir como dividendos la suma de \$42.525 millones correspondiente a la utilidad generada en la vigencia 2019; de este valor, \$35.317,2 millones corresponden a la Nación-Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al Departamento del Huila \$4.018,6 millones, al Infihuila \$2.139,5 millones, a los Municipios accionistas \$953,9 millones y otros entes \$95,8 millones

#### 4.4.2.1.4. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL COMPARATIVO 2020- 2019

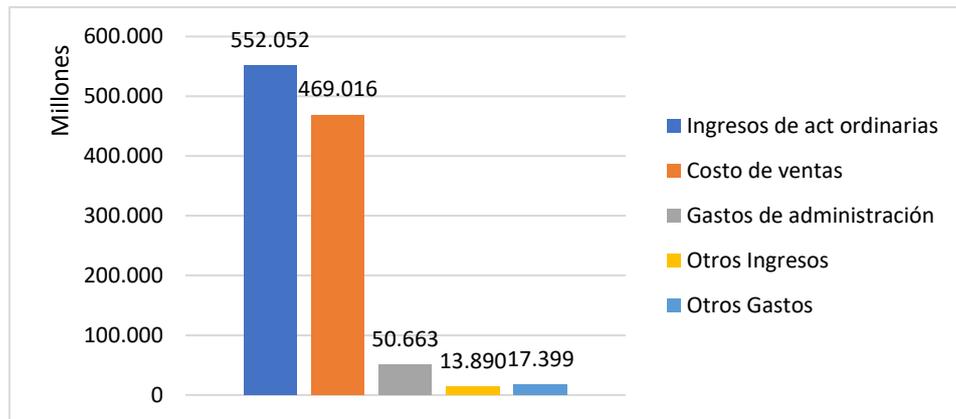
Tabla 12. Estado de Resultados ELECTROHUILA 2020- 2019

CUENTA	DICIEMBRE DE 2020	%	DICIEMBRE DE 2019	%	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
Ingresos de actividades ordinarias	552.052	100%	544.930	100%	7.122	1%
Costo de Ventas	469.016	85%	428.145	79%	40.871	10%
Resultado Bruto	83.036	15%	116.785	21%	-33.749	-29%
Otros Ingresos	12.274	2%	5.224	1%	7.050	135%
Gastos de Administración	50.663	9%	34.399	6%	16.264	47%
Ingresos Financieros	1.616	0%	1.199	0%	417	35%
Costos Financieros	12.806	2%	13.145	2%	-339	-3%
Otros Gastos	583	0,1%	1.018	0,2%	-435	-43%
Otras ganancias (pérdidas)	2.791	1%	0	0%	2.791	100%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	35.664	6%	74.646	14%	-38.982	-52%
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente	13.065	2%	29.967	5%	-16.902	-56%
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias diferido	3.750	1%	-1.289	0%	5.039	-391%
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>18.848</b>	<b>3%</b>	<b>45.968</b>	<b>8%</b>	<b>-27.120</b>	<b>-59%</b>

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Para el año 2020, los recursos de la empresa ELECTROHUILA se encontraban apalancados en un 60% perteneciendo a los socios el restante 40%. Ver Tabla 12.

#### Ilustración 5. Estado De Resultados Integral Comparativo 2020- 2019



Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Los Ingresos de actividades ordinarias, para el año 2020, están compuestos por generación \$3.588 millones, Distribución por \$210.572 millones, siendo el más representativo el ingreso por la actividad de comercialización por valor de \$337.891 millones. Ver Ilustración 5.

En el Estado de Resultados se observa una disminución del margen de ganancia bruta del 29% por valor de \$-33.749 millones, el cual fue afectado por un incremento en el costo de venta del 10%, ocasionado principalmente por la compra de energía con una participación del 67,53% del total de los costos; La participación de los costos con respecto a los ingresos, para la vigencia del 2019 fue del 79% y para el 2020 en un 85%,

El comportamiento de los gastos administrativos presentó un incremento del 47% siendo el más representativo el Impuesto, contribuciones y tasas pasando de \$7.829 millones a \$47.059 millones para el 2020.

Como se puede observar los resultados netos para el periodo 2020 fueron de \$18.848, presentando una disminución del 59% con respecto al año 2019, como resultado del incremento del costo de ventas y gastos de administración principalmente.

#### **4.4.2.1.5. Calidad de la Información Financiera**

Con el fin de verificar aspectos financieros y de reporte de información al SUI, como parte de la evaluación integral, se cotejó la información certificada en el SUI, por parte de ELECTROHUILA, correspondiente al tópico Financiero de la vigencia 2020 y los estados financieros firmados del año 2020, remitidos por la empresa en el SUI. Como resultado de esta comparación se evidenció que el detalle de los valores cargados en el XBRL, no son los mismos, evidenciando que existen diferencias en el reporte de la información del estado de situación financiera dentro del total de activos corrientes, en donde se reportó al SUI un valor de \$237.614 millones y los estados financieros firmados \$236.211 millones con una diferencia de \$1.403 millones.

De igual manera esta diferencia presentada se da en los activos no corrientes en donde se reportó al SUI \$677.505 y los estados financieros firmados \$678.908 con una diferencia de (\$1.403) millones.

Así mismo, en los pasivos corrientes se reportó al SUI \$179.018 millones y los estados financieros firmados por \$180.701 millones con una diferencia de (\$1.683) millones, por lo que esta compensado en los pasivos no corrientes reportados al SUI \$366.989 millones y estados financieros firmados \$365.306 millones para una diferencia de \$1.683 millones.

#### **4.4.2.1.6. Clasificación de Riesgo**

Conforme al Artículo 16 del decreto 1369 de 2020, son funciones comunes de las Superintendencias “(...) *Evaluar la gestión técnica, operativa, financiera, comercial, administrativa y tarifaria de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acuerdo con los indicadores o procedimientos definidos por las Comisiones de Regulación y el ordenamiento jurídico aplicable y publicar los resultados de las respectivas evaluaciones. (...)*”

En cumplimiento de lo anterior, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible en el 2021 realizó el cálculo del riesgo financiero con la última información disponible, es decir la información financiera cargada por el prestador del año 2020 en el Sistema Único de Información SUI, de acuerdo con los indicadores calculados por la Dirección Técnica de Gestión de Energía-DTGE, para la vigencia 2020, el nivel de riesgo según la metodología señalada en la Resolución CREG 072 de 2002 y modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, la empresa quedó clasificada en un nivel de riesgo financiero medio bajo (nivel de riesgo 1).

En la Tabla 13, se observa los resultados para cada uno de los indicadores establecidos por la normatividad CREG, los cuales establecen la clasificación de riesgo inicial de los prestadores evaluados.

**Tabla 13. Indicadores Financieros Regulatorios Comparativos 2020-2019**

Indicadores Financieros	Tipo	2020	2019
Rentabilidad sobre Activos	Rentabilidad	10,3%	14%
Rentabilidad sobre Patrimonio	Rentabilidad	18%	20%
Flujo de Caja sobre Activos	Rentabilidad	8%	6%
Ciclo Operacional	Liquidez	-31,19	-38,1
Cubrimiento de Gastos Financieros	Liquidez	7,34	9,1
Razón Corriente	Liquidez	1,3	1,4
Patrimonio sobre Activo	Solidez	40%	45%
Pasivo corriente sobre Pasivo Total	Solidez	33%	32%
Activo corriente sobre Activo Total	Solidez	26%	25%
Patrimonio		369.111.306.000	391.654.869.000
Riesgo Financiero		1	0

Fuente: SUI. Cálculo: DTGE

ELECTROHUILA se ubica en el Clúster 1 junto a 103 empresas más; cómo se puede observar la calificación de riesgo inicial de la empresa pasa de 0 (Riesgo bajo) a 1 (Riesgo medio) bajo identificando que no cumple con 4 de los 9 indicadores con los cuales se realiza el modelo, en el año 2020.

La empresa disminuye la participación del patrimonio fundamentalmente por el aumento del endeudamiento financiero en \$91,647 millones, lo que significó un aumento del pasivo total en \$67,632 millones COP de los cuales no se capitalizaron el 100% al observa que el activo incrementó en \$45,088 millones COP; al respecto, la empresa decretó repartición de dividendos por \$45.967 Millones COP disminuyendo el patrimonio en \$22,543 millones COP al distribuir parte de las utilidades acumuladas.

En cuanto al indicador de Activo Corriente Sobre Activo Total, presenta un cambio marginal del año 2019 al año 2020 al pasar de 25,13% a 25,96% debido al giro por parte de la nación de \$44,350 millones COP en el mes de diciembre y el desembolso del crédito por \$23,400 millones COP lo cual incremento de forma sustancial el efectivo de la empresa.

#### 4.4.2.1.7. Flujo de Caja

**Tabla 14. Flujo de Caja 2020 (Millones de pesos)**

Conceptos	2020
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	51.275

Conceptos	2020
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-28.744
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	36.019
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes de efecto de los cambios en la tasa de cambio	58.551
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	6.356
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	40.081
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	<b>98.632</b>

Fuente: SUI. Cálculo: DTGE

El flujo de caja reportada por la empresa en el SUI, presenta un saldo positivo al final del periodo 2020, para el logro de las metas del año 2020. Ver Tabla 14.

#### 4.4.2.1.8. Flujo de Caja Proyectado

En atención al Flujo de Caja proyectado por la empresa hasta el año 2023 al corte diciembre 2021 presenta con déficit de \$-23 mil millones como se muestra en la Tabla 15.

Tabla 15. Proyección Flujo de Caja (Millones de Pesos)

Detalle	Ene-Jul/2021	Ago-Dic/2021	2021	2022	2023
<b>A. INGRESOS</b>	<b>312.813</b>	<b>252.599</b>	<b>565.412</b>	<b>599.586</b>	<b>669.347</b>
Ventas de energía	254.835	213.680	468.515	496.724	562.371
Venta de servicios a otras empresas	51.967	35.451	87.419	95.936	99.773
Otros ingresos de explotación	6.011	3.468	9.479	6.926	7.203
<b>B. GASTOS</b>	<b>273.339</b>	<b>251.407</b>	<b>524.746</b>	<b>536.537</b>	<b>598.985</b>
Compras de energía	186.762	159.280	346.041	350.684	405.698
Gastos de funcionamiento	86.578	92.127	178.705	185.853	193.287
<b>C. FLUJO DE CAJA OPERATIVO (A-B)</b>	<b>39.473</b>	<b>1.193</b>	<b>40.666</b>	<b>63.048</b>	<b>70.362</b>
<b>D. FLUJO DE INVERSIONES</b>	<b>46.224</b>	<b>99.669</b>	<b>145.892</b>	<b>70.000</b>	<b>70.000</b>
<b>E. FLUJO DE CAJA (C-D)</b>	<b>-6.750</b>	<b>-98.476</b>	<b>-105.226</b>	<b>-6.952</b>	<b>362</b>
<b>F. FLUJO FINANCIERO</b>	<b>-14.725</b>	<b>4.201</b>	<b>-10.524</b>	<b>36.474</b>	<b>-5.402</b>
Amortización a capital deuda actual	-9.235	-43.760	-52.995	-33.306	-38.359
Pago intereses deuda actual	-6.168	-9.982	-16.150	-24.425	-28.349
Desembolsos	0	76.500	76.500	138.000	85.000
Ingresos financieros	678	292	969	728	757
Transferencias pago dividendos	0	-18.848	-18.848	-44.524	-24.451
<b>G. FLUJO NETO (E+F)</b>	<b>-21.475</b>	<b>-94.275</b>	<b>-115.750</b>	<b>29.522</b>	<b>-5.040</b>
CAJA INICIAL	92.473	70.998	92.473	-23.277	6.245
FLUJO NETO	-21.475	-94.275	-115.750	29.522	-5.040
CAJA FINAL	70.998	-23.277	-23.277	6.245	1.205

Fuente: ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

En el escenario del año 2021 la empresa proyecta un déficit de caja de 23 .277 millones, por un monto de inversiones proyectado en \$145.892 millones, el cual va a ser financiado fundamentalmente por los excedentes de caja del año 2020 y desembolsos por \$76.500 millones, el flujo de caja nos muestra que la operación del negocio no permite cubrir el proyecto de inversiones regulatorias que tiene la empresa y la situación no es favorable teniendo en cuenta que proyectan transferencias de pago de dividendos.

Por lo anterior, se sugiere a la empresa priorizar en su plan de gestión los proyectos de inversión regulatorios, por encima del pago de dividendos, para lograr un margen de caja suficiente en el caso de cualquier eventualidad o materialización de cualquier tipo de riesgo.

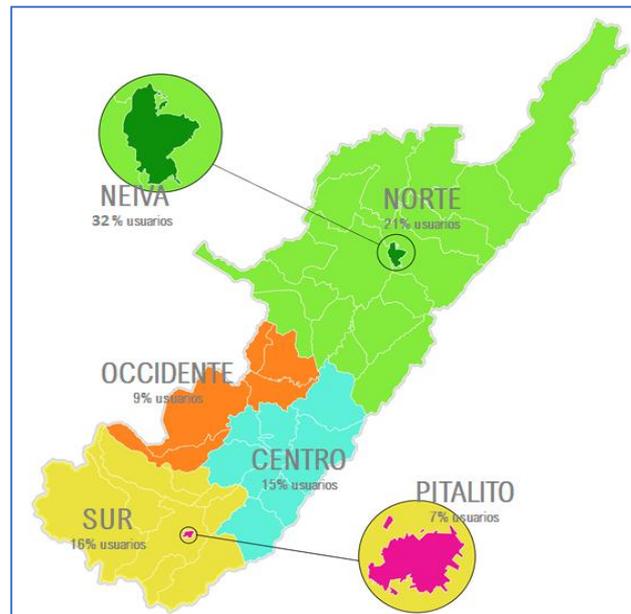
#### 4.4.3. Aspectos Técnicos de Generación de Energía Eléctrica

A continuación, se realiza una descripción de los principales componentes de carácter técnico que competen al prestador en el año de evaluación.

##### 4.4.3.1. Descripción De La Infraestructura

La empresa ELECTROHUILA se encuentra registrada en el RUPS como el Operador de Red del departamento del Huila, además presta servicios de generación y comercialización. Durante el año 2020 atendió aproximadamente 411.247 usuarios en su Sistema de Distribución, los cuales se encuentran distribuidos como lo muestra la Ilustración 6.

Ilustración 6. Distribución de Usuarios en el Mercado de Comercialización de ELECTROHUILA



Fuente: ELECTROHUILA.

De la Ilustración 6. se observa que la mayor parte de los usuarios se encuentran ubicados en la zona Norte, en el municipio de Neiva con un 32% de los usuarios, así mismo este mercado tiene una componente rural que equivale al 36% de los usuarios totales.

Durante el año 2020, para la prestación del servicio de distribución de energía eléctrica en el Huila se cuenta con la infraestructura descrita en la Tabla 16.

Tabla 16. Infraestructura del Huila para el año 2020

Activos Operados	Real	Proyectado	Unidad
Longitud de líneas Nivel 2	10201.58	10060.62	km
Longitud de líneas Nivel 3	1070.67	1085.67	km
Longitud de líneas Nivel 4	327.88	327.88	km
S/E U4	468	468	MVA
S/E U3	290	290	MVA

S/E U2	319.1	323.9	MVA
Transformadores de Distribución	17714	17673	Un

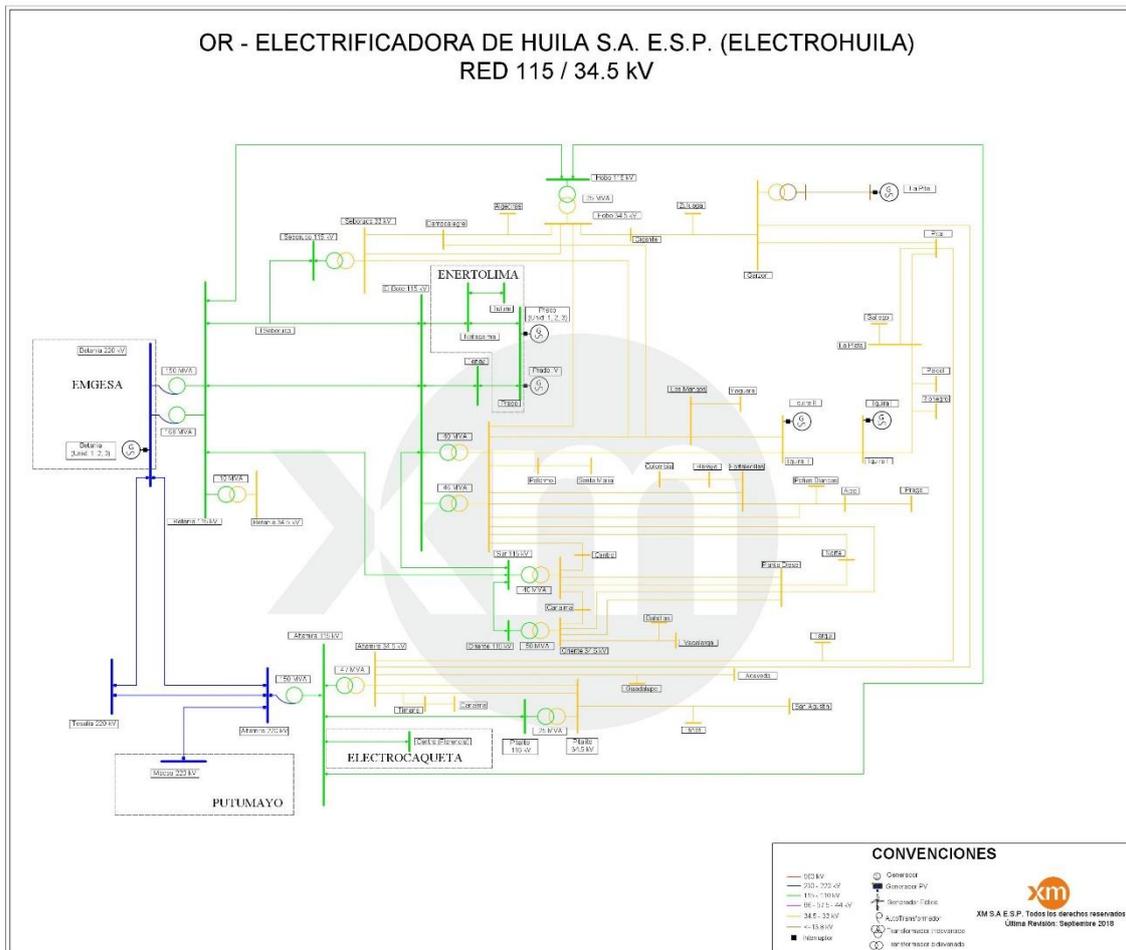
Fuente: ELECTROHUILA.

Actualmente, el sistema eléctrico del Huila cuenta con 53 subestaciones divididas así: dos (2) con conexión al Sistema de Transmisión nacional (STN) a 230 kV: Altamira y Betania. Siete (7) pertenecientes al Sistema de Transmisión Regional (STR) a 115 kV: Altamira, Bote, Hobo, Oriente, Pitalito, Seboruco y Sur. Las cuarenta y seis (46) restantes pertenecen a media tensión distribuidas a lo largo del departamento.

Además, cuenta con tres (3) pequeñas centrales hidroeléctricas de generación:

- Iquira 1: 4.32 MW
- Iquira 2: 5.4 MW
- La Pita: 1.42 MW

Ilustración 7. Diagrama Unifilar Huila



Fuente: XM

Respecto a la infraestructura del Sistema de Distribución Local – SDL, para el año 2020 ELECTROHUILA reportó en uso un total de 18.072 transformadores de distribución con potencias entre 5 kVA y 112.5 kVA. En la misma vigencia, para las cinco (5) zonas se reemplazaron 551 transformadores (aproximadamente el 3 %), el mayor porcentaje de cambio se dio en la zona Norte con un 4%. La Tabla 17 se muestra el detalle de la información.

Tabla 17. Relación de Transformadores Fallados por Zona

Zona	Número de Transformadores Fallados	Promedio para cambio [Días]	Tiempo Máximo de cambio [Días]	Transformadores por Zona	% de Transformadores cambiados en 2020
<b>Norte</b>	329	5	302	8.563	4%
<b>Centro</b>	88	4	19	3.398	3%
<b>Occidente</b>	55	15	202	2.084	3%
<b>Sur</b>	79	4	94	4.027	2%

Elaboración: DTGE con datos de ELECTROHUILA

Existen transformadores que tiene tiempos de reposición mayores a 30 días, cuyas causas son atribuibles específicamente a: i) orden público y ii) difícil acceso. En Tabla 18 se observa las causas para las reposiciones que tomaron más de 30 días.

Tabla 18. Causa de Reposiciones Mayores a 30 días para 2020.

ZONA	MUNICIPIO	UBICACIÓN	kVA	USUARIOS	FECHA FALLA	FECHA REPOSIC	Días Cambio	Causa > 30 días
Occ	TESAL	Vereda El Palmito	5	3	1/11/19	21/05/20	202	Orden público en la Zona
	NATAG	Vereda El Teniente	15	6	31/03/20	5/07/20	96	
	PAEZ	Vereda Montañón	5	3	26/07/20	8/10/20	74	
	IQUIRA	Vereda Zaragoza	5	5	21/03/20	27/05/20	67	
	PAEZ	Vereda El Cipres	5	4	25/03/20	27/05/20	63	
	PAEZ	Vereda Palomas	10	15	3/07/20	3/09/20	62	
	IQUIRA	Vereda El Tote	5	6	5/06/20	31/07/20	56	
	NATAG	Vereda La Pringamoza	15	11	3/05/20	18/06/20	46	
	PAICOL	Vereda San Miguel	5	5	8/07/20	9/08/20	32	
	PAEZ	Vereda El Águila	10	6	3/05/20	27/05/20	24	
Norte	AIPE	Vereda El Jardín	-	1	4/02/20	2/12/20	302	Vivienda deshabitada
	COLOM	Vereda Holanda	10	5	27/10/20	1/12/20	35	Fueron necesarios 3 grupos de trabajo por difícil acceso
	AIPE	Vereda Bajo Jardín - Finca San Ignacio	5	1	28/11/20	30/12/20	32	Zona de difícil acceso
Sur	SALA BLAN	Sede Vista Hermosa	15	12	31/10/20	2/02/21	94	No definido

Elaboración: DTGE con datos de ELECTROHUILA

En la zona Centro no se tienen reporte de mantenimientos mayores a 30 días.

Aun considerando las razones de peso de los altos tiempos de reposición de transformadores, la SSPD recomienda a ELECTROHUILA gestionar la disminución de estos ya que se tendría un impacto positivo en los indicadores de calidad media e individual y en la calidad del servicio.

Con relación a las líneas del nivel de tensión 2, ELECTROHUILA cuenta con 996 circuitos con longitudes entre 7 mt y 28 km, que suman un total de 10.325,3 km aproximadamente. Teniendo como base el número de circuitos, se tiene que aproximadamente el 32 % presentan conductores semiaislados (ecológico) o aislados (XLPE), sin embargo, en longitud representan un 2 % sobre el total. ELECTROHUILA ha evidenciado las ventajas del uso de cables ecológicos o semiaislados en zonas arborizadas, por lo que la SSPD recomienda aumentar su implementación, teniendo en cuenta que la vegetación es una de las principales causas de afectación de los indicadores de calidad del servicio.

#### **4.4.3.2. Cumplimiento RETIE**

En el año 2019, ELECTROHUILA ejecutó el contrato (151-2019) cuyo objeto era: “Servicio de diagnóstico de cumplimiento RETIE en las subestaciones del sistema eléctrico del Huila y elaboración de presupuesto para las inversiones necesarias para su cumplimiento”, se evidencia que la mayoría de las inversiones sugeridas por el consultor se hicieron en las instalaciones civiles mientras que para las instalaciones electromecánicas se sugirieron trabajos en su mayoría de mantenimiento.

Con respecto a las mediciones de tensiones de paso y contacto y de resistencia de puesta a tierra fueron realizadas a las subestaciones del STR y SDL, dentro de la cual se tomó como muestra la subestación Altamira 115 kV, donde se encontraron valores dentro de los límites propuestos por el RETIE.

Respecto a la infraestructura civil, el OR cuenta con certificación RETIE emitida por el CIDET del edificio administrativo y del centro de control. Para las subestaciones del SDL se tomó una muestra de la subestación Solarte 34.5 kV, encontrando aprobación de los resultados de la inspección.

#### **4.4.3.3. Mantenimientos**

El Plan de Mantenimiento del año 2020 elaborado por ELECTROHUILA, para subestaciones, plantas y redes de distribución, tiene un enfoque correctivo basado en las fallas del sistema e indicadores mensuales de calidad del servicio. Ver Tabla 19.

Tabla 19. Criterios e insumos para realizar el Plan de Mantenimientos

<b>Criterios</b>	<b>Insumos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes del centro de control de eventos de alto impacto asociados a Demanda No Atendida – DNA y usuarios afectados.</li> <li>▪ Recorridos periódicos en terreno del personal operativo.</li> <li>▪ Solicitudes de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR’s de los usuarios.</li> <li>▪ Información verbal y criterio personal de los técnicos de cada una de las zonas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criterios de personal operativo de cada zona.</li> <li>▪ Cantidad de solicitudes por circuitos.</li> <li>▪ Disponibilidad de los recursos, operativo y material, para ejecutar las actividades.</li> </ul>

Elaboración: DTGE con datos de ELECTROHUILA.

Con los insumos se diligenciaba el formato “Plan Indicativo de Manteamiento – PIM”, el cual definía los activos que requerían mantenimientos para el próximo año.

Para el año 2020, ELECTROHUILA tenía programado 2160 mantenimientos, de los cuales fueron ejecutados 1804 para un porcentaje de ejecución de 84%.

Aunque se observa un porcentaje adecuado de ejecución, la metodología usada por el OR estaba afectando directamente los indicadores de calidad SAIDI y SAIFI, no se realizaba seguimiento a las causas de las fallas, razón por la cual a partir de junio de 2021 se dio inicio a una nueva metodología con criterios tales como:

- Infraestructura disponible (no decaída).
- Indicadores de calidad del servicio (cálculo de mensual a diario, realizando seguimiento preciso a los indicadores de calidad media y generando alertas cuando se están acercando a los límites).
- Ejecución de planes de inversión.

ELECTROHUILA ha estado desarrollando el “APLICATIVO PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES DE CALIDAD MEDIA E INDIVIDUAL – ACCAMI”, herramienta que permite monitorear los indicadores de calidad y priorizar los mantenimientos para así enfocar el recurso de forma precisa.

Cabe resaltar que la coordinación de los mantenimientos se realiza desde cada una de las zonas, las cuales cuentan con un equipo de mantenimientos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 20. Distribución de Personal de Mantenimiento ELECTROHUILA

Personal/Zona	Norte	Sur	Centro	Occidente
Jefe de División	1	1	1	1
Asistente Técnico	2	2	1	1
Prof. Planeamiento	2	1	1	
Grupo de Trabajo	10	3	3	2
Móviles de Línea Viva	2	-	-	-
Móviles OMS	3	1	1	1
Auxiliares Electricistas	17	14	12	9

Elaboración: DTGE con datos de ELECTROHUILA.

Se evidencia que el OR está desarrollando una herramienta que le permiten mejorar su plan de mantenimientos, sin embargo, la Dirección Técnica de Gestión de Energía recomienda que se sigan incorporando variables que permitan un planeamiento acertado, éstas pueden ser: compensaciones por calidad del servicio, consumos, entre otras.

Adicionalmente, se recomienda al OR contar con los procedimientos e instructivos para la elaboración, ejecución y reprogramación del plan de mantenimientos, ya que se evidencia que estos protocolos se encuentran individualizados en el personal a cargo del área. La anterior recomendación pretende que se afiancen los cambios implementados y que no exista una pérdida de conocimiento en caso de que exista rotación del personal.

#### **4.4.3.4. Sistema De Gestión de Distribución**

El Sistema de Gestión de la Distribución – DMS de ELECTROHUILA cuenta con:

- Dos sistemas SCADA.
- Sistema de Información Geográfica (GIS).
- Servicio de Reporte de Eventos vía telefónica (IVR).

- Sistema de Gestión de Eventos (OMS).
- Sistema de Información de Cuadrilla (CMS).

El Centro de Control - CC supervisa, opera, controla y adquiere la información de las variables eléctricas de las subestaciones y de la posición (abierto/cerrado) de los reconectores instalados en las líneas de nivel II y III del departamento del Huila.

Éste cuenta con suministro de energía eléctrica comercial de uno de los circuitos de la subestación Bote 115 kV, energía eléctrica de respaldo a través de planta de energía y UPS, sistema de refrigeración, mobiliario, estaciones de operación, estación de ingeniería, acceso al sistema local de consignas, acceso a Internet, hardware con servidores redundantes, servidores y conexión de envío de información al CND - XM correspondiente a los activos de nivel 4, software SCADA, bases de datos, monopolio de comunicaciones, salón de servidores, firewall, telecomunicaciones en fibra óptica, radio enlaces de microondas, comunicaciones celulares, comunicación vía radio de voz y personal coordinador y operativo.

#### **4.4.3.5. Continuidad del Servicio**

Teniendo en cuenta el reporte realizado por ELECTROHUILA al Sistema Único de Información – SUI mediante los formatos CS1 y CS2 relacionados con la calidad individual, ELECTROHUILA presenta los siguientes datos:

Tabla 21. Usuarios con calidad individual mayor a 360 horas/veces

<b>Año</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>DIU (horas)</b>	9.244	21.749
<b>FIU (veces)</b>	0	0

Fuente: SUI Elaboración DTGE

Se evidencian usuarios cuyo DIU (Duración total de eventos que percibe cada usuario del SDL de un OR anualmente) es mayor a 360 horas. Ver Tabla 21.

La Resolución CREG 015 de 2018 numeral 5.2, indica:

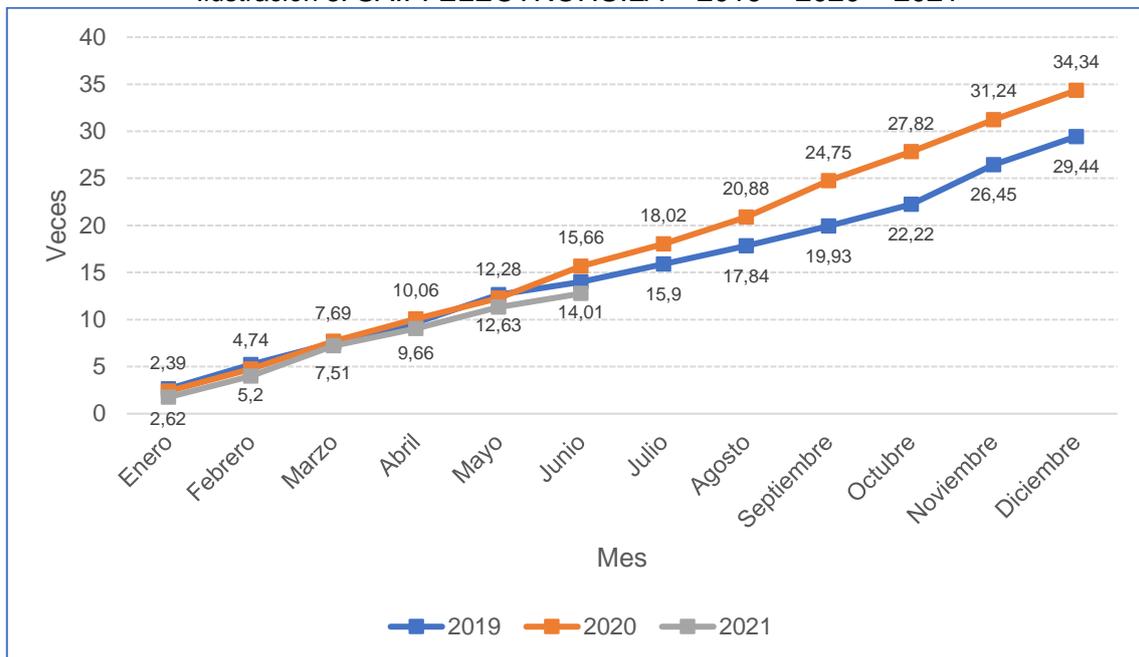
*“Para efectos de cumplir con la obligación prevista en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, o cualquier normal que la modifique o la adicione, los OR deberán abstenerse de incurrir en cualquiera de los siguientes escenarios:*

- *Tener al menos un usuario cuyo DIU o FIU es mayor a 360, horas o 360 veces, según corresponda...”*

Se observa que ELECTROHUILA tiene usuarios con un DIU mayor a 360 horas, lo cual evidencia un incumplimiento a los límites establecidos en la regulación vigente de calidad del servicio, por lo cual la Dirección Técnica de Gestión de Energía adelantará las acciones de control correspondientes.

Para los años 2019 y 2020, ELECTROHUILA reportó al SUI los valores de SAIDI y SAIFI mostrados en la Ilustración 8 y la Ilustración 9.

Ilustración 8. SAIFI ELECTROHUILA – 2019 – 2020 – 2021



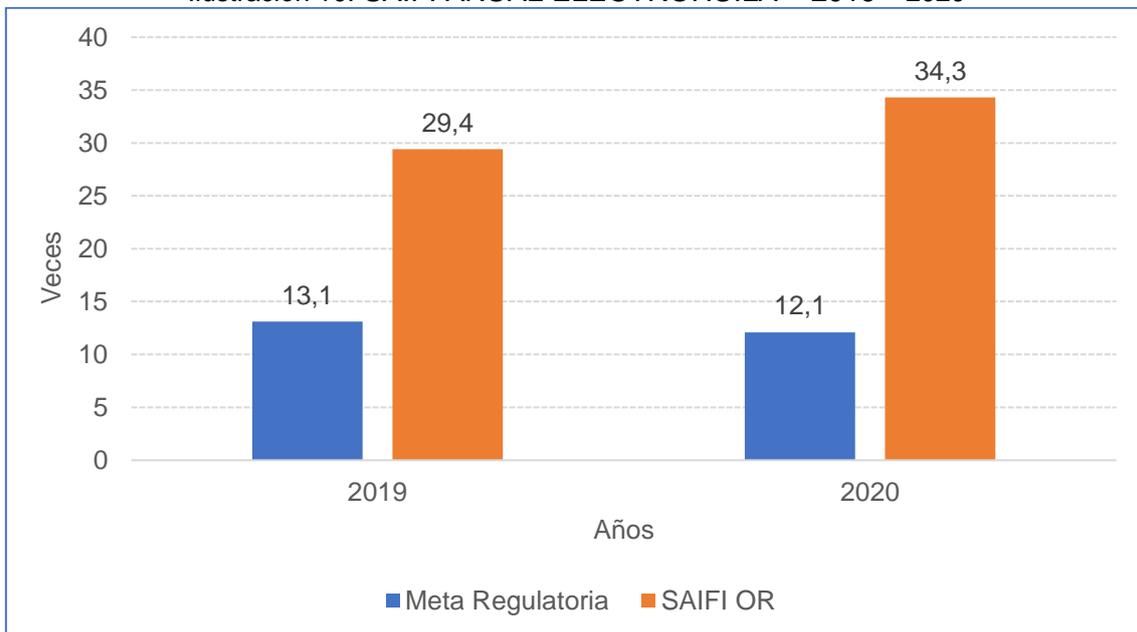
Fuente: SUI

Ilustración 9. SAIDI ELECTROHUILA – 2019 – 2020 – 2021



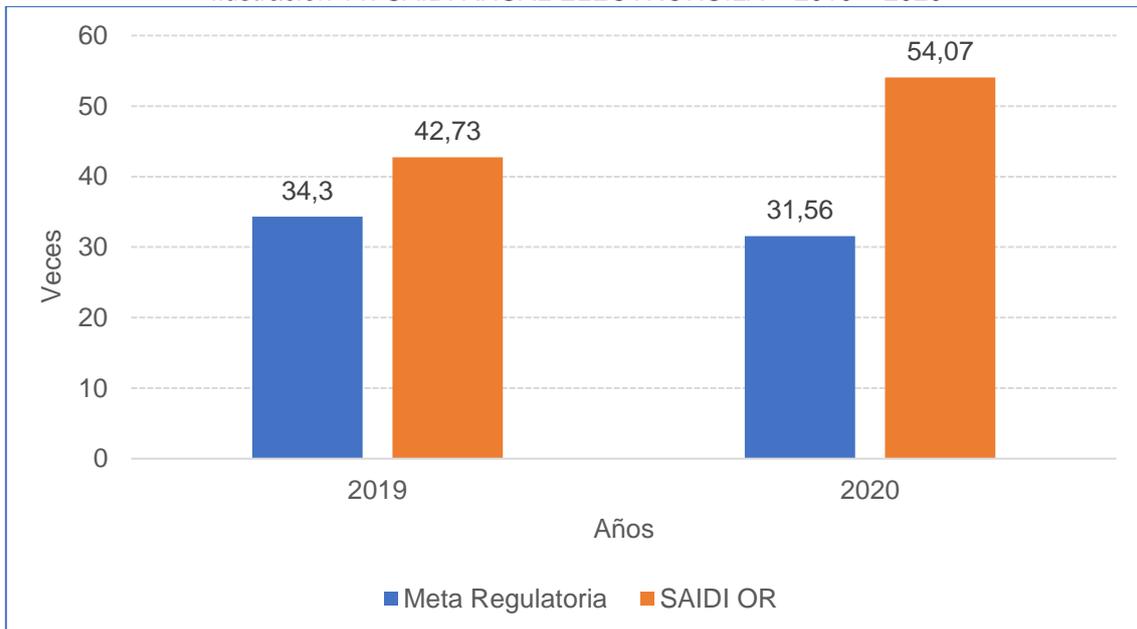
Fuente: SUI

Ilustración 10. SAIFI ANUAL ELECTROHUILA – 2019 – 2020



Fuente: SUI

Ilustración 11. SAIDI ANUAL ELECTROHUILA – 2019 – 2020



Fuente: SUI

De acuerdo con lo informado por el OR, las principales causas de afectación de los indicadores son:

- Falla en redes
- Ejecución de los proyectos asociados a plan de inversión
- Vegetación

De la Ilustración 10 y Ilustración 11, se observa un incumplimiento de las metas anuales de calidad media para el indicador de duración y frecuencia de eventos, por lo cual la Dirección Técnica de Gestión de Energía adelantará las acciones de control correspondientes.

Es importante indicar que ELECTROHUILA durante el 2021 ha definido estrategias focalizadas a reducir los índices de calidad del servicio, las cuales son:

- Fortalecimiento del esquema OMS: Aumento de personal y recurso técnico.
- Instalación de reconectores en nivel de tensión 1 y 2: Con el fin de lograr una identificación precisa y ágil en la detección de las fallas.
- Nueva metodología para el Plan de Mantenimientos preventivo y correctivo: Minimizar fallas en circuitos con criticidad “Alta” y “Muy Alta”.
- Modificar el Plan de Inversiones: Desarrollo de proyectos enfocados a mejorar la calidad del servicio.

En el año 2018, ELECTROHUILA ingresó al esquema de calidad de la Resolución CREG 097 de 2008 dando cumplimiento con los requisitos establecidos, posteriormente, la Resolución CREG 015 de 2018 definió los requisitos de infraestructura tecnológica que deben cumplir los Operadores de Red para ingresar en el esquema de calidad de esta Resolución. Actualmente, el OR está ejecutando el contrato para la auditoria preliminar de verificación y cumplimiento de requisitos de incentivos y compensaciones establecidos en el numeral 5.2.10. de la CREG 015 de 2018.

#### **4.4.3.6. Solicitudes de conexión de proyectos de generación y autogeneración a pequeña escala (AGPE)**

En la Tabla 22 se muestran las solicitudes de conexión mayores a 1 MW a 31 de diciembre de 2020.

Tabla 22. Solicitudes de conexión mayores a 1 MW durante el 2020.

S/E	ESTADO							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	
Aipe		2			8			10
Altamira	1				7			8
Bote	1				6			7
Hobo		1	1		4	1		7
Pitalito	1	2						3
Yaguará					3			3
Seboruco	1	2						3
Canaima		1			2			3
Baraya					3			3
Campoalegre					3			3
Fortalecillas		2						2
Garzón					2			2
Zuluaga					1			1
Rivera					1			1
Praga					1			1
Betania							1	1
Algeciras				1				1
Sur						1		1
Gigante					1			1
Peñas Blancas		1						1
Castalia					1			1
Norte	1							1
Oriente	1							1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>65</b>

Fuente: ELECTROHUILA

Los estados se describen en la Tabla 23.

Tabla 23. Descripción estados de solicitudes de conexión

Estado	
1	<b>Desistimiento:</b> El promotor solicitó información, sin embargo, no realiza estudio de conexión
2	<b>Elaboración de estudio de conexión:</b> El promotor se encuentra elaborando el estudio de conexión.
3	<b>Envío de información:</b> ELECTROHUILA se encuentra gestionando la información para elaborar el estudio de conexión.
4	<b>Firma acuerdo de confidencialidad:</b> El promotor se encuentra revisando el acuerdo
5	<b>Información procedimental:</b> ELECTROHUILA envió procedimiento para solicitar conexión al sistema.
6	<b>Remisión UPME:</b> ELECTROHUILA envió el estudio de conexión a la UPME
7	<b>S/E otro agente:</b> ELECTROHUILA informó al promotor que la subestación pertenece a otro agente

La mayor limitante para las solicitudes de conexión es por limitaciones de espacio físico de las subestaciones con mayores solicitudes, las cuales son las enunciadas en la Tabla 23.

ELECTROHUILA fue sancionada en el año 2019 mediante Resolución No SSPD 20192400047425 y confirmada en el año 2020 por la Resolución No SSPD 20202400029395 por no facilitar el trámite de solicitud de conexión a la red y no emitir concepto sobre la viabilidad técnica de la conexión en los tiempos previstos, desde este momento el OR incluyó dentro de su procedimiento de conexión emitir respuesta clara y contundente al promotor sobre la viabilidad de la conexión.

#### 4.4.3.7. Plan De Expansión y Proyectos Del SDL Y STR

En el Plan de Expansión de Referencia Generación Transmisión 2017 - 2031 – PERGT publicado por la Unidad de Planeación Minero-Energética – UPME se presenta la problemática asociada al Sistema de Trasmisión Regional del Huila, indicando:

*“Se observa agotamiento progresivo de la capacidad de conexión STN/STR en Betania y Mirolindo Se observa agotamiento del anillo Betania – Sesur – Bote Seboruco, se solicita al OR incumbente estudiar y presentar alternativas de mitigación de dicha condición...”*

ELECTROHUILA presentó para análisis de la UPME, la subestación Norte 230 kV, la cual fue aprobada y publicada en el Plan de Expansión 2020 – 2034. La SSPD recomienda al ELECTROHUILA tener en cuenta, dentro de los análisis del próximo plan de expansión a presentar a la UPME, lo indicado por ésta en su último Plan de Expansión publicado:

- *“Es necesario el aumento de la capacidad de los enlaces: Flandes – Prado 1 y 2 115 kV, Prado – Tenay 115 kV, El Bote – Tenay 115 kV, El Bote – Natagaima 115 kV.*
- *Es necesario normalizar la TSeboruco” ...*

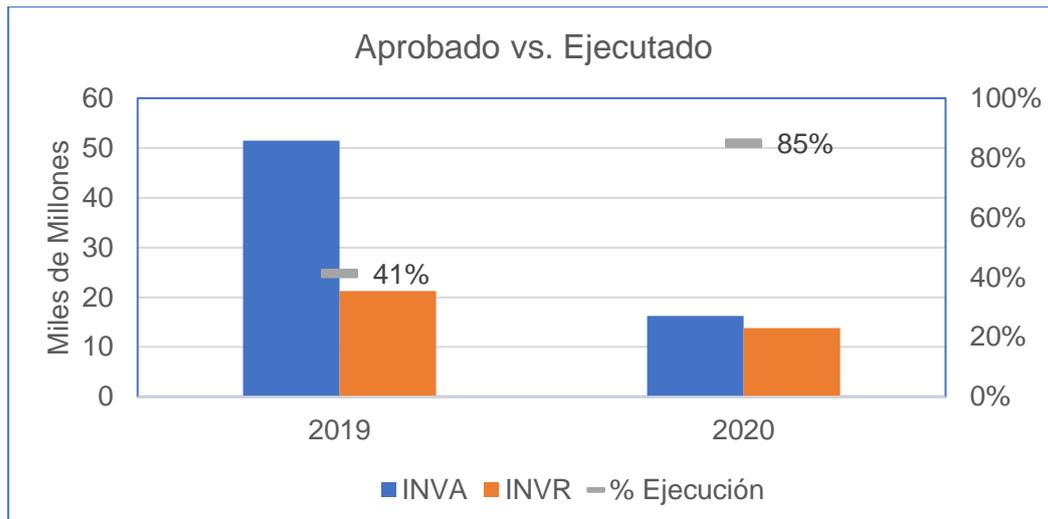
#### 4.4.3.8. Plan de Inversión

Mediante Resolución CREG 008 de 2021, la CREG aprueba los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el departamento del Huila. El Operador de Red presenta recurso de reposición, el cual es resuelto mediante Resolución CREG 072 de 2021.

Cabe resaltar que dentro del recurso presentado por el OR a la Comisión, esta última solo modifica la Base Regulatoria de Activos Eléctricos al inicio del periodo tarifario ( $BRAE_{j,n,0}$ ), las demás variables se mantienen como las indicadas en la CREG 008 de 2021.

A continuación, se muestra el porcentaje de ejecución de las inversiones para los años 2019 y 2020, reportado por el OR en el marco de la evaluación integral. Ver Ilustración 12.

Ilustración 12. Aprobado por la CREG y Ejecutado por el OR

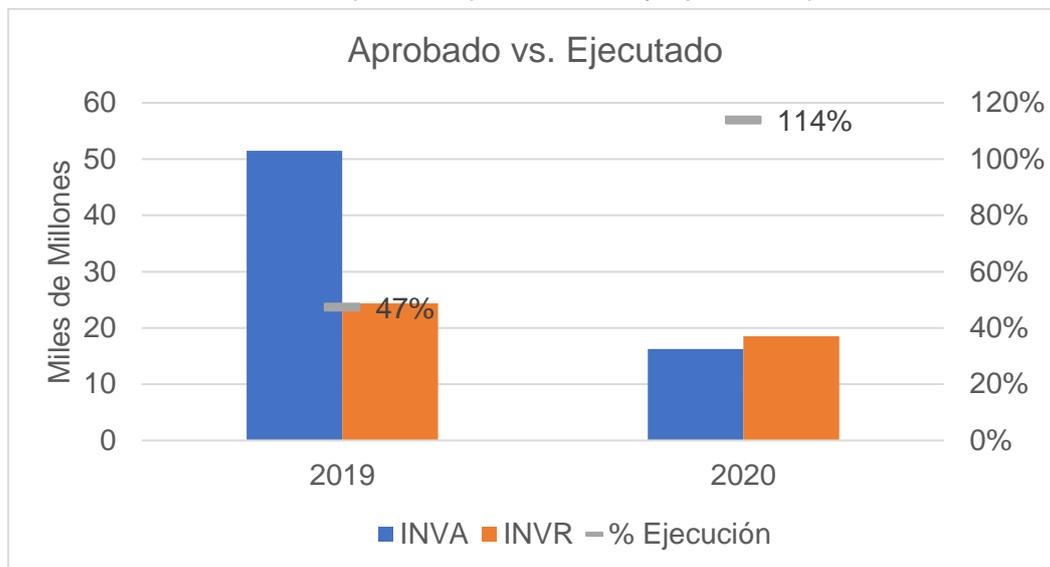


Elaboración: DTGE, Fuente: Electrohuila

En el año 2019, ELECTROHUILA tuvo una ejecución del 49% y para el año 2020, se tuvo una ejecución del 85% presentando una mejora significativa. El promedio de ejecución de inversiones es del 63%, lo cual afecta que la variable Índice de Ajuste al Plan - IAPA no sea igual a 1 para algunos niveles de tensión, lo que podría implicar que el OR reciba menos dinero de lo aprobado por la CREG para el año 2021.

A raíz de los comentarios realizados por ELECTROHUILA en el marco de la evaluación integral, se encontraron discrepancias en el reporte de información de la ejecución de los planes de inversión presentado en las reuniones de seguimiento a los planes de inversión y comunicaciones posteriores. Inicialmente el prestador reportó los valores de la Ilustración 13.

Ilustración 13. Aprobado por la CREG y Ejecutado por el OR



Elaboración: DTGE, Fuente: Electrohuila

En el año 2019, ELECTROHUILA tuvo una ejecución del 47% y para el año 2020, se tuvo una ejecución del 114% presentando una mejora significativa. El promedio de ejecución de inversiones es del 81%.

Adicionalmente, en los comentarios realizados por ELECTROHUILA mediante radicado SSPD No 20225290826272, la empresa solicita actualizar la ejecución del 2019 con un valor del 49% y para el 2020 un valor del 104%, lo cual da como resultado un promedio de ejecución del 76%.

Teniendo en cuenta las diferencias evidenciadas en el reporte de información dentro del seguimiento a planes de inversión, la entregada en la visita realizada en el marco de la evaluación integral y demás información remitida en el marco de la evaluación integral, la SSPD recomienda al OR definir y/o ajustar los procedimientos para el reporte confiable de la información sobre la ejecución de los planes de inversión.

El OR está preparando una solicitud de ajuste al Plan de Inversiones, el cual está enfocado en:

- Expansión de proyectos, tipo II y tipo IV.
- Reducción de los índices de calidad del servicio.
- PECOR.

Con relación al sistema de Gestión de Activos según la norma ISO 55001, establecido en la Resolución CREG 015 de 2018, ELECTROHUILA informa que cuenta con un proyecto que contiene cuatro (4) fases y que tienen como fecha límite para la certificación el mes de febrero del año 2023.

Se realizaron visitas a la siguiente infraestructura:

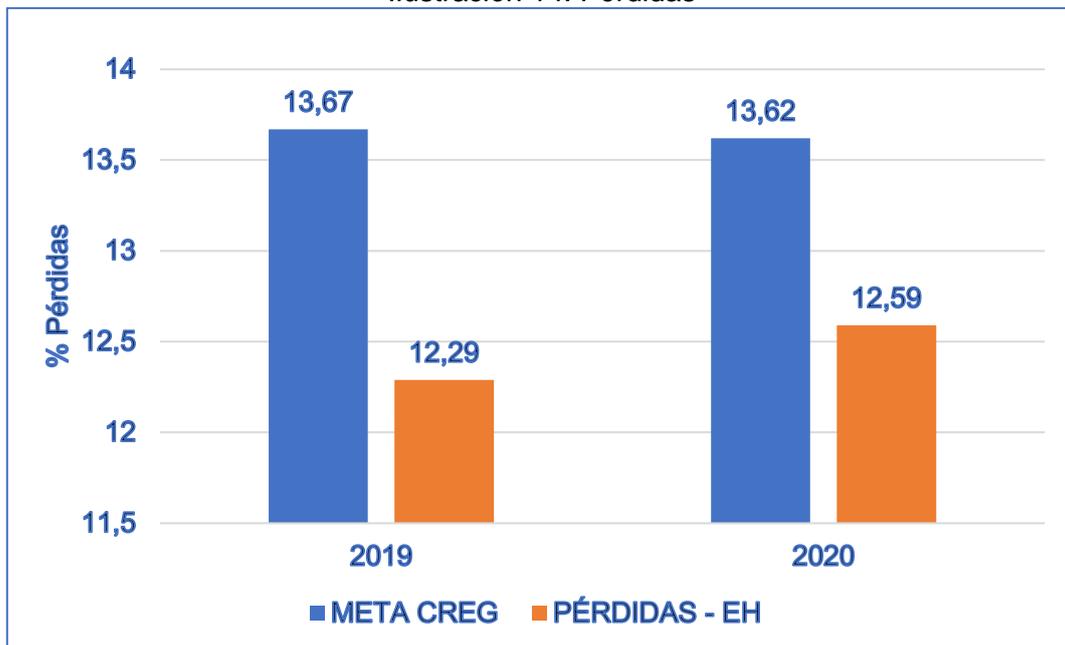
- **Juncal 34.5 kV:** Hace parte del Plan de Inversiones 2021, cuenta con un porcentaje de ejecución del 70% y fecha de puesta en operación para diciembre de 2021. Será una subestación “no asistida”, es decir, no cuenta con operario permanente.
- **Rivera 34.5 kV:** Verificación del cable ecológico sobre el circuito Rivera – Termales 34.5 kV.

- **Sur 115 kV:** Debido al siniestro ocurrido en abril 2020, se conectó subestación móvil de 10 MVA y se realizó redistribución de los circuitos que llegan a dicha subestación.

#### 4.4.3.9. Plan de Pérdidas

ELECTROHUILA dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución CREG 015 de 2018, ratificó a la CREG el interés de iniciar la ejecución del plan de pérdidas aprobado mediante Resolución CREG 008 de 2021. A continuación, se muestra la meta regulatoria establecida y el porcentaje de pérdidas reportado por el OR para los años 2019 y 2020. Ver Ilustración .

Ilustración 14. Pérdidas



Elaboración: DTGE

El índice de pérdidas aumentó durante el año 2020 debido a efectos de aislamiento por pandemia, lo cual no permitía la intervención del personal de la empresa, esto según lo informado por ELECTROHUILA.

Para dar cumplimiento a las metas de pérdidas, ELECTROHUILA ha implementado las siguientes estrategias con las actividades descritas a continuación: ver Tabla 24.

Tabla 24. Estrategia general para la reducción de las pérdidas de energía

ESTRATEGIA	DECISIONES POR ESTRATEGIA
1. Gestión sobre clientes de grandes consumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita Técnica a Cliente Destacado.</li> <li>• Mantenimiento y corrección de sistemas de medida.</li> </ul>
2. Gestión de Energía con Brigadas de Inspección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de Macromedida nueva.</li> <li>• Verificación de Macromedida.</li> <li>• Corrección de Macromedida avanzada a nodos con pérdidas.</li> <li>• Intervención de nodos con pérdidas.</li> <li>• Remodelación de redes para disminución de pérdidas técnicas y no técnicas.</li> </ul>

ESTRATEGIA	DECISIONES POR ESTRATEGIA
3. Gestión Adecuación de Redes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño eléctrico para la disminución de pérdidas técnicas.</li> <li>• Levantamiento de información y diseño para la estructuración de proyectos FOES.</li> </ul>
4. Gestión de control de energía sobre cuentas nuevas y sin legalizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de clientes nuevos para confirmación del estado del sistema de medida.</li> </ul>
5. Gestión de Energía Consumida y no liquidada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de los casos por energía dejada de facturar en Clientes Regulados y No Regulados.</li> </ul>
6. Gestión Plan Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y solución a las pérdidas de energía en comunidades vulnerables y de difícil gestión.</li> </ul>
7. Gestión de Alumbrado Público y Cargas Directas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de pérdidas de energía por alumbrado público de los municipios y cargas directas.</li> </ul>

Elaboración: DTGE con datos de ELECTROHUILA

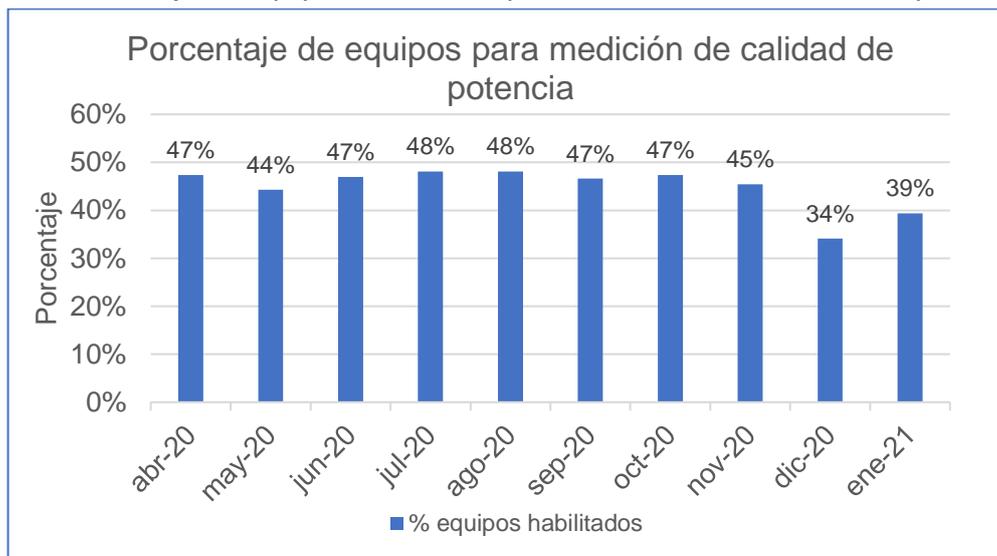
#### 4.4.3.10. Calidad de Potencia

La implementación de los equipos para medición de calidad de potencia fue realizada en el año 2010.

El fabricante de los equipos instalados es QUALITROL, sin embargo, el representante de la marca en Colombia no brinda soporte técnico de la casa matriz ni ofrecen suministro de repuestos, ya que el modelo del equipo no es fabricado actualmente, por lo anterior, la División de Operación y Mantenimiento de ELECTROHUILA realiza el diagnóstico de fallas y reparaciones menores a los equipos analizadores, en la medida que los componentes electrónicos permitan el intercambio por otros en buen estado.

La ilustración 15 relaciona el porcentaje de puntos habilitados para reportar datos a la CREG sobre 264 puntos que tienen inscritos ante la Comisión.

Ilustración 15. Porcentaje de equipos habilitados para medición de calidad de la potencia



Fuente: Elaboración DTGE con datos de ELECTROHUILA

La falta de inversión en equipos de calidad de la potencia se debe a la expectativa de nuevas funciones requeridas o requisitos adicionales para los equipos según lo establecido en el proyecto de Resolución CREG 065 de 2012, sin embargo, y teniendo en cuenta el tiempo que lleva el

proyecto de resolución y la reducción de puntos disponibles para el reporte de las mediciones de calidad de potencia, ELECTROHUILA tiene proyectado inversiones en equipos de calidad de la potencia para el año 2022 y realizar un estudio para definir las Unidades Constructivas – UC's especiales que contengan estos equipos y presentarlos en los Planes de Inversión.

ELECTROHUILA cuenta con un procedimiento para el sistema analizador de la calidad de la potencia y cuatro instructivos complementarios mediante los cuales se tiene un paso a paso para la obtención de los datos, desde la memoria interna de los analizadores hasta la base de datos del servidor, análisis de la información y consolidación de reportes a la CREG.

En el Centro de Control se cuenta con un seguimiento en tiempo real de las variables de tensión y frecuencia, ejerciendo control mediante maniobras o mantenimientos; mientras que para las variables de THD y PST definidas y limitadas en la Resolución CREG 024 de 2005, se hace el análisis de la información semanalmente y se informa al coordinador del centro de control para normalizar el comportamiento de las variables.

En la ilustración 15 se evidencia que durante el año 2020 estuvo disponible menos de la mitad de los puntos posibles de medición de calidad de potencia y su respectivo reporte a la CREG, lo que evidencia la crítica necesidad de inversión en equipos de calidad de la potencia. La SSPD recomienda priorizar el estudio de las unidades constructivas y se ejecuten estas inversiones lo antes posible.

#### **4.4.4. Plan De Gestión del Riesgo de Desastres**

##### **4.4.4.1. Generalidades**

Dando cumplimiento al artículo 42 de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres ley 1523 de 2012 y por consiguiente al decreto 2157 de 2017 "por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012", la empresa ELECTROHUILA S.A.E.S.P se encargó de desarrollar e implementar el Plan de Gestión del Riesgo correspondiente a las disposiciones ya mencionadas y las descritas en los artículos 22 y 24 de la resolución CREG 080 de 2018, que fija las reglas generales de comportamiento para los agentes que desarrollan actividades del servicio público de energía eléctrica.

La empresa se apoyó en la firma SRR Consultores Ltda. para implementar el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres, considerando así los posibles efectos de eventos de origen natural, socio-natural, tecnológico, biosanitario o humano no intencional, sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia de posible afectación por la entidad, así como de su operación que puedan generar una alteración a las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad.

De acuerdo con la responsabilidad que tienen las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica, respecto el cargue de información de formato TT10 al sistema único de información-SUI, se determina que la empresa en consideración no ha acogido de forma oportuna las disposiciones establecidas en la resolución SSPD 20192200020155

Dentro de la estrategia corporativa de ELECTROHUILA, se estableció la estructura organizacional para a la atención de emergencias y contingencias, la metodología aplicada para la identificación y valoración del riesgo, las medidas de monitoreo, los resultados de la valoración del riesgo identificando cuáles son los prioritarios y los recursos necesarios para realizar las acciones de prevención.

#### **4.4.4.2. Proceso del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres**

##### **4.4.4.2.1. Generalidades**

Dando cumplimiento al artículo 42 de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres ley 1523 de 2012 y por consiguiente al decreto 2157 de 2017 "por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012", la empresa ELECTROHUILA S.A.E.S.P se encargó de desarrollar e implementar el Plan de Gestión del Riesgo correspondiente a las disposiciones ya mencionadas y las descritas en los artículos 22 y 24 de la Resolución CREG 080 de 2018, que fija las reglas generales de comportamiento para los agentes que desarrollan actividades del servicio público de energía eléctrica.

La empresa se apoyó en la firma SRR Consultores Ltda para implementar el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres, considerando así los posibles efectos de eventos de origen natural, socio-natural, tecnológico, biosanitario o humano no intencional, sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia de posible afectación por la entidad, así como de su operación que puedan generar una alteración a las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad.

De acuerdo con la responsabilidad que tienen las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica, respecto el cargue de información de formato TT10 al sistema único de información-SUI, se determina que la empresa en consideración no ha acogido de forma oportuna las disposiciones establecidas en la resolución SSPD 20192200020155

Dentro de la estrategia corporativa de ELECTROHUILA, se estableció la estructura organizacional para a la atención de emergencias y contingencias, la metodología aplicada para la identificación y valoración del riesgo, las medidas de monitoreo, los resultados de la valoración del riesgo identificando los recursos necesarios y prioritarios para realizar las acciones de prevención.

##### **4.4.4.2.2. Proceso de conocimiento del riesgo**

Actualmente la empresa cuenta con políticas de responsabilidad social (innovación energética en senderos ambientales, apoyo de las juventudes, niños, mujeres con cáncer entre otros actores sociales).

En general en el Sistema Eléctrico atendido por ELECTROHUILA corresponde a redes aéreas (en su mayoría desnudas) tanto en media, como en baja tensión. Lo que la hace vulnerable a fallas en la red debidas a arborización, tránsito de animales, etc. De igual forma, debido a la alta dispersión de usuarios en el departamento del Huila, en el sector rural se presentan redes de muy amplia longitud, así como transformadores de distribución de altas capacidades y redes extensas de baja tensión.

Dentro de su infraestructura como operador de red (OR), en el Sistema de Transmisión Regional (STR) de ELECTROHUILA S.A. E.S.P., se cuentan con líneas de transmisión a 115 kV; en el Sistema de Distribución Local (SDL), circuitos a 34.5 kV y circuitos a 13.8 kV nivel de tensión usado por sus usuarios, los cuales se ubican en las áreas urbana y rural de todo el departamento del Huila. ver Tabla 25.

Tabla 25. Infraestructura operada por la empresa

<b>Activos Operados</b>	<b>Proyectado</b>	<b>Real</b>	<b>Unidad</b>
Longitud de líneas Nivel 2	10201.58	10060.62	km
Longitud de líneas Nivel 3	1070.67	1085.67	km

Longitud de líneas Nivel 4	327.88	327.88	km
S/E U4	468	468	MVA
S/E U3	290	290	MVA
S/E U2	323.9	319.1	MVA
Transformadores de Distribución	17714	17673	Un

Fuente - ELECTROHUILA

Sin embargo, cuenta con un plan de gestión del riesgo delimitado para valorar los riesgos de 10 de las sedes que contiene en los 37 municipios en que opera, teniendo en cuenta que este primer ejercicio será la línea base para replicarlo en la totalidad de los activos que le pertenecen a la empresa. Las sedes puestas en consideración fueron:

1. Sede Garzón: Oficina de Atención
2. Subestación Garzón
3. Micro Central Hidroeléctrica - MCH La Pita (Garzón)
4. Sede Pitalito: Oficina de Atención
5. Subestación Pitalito
6. Subestación Solarte
7. La Plata: Comprende subestación, oficina de atención
8. Sede Saire
9. Micro Centrales Hidroeléctricas: MCH Iquira I, MCH Iquira II.
10. Sede El Bote: Comprende Edificio Administrativo, Centro de control y Subestación

- Establecimiento del contexto

Para el establecimiento del contexto externo, se tuvieron en cuenta los documentos de planificación territorial y desarrollo para los municipios donde se encuentran los activos y los documentos departamentales de Huila, lo cuales fueron:

Departamentales:

- Plan Departamental para la Gestión de Riesgo de Desastres
- Plan de cambio climático Huila 2050

Sede Garzón: Sede Administrativa, SE Garzón y PCH

- POT Garzón
- 2017 PLAN DE EMERGENCIA – ZONA CENTRO-ELECTROHUILA  
Sede Pitalito: Sede administrativa, SE Pitalito, SE Solart
- Plan de desarrollo del municipio de Pitalito 2016-2019
- Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias – EMRE
- Plan De Contingencia Municipal De Incendios Forestales – Pcmif
- 2017 PLAN DE EMERGENCIA-ZONA SUR-ELECTROHUILA  
Sede La plata: SE y sede administrativa.
- POT La Plata
- Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastre
- 2017 PLAN DE EMERGENCIA – ZONA OCC – ELECTROHUILA
- 2017 PLAN DE EMERGENCIA – ZONA CENTRO – ELECTROHUILA  
Proyecto de Línea Altamira:
- POT Altamira
- Tarquí-Proyecto de acuerdo de 2001  
Sede Saire:
- Plan Municipal de Gestión de Riesgo de Desastres (PMGRD) de Neiva
- Documento Resumen POMCH rio Las Ceibas

- 2017 PLAN DE EMERGENCIA – SAIRE – ELECTROHUILA  
Iquira: Comprende Iquira I y II
- Esquema de ordenamiento territorial municipio de Teruel, Huila (Etapa de Diagnóstico)
- Plan De Desarrollo Teruel Productivo Con Equidad Social 2012-2015 Municipio Teruel
- 2017 PLAN DE EMERGENCIA – SAIRE – ELECTROHUILA  
Sede El Bote: Comprende Edificio Administrativo, Centro de control y SE
- Municipio de Palermo: esquema de ordenamiento territorial11
- Plan municipal de gestión de riesgo de desastre – 10 de agosto del 2012
- Municipio De Palermo – Plan De Desarrollo Municipal
- 2017 Plan De Emergencia – Bote – ELECTROHUILA

A partir de estos instrumentos, se determinó el grado de exposición a amenazas ya identificadas en el territorio, tales como: Inundaciones, avalanchas, socavación lateral, deslizamientos, actividad sísmica en la zona Andina y actividad volcánica (volcán Nevado del Ruiz), avenidas torrenciales, movimientos en masa, sequías, aglomeraciones de público, explosiones, desestabilización falla geológica “La chusma Teruel”, erosión, epidemias, incendios estructurales, proliferación de abejas, dengue y hurtos.

De la misma forma, se presentó la información referente a las características físicas que rodean la infraestructura de cada una de las sedes, el año de construcción de las centrales, el área ocupada, la descripción del proceso y los activos que componen el mismo, actividades y sustancias químicas que pueden generar riesgo a terceros, la división de los tipos de espacios con que cuentan, la población expuesta y el equipamiento para atender emergencias.

Dentro de la información requerida para el contexto interno, ELECTROHUILA tiene como principales actividades de Generación (MCH y sistemas de paneles solares), Distribución (redes y subestaciones operando a tensión menor a 220 KV) y comercialización (compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y venta de energía a otros agentes y usuarios finales). Y consideró el área de afectación probable y los recursos expuestos (personas, medios de subsistencia, servicios ambientales, bienes culturales e infraestructura, recursos económicos y sociales)

Su estructura organizacional está compuesta por: La Asamblea general de accionistas, Junta directiva, Gerencia general y de aquí en adelante se desprenden la secretaría General, oficinas de responsabilidad social y ambiental, planeación corporativa y las subgerencias: financiera, comercial y de distribución. ELECTROHUILA tiene una estrategia corporativa fundamentada en la sostenibilidad. El direccionamiento estratégico de sus políticas está enfocado en: La responsabilidad social, ambiental, política para el control de emergencias y gestión de SST.

La estructura organizacional para la atención de emergencias está a cargo del gerente de la empresa, seguido por el comité de emergencias (coordinador) y a su vez el responsable de cada área que hace parte de la brigada de emergencias, quienes tienen unos roles y responsabilidades ya definidas.

Adicionalmente, ELECTROHUILA tiene definido un protocolo general de respuesta para atender cualquier emergencia por medio de un proceso lógico, que permite la articulación interna de todos los colaboradores, de modo que haya una buena comunicación y articulación de respuesta.

- Valoración del riesgo

Este proceso se realizó con base en la metodología propuesta por la ISO 31000 e ISO 31010 (probabilidad-consecuencia) para analizar los riesgos a los que están expuestos, teniendo en cuenta los documentos internos como son:

- GU-GPE-02-002 Guía Metodológica Riesgos y Oportunidades
- FT-GPE-02-008 Gestión de riesgos
- Tablero Administración Riesgos ELECTORUILA 2018

La empresa utilizó la técnica DELPHI, en la que se consultó a los responsables de cada una de las ubicaciones en las inspecciones de riesgos de cada una de las sedes acerca de la identificación de amenazas, vías de acceso, fuentes de riesgo, calificación de controles, entre otros. Para ver en detalle la metodología aplicada en la identificación y análisis de riesgos.

Mediante la información departamental y municipal de las amenazas naturales a las que ELECTROHUILA se encuentra expuesta, se analizó la probabilidad de ocurrencia y por ende la vulnerabilidad sobre las personas y los procesos que desarrolla la empresa. Para todos los casos el método de análisis fue Cualitativo, utilizando la evidencia o datos históricos; la consulta a expertos y/o el razonamiento inductivo.

Como herramienta para la toma de las decisiones y la priorización de la gestión, se realizó la evaluación de la probabilidad y las consecuencias (s) potencial (es) de cada evento

El nivel de riesgo de desastre consideró los escenarios cuyo nivel de riesgo resultó Medio, Alto o Muy Alto de acuerdo con la matriz RAM de ELECTROHUILA, específicamente con lo relacionado a la Prioridad de Atención de Amenazas, en las que se enmarcan situaciones de alteración intensa, grave y extendida de las condiciones normales de funcionamiento de ELECTROHUILA y específicamente en las categorías de afectación a las personas, económica, ambiental, clientes o imagen. Cualquier riesgo fuera de este nivel se considera aceptable.

Para el caso de la probabilidad, se estableció con los siguientes criterios: Fue estimada teniendo en cuenta los controles existentes y el siguiente marco de referencia: En la evaluación del evento, se debe seleccionar la probabilidad de su ocurrencia, desplegando la lista de las siguientes opciones:

- A – No ha ocurrido en sector
- B – Ha ocurrido en el sector
- C – Ha ocurrido en nuestra Compañía
- D – Sucede varias veces por año en nuestra Compañía
- E – Sucede varias veces por año en el Proceso

Para el caso del impacto o consecuencia, se consideró un porcentaje específico sobre el recurso humano, económico y ambiental de un 30% y un 5% para los efectos que puede tener la materialización de un riesgo sobre los clientes y la imagen de la empresa.

Es así como después de: la identificación de las amenazas y las causas del riesgo, la implementación de controles preventivos, el reconocimiento de las áreas de afectación probable y los elementos expuestos, caracterización de las consecuencias potenciales y colaterales, la identificación de eventos catalogados como experiencias aprendidas, se remite una matriz de riesgo inherente y riesgo residual como resultado de la intervención mediante las medidas de reducción del riesgo.

- Monitoreo del riesgo

Las acciones consideradas para el monitoreo del riesgo son:

- Programa de mantenimiento para los edificios
- Implementación software para la administración del mantenimiento
- Programa de mantenimiento para la maquinaria y equipos
- Programa de auto inspecciones – Auditorías programa

- Programa de inspección y verificación de cubiertas y bajantes
- Vinculación o creación de grupos de ayuda mutua en el área
- Creación planes de contingencia --- Implementación Continuidad de Negocio
- Estado de los equipos de emergencia (Cantidad, estado actual)

Como estrategia para el monitoreo de la gestión del riesgo se propusieron indicadores de medición anuales, semestrales y trimestrales en los que se sugiere medir el cumplimiento de los hitos del plan de gestión, la capacidad de respuesta ante la emergencia, la efectividad de los simulacros, la adecuación de infraestructura vulnerable, fomento de la cultura de prevención del riesgo, lecciones aprendidas, recursos económicos para reducir el riesgo y el desarrollo de programas de ayuda mutua.

#### **4.4.4.2.3. Proceso de reducción del riesgo**

El prestador definió las medidas preventivas de acuerdo con cada posible riesgo, sin embargo, no hizo distinción entre cuáles son correctivas y cuáles prospectivas. Por otro lado, propuso un programa de capacitación anual con temáticas como: certificación en competencias laborales, manejo de equipamiento, temas operativos (redes eléctricas, RETIE, sistemas de medición y pérdidas de energía) autogeneración a pequeña escala, incendios, primeros auxilios, evacuación, norma ISO 31000, entre otros temas.

#### **4.4.4.2.4. Proceso de manejo del desastre**

La respuesta ante emergencias para cada una de las sedes contempladas se realizará bajo el Modelo Sistema Comando de Incidentes (SCI), el cual permite que a través de una estructura organizacional común se administren de forma eficiente los recursos disponibles para atender y controlar las emergencias que se presente.

El modelo Sistema Comando de Incidentes es la combinación de instalaciones, equipamiento, personal, protocolos, procedimientos y comunicaciones, operando en una estructura organizacional común, con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr los objetivos de manejo en una emergencia o desastre.

El organigrama de incidentes está compuesto por:

1. El comandante de incidentes, en este caso el gerente
  2. Comité de emergencias
  3. Seguridad Física
  4. Seguridad operativa
  5. Comunicaciones
  6. Coordinador de emergencias, quien está al mando de las brigadas de emergencia en cada uno de los procesos
- Coordinación para la atención de emergencias

La Coordinación interna, inicia con la ocurrencia de la emergencia, la cuál debe ser evaluada y contenida con el Comando de incidentes, este comando es el encargado de coordina con Continuidad de Negocios y estos últimos de informar al Comité de Crisis. El Comité de crisis, dará instrucciones, lineamientos para el adecuado manejo de la emergencia.

Ilustración 16. Escalamiento de la emergencia



Fuente - ELECTROHUILA

Dentro de los organismos externos de socorro considerados para están los bomberos, Gaula, cruz roja, ejército, policía, alcanos, alcalde municipal y secretaría para la gestión del riesgo y medio ambiente y la electrificadora.

La responsabilidad de generar, revisar, actualizar, implementar y realizar la divulgación tanto interna como externa del plan de emergencias recae en el Coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. La actualización debe hacerse una vez al año o cada vez que se realice un cambio que modifique los riesgos a los que se está expuesto, incluyendo la actualización de la identificación y actualización de riesgos, y los controles correspondientes, en los casos que aplique.

La empresa prestadora estableció grupos de brigada por tipo de riesgo, para ello dispuso de recursos necesarios para la atención de las emergencias. El personal estratégico, operativo y táctico debe participar en diferentes actividades de sensibilización, entrenamiento por medio de ejercicios y simulacros que asegure el conocimiento de manera preventiva.

- Alertas y alarmas

Acorde a la naturaleza de ELECTROHUILA y sus operaciones, existen diversos tipos de monitoreo y actividades preventivas, que ayudan a dar seguimiento a diversos tipos de riesgos que se pueden materializar, analizando su comportamiento de manera preventiva.

La utilización del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, 2013 y la aplicación de su contenido en las operaciones de la organización, son un marco de referencia para trabajar con las mejores prácticas disponibles, mitigar impactos por la naturaleza de la actividad y una guía de trabajo seguro para el personal.

Es indispensable contar con mecanismos de alarmas que sean conocidos por toda la población, con la finalidad de capacitar y entrenar de manera preventiva a los colaboradores de ELECTROHUILA y comunidades de influencia.

Ilustración 17. Mecanismos de alarma

Alarma	Evento
Continua, duración superior a 30 segundos	Emergencia
Intermitente, duración de menos de 30 segundos	Ataque

Fuente - ELECTROHUILA

- Socialización del plan

El plan de emergencias debe ser socializado y divulgado a todo el personal de la organización, y las entidades externas involucradas. Sin embargo, la empresa, presenta actividades de divulgación interno, a comunidades aledañas y autoridades, para los años 2019 y 2020, no para el 2021.

- Protección financiera y presupuesto

ELECTROHUILA ha destinado un presupuesto específico para las acciones del plan de gestión del riesgo que se evidencian aquí:

Programa de mantenimiento e inspecciones  
Capacitación intermedia en respuesta a emergencias  
Sistema de control de acceso  
Implementar barreras contra incendio  
Programa de monitoreo y control de fuentes hídricas  
Fortalecimiento del protocolo de emergencia para vulcanismo con estudio especializado  
Plan de continuidad del negocio.

#### 4.4.5. Aspectos Comerciales

Se analizan los aspectos comerciales de la empresa relacionados con número de suscriptores, niveles de consumo, facturación, cumplimiento de la factura de acuerdo a la Resolución CREG 108 de 1997, atención en oficinas de atención al usuario, costo unitario de la prestación del servicio, tarifas de energía eléctrica, subsidios y contribuciones, calidad del servicio, nivel de satisfacción del usuario (NSU), entre otro, lo anterior mediante la información reportada en el SUI, la información remitida por la empresa con el radicado No. 20215292615732 del 13 de septiembre de 2021, y la visita virtual y presencial efectuada durante los días 26, 27 y 28 de octubre de 2021

##### 4.4.5.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO

##### 4.4.5.1.1. Número de Suscriptores Clasificados por Estratos y Clase de Uso

Tabla 26. Suscriptores ELECTROHUILA S.A. ESP 2019 – 2020

Estrato / Uso	2019		2020		Suscriptores Nuevos	Variación %
	Suscriptores a Dic	% de Participación	Suscriptores a Dic	% de Participación		
1	115,637	29.10%	119,573	29.35%	3,936	3.29%
2	146,962	36.98%	150,102	36.84%	3,140	2.09%
3	30,630	7.71%	31,231	7.67%	601	1.92%
4	9,846	2.48%	10,465	2.57%	619	5.91%
5	1,992	0.50%	2,085	0.51%	93	4.46%

Estrato / Uso	2019		2020		Suscriptores Nuevos	Variación %
	Suscriptores a Dic	% de Participación	Suscriptores a Dic	% de Participación		
<b>6</b>	149	0.04%	148	0.04%	-1	-0.68%
Total Residencial	<b>305,216</b>	<b>76.80%</b>	<b>313,604</b>	<b>76.97%</b>	<b>8,388</b>	2.67%
<b>Industrial</b>	859	0.22%	832	0.20%	-27	-3.25%
<b>Comercial</b>	22,860	5.75%	23,580	5.79%	720	3.05%
<b>Oficial</b>	2,545	0.64%	2,590	0.64%	45	1.74%
<b>Distrito Riego</b>	107	0.03%	110	0.03%	3	2.73%
<b>Provisional</b>	489	0.12%	565	0.14%	76	13.45%
<b>Alumbrado Publico</b>	940	0.24%	949	0.23%	9	0.95%
<b>Especial Educativo</b>	639	0.16%	671	0.16%	32	4.77%
<b>Áreas Comunes</b>	666	0.17%	716	0.18%	50	6.98%
<b>Sin Definir</b>	63,105	15.88%	63,817	15.66%	712	1.12%
Total No Residencial	<b>92,210</b>	<b>23.20%</b>	<b>93,830</b>	<b>23.03%</b>	<b>1,620</b>	1.73%
Total	<b>397,426</b>	<b>100.00%</b>	<b>407,434</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,008</b>	2.46%

Fuente SUI\_O3

Para el año 2020, los suscriptores de estratos 1 y 2 (residencial) tuvieron una participación del 69,19% del mercado correspondiente a 407.434 suscriptores, lo que los convierte en la mayor concentración de usuarios de la empresa manteniendo la tendencia con el año inmediatamente anterior. El estrato 3 tiene la tercera mayor participación en el mercado total de la empresa con 31.231 suscriptores (7,67%). La empresa viene reportando 63.813 suscriptores, clasificándolos como sin definir, lo cual es un porcentaje muy relevante del orden de 15.66%, ante esto la empresa debe aclarar a que estrato o clase de usos corresponden estos suscriptores. Ver Tabla 26.

Adicionalmente calculando la variación porcentual en el sector residencial con respecto al año anterior, se puede observar que el estrato 4 tuvo el mayor crecimiento con 5,91% traduciéndose en 619 suscriptores más, pero en las clases de usos Otros (Provisional, Áreas Comunes y Especial Educativo) del sector No Residencial tuvo un incremento de 13,45%; 6,98% y 4,77 % respectivamente, incrementándose de 1.794 a 1.952 suscriptores, adicionando 158 nuevos suscriptores.

Con corte al 31 de diciembre de 2020, la empresa ELECTROHUILA S.A. ESP incorporó 10.008 nuevos suscriptores correspondiente a un incremento de 2,46% respecto al año anterior, de los cuales el 1,73% corresponde al sector no residencial y el 2,67% corresponde a los suscriptores residenciales.

#### 4.4.5.1.2. Consumo

##### Niveles de Consumo por Estrato y Clase de uso.

Tabla 27. Consumo por Estrato y Sector de Consumo ELECTROHUILA S.A. ESP 2019 -

Estrato / Uso	Tipo	2019		2020		Variación %
		Consumo (kWh)	% de Participación	Consumo (kWh)	% de Participación	
1	Residencial	134,566,267	16.70%	144,020,239	18.19%	7.03%
2	Residencial	213,378,348	26.48%	223,462,431	28.22%	4.73%

Estrato / Uso	Tipo	2019		2020		Variación %
		Consumo (kWh)	% de Participación	Consumo (kWh)	% de Participación	
3	Residencial	51,971,611	6.45%	53,616,319	6.77%	3.16%
4	Residencial	24,342,430	3.02%	25,765,528	3.25%	5.85%
5	Residencial	8,481,231	1.05%	9,216,068	1.16%	8.66%
6	Residencial	530,149	0.07%	542,378	0.07%	2.31%
Total Residencial		<b>433,270,036</b>	53.77%	<b>456,622,963</b>	57.67%	5.39%
Industrial	No Residencial	69,141,288	8.58%	62,495,762	7.89%	-9.61%
Comercial	No Residencial	158,000,187	19.61%	131,324,668	16.59%	-16.88%
Oficial	No Residencial	44,473,553	5.52%	37,119,926	4.69%	-16.53%
Distrito Riego	No Residencial	38,375,266	4.76%	43,157,721	5.45%	12.46%
Provisional	No Residencial	8,093,906	1.00%	10,311,928	1.30%	27.40%
Alumbrado Publico	No Residencial	38,452,035	4.77%	36,709,761	4.64%	-4.53%
Especial Educativo	No Residencial	9,353,011	1.16%	7,972,523	1.01%	-14.76%
Areas Comunes	No Residencial	6,646,641	0.82%	6,108,545	0.77%	-8.10%
Total No Residencial		<b>372,535,887</b>	46.23%	<b>335,200,834</b>	42.33%	-10.02%
Total		<b>805,805,923</b>	<b>100%</b>	<b>791,823,797</b>	<b>100%</b>	<b>-1.74%</b>

Fuente SUI\_O3

De acuerdo a la información de la Tabla 27, podemos identificar que los estratos 1 y 5 representan el mayor consumo de energía eléctrica con un total de 367.482.670 kWh correspondiente al 47,41% mientras que todo el uso No Residencial representa el 42.33% con 335.200.834 kWh, es decir solo un 5,08% por encima. Se presentaron disminuciones en el consumo para los usuarios comerciales, oficiales, especial educativo, áreas comunes y alumbrado público en 44.335.530 kWh donde el estrato 6 perdió 11 usuarios y el estrato 5 incorporó 35.

También es notable que el uso residencial tuvo un incremento del 5,11% respecto al año anterior equivalente a 23.352.927 kWh habiéndose incrementado en 8.388 el número de suscriptores.

Finalmente, de manera general, se concluye que el consumo disminuyó en 1,77% correspondiente a 13.982.126 kWh para el año 2020.

#### 4.4.5.1.3. Procedimiento para Recuperación de Consumos de Energía

La empresa ELECTROHUILA tiene contemplado en el "PR-CCP-04 un procedimiento de recuperación de energía" del SGC, basado en el Título IV, Capítulo II del Contrato de Condiciones Uniformes y el Concepto Unificado No. 34 de 2016 emitido por la SSPD.

Así mismo, el propósito de este procedimiento es recuperar el valor correspondiente al costo del servicio de energía suministrada y no facturada derivado de los eventos en los que se detecten irregularidades y/o anomalías que no permitan la correcta medición, registro y facturación.

Dentro de las anomalías identificadas en las pérdidas de energía, la empresa ELECTROHUILA las enmarca en tres grupos:

1. Líneas directas: Consiste en conexiones de carga sin ser registrada por un medidor.
2. Consumos acumulados: Consiste en energía registrada que no se factura.

3. Anomalía o irregularidad en sistema de medida: Consiste en la identificación de error que afecte la medición real del consumo.

Así mismo la empresa tiene como causales de iniciación del proceso de recuperación de valores por Energía Suministrada y No facturada en los siguientes eventos:

1. Cuando se encuentren los elementos del sistema de medida, alterados, intervenidos, modificados con alguna Anomalía y/o Irregularidad que impida su correcto funcionamiento o registro de la totalidad de la energía consumida.
2. Cuando exista alguna conexión no autorizada por parte de ELECTROHUILA S.A. E.S.P, en el predio objeto de la inspección técnica.
3. El retiro, ruptura o alteración de uno o más elementos de seguridad instalados, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de caja, software, etc. O que los existentes no correspondan a los instalados por parte del personal autorizado por ELECTROHUILA.
4. Cuando el USUARIO y/o TERCERO, no informe a ELECTROHUILA el cambio de la actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda el servicio prestado. Para este caso se tendrá como base las tarifas correspondientes al mes pendiente por cobrar y al uso real. ELECTROHUILA cobrará los respectivos intereses moratorios.
5. Cuando por acción u omisión del USUARIO y/o TERCERO, no se pueda tomar lectura de los consumos por falta de acceso al aparato de medida, porque el estado del medidor no lo permite, por el retiro sin dar aviso de tal circunstancia, por aumento en la carga contratada sin previo aviso o autorización, por cambios en el factor de utilización, o cualquier otra circunstancia que genere consumos que no hayan podido ser facturados por ELECTROHUILA.
6. En los casos en donde se solicite la autorización de servicio de manera provisional, por lo que toda la energía suministrada y no facturada deberá tramitarse bajo este procedimiento.
7. Cualquier otra situación atribuible o no al USUARIO Y/O TERCERO que implique un consumo de energía que no fue facturado, derivado del registro incorrecto del sistema de medida o la alteración de este.

En lo que respecta a los procesos que se adelantaron durante el año 2020, la empresa ELECTROHUILA informó que en total se recibieron 503 procesos para dar trámite, de los cuales se identificaron 25 procesos que no cumplían con requerimientos del procedimiento, CCU o concepto unificado 034 por lo que fueron archivados. Ver Tabla 28

Tabla 28. Total procesos adelantados durante el año 2020 \_Recuperacion de Consumos.

Total Expedientes Recibidos Para Tramite	Cantidad	Kwh	Valores
	503	805,405	452,055,535
Procesos Cargados en la Factura	478	758,579	426,617,582
Procesos Terminados o Archivados	25	46,826	25,437,953

Fuente \_ELECTROHUILA

#### 4.4.5.1.4. Facturación

Tabla 29. Valor de facturación por estrato o uso ELETROHUILA S.A. ESP 2019 – 2020.

Estrato / Uso	Tipo	2019		2020		Variación %
		Facturación (\$)	% de Participación	Facturación (\$)	% de Participación	
1	Residencial	35,808,760,134	10.13%	39,270,616,612	11.25%	8.82%
2	Residencial	73,174,091,344	20.71%	78,913,185,529	22.60%	7.27%
3	Residencial	26,063,105,473	7.38%	28,202,627,419	8.08%	7.59%
4	Residencial	13,366,185,039	3.78%	14,803,601,717	4.24%	9.71%
5	Residencial	5,429,922,909	1.54%	6,139,505,197	1.76%	11.56%
6	Residencial	337,992,101	0.10%	360,070,527	0.10%	6.13%

Estrato / Uso	Tipo	2019		2020		Variación %
		Facturación (\$)	% de Participación	Facturación (\$)	% de Participación	
Total Residencial		<b>154,180,057,000</b>	<b>43.63%</b>	<b>167,689,607,001</b>	<b>48.03%</b>	<b>8.06%</b>
Industrial	No Residencial	31,831,776,210	9.01%	29,407,678,434	8.42%	-8.24%
Comercial	No Residencial	106,384,416,626	30.10%	91,246,798,991	26.14%	-16.59%
Oficial	No Residencial	20,702,271,307	5.86%	17,908,828,132	5.13%	-15.60%
Distrito Riego	No Residencial	9,717,044,103	2.75%	11,478,924,732	3.29%	15.35%
Provisional	No Residencial	5,411,040,732	1.53%	7,132,156,324	2.04%	24.13%
Alumbrado Publico	No Residencial	16,678,690,610	4.72%	16,365,699,597	4.69%	-1.91%
Especial Educativo	No Residencial	4,847,135,704	1.37%	4,353,175,196	1.25%	-11.35%
Áreas Comunes	No Residencial	3,625,973,242	1.03%	3,518,967,083	1.01%	-3.04%
Total No Residencial		<b>199,198,348,534</b>	<b>56.37%</b>	<b>181,412,228,489</b>	<b>51.97%</b>	<b>-9.80%</b>
Total		<b>353,378,405,534</b>	<b>100.00%</b>	<b>349,101,835,490</b>	<b>100.00%</b>	<b>-1.23%</b>

Fuente SUI\_O3

El sector Residencial tiene una participación de 48,03% de la facturación correspondiente a \$ 167.689.607.001 COP mientras que el sector No Residencial una de 51,97% con \$ 181.412.228.489 COP para un total de \$ 349.101.835.490 COP con una disminución total de -1,23% respecto al año 2019. Ver Tabla 29.

A pesar de que los estratos 1 y 2 tienen el mayor número de suscriptores, se observa que los suscriptores industriales y comerciales aportan la mayor cantidad en la facturación para un total de \$120.654.477.425 COP correspondiente al 34,56% del total, superando la facturación aportada por los estratos 1 y 2 con un 33,85% correspondiente a \$ 118.183.802.141 COP.

Así mismo el aumento de suscriptores para los estratos 1 y 2, no superó la facturación para los sectores comerciales e industriales, que tuvo una disminución de 27 suscriptores, pero aumento en 720 para los comerciales, para generar una mayor facturación de acuerdo a lo mencionado anteriormente.

#### **4.4.5.1.5. Proceso de Toma de lectura y Facturación.**

En el desarrollo de la visita presencial el día 27 de octubre de 2021, la empresa ELECTROHUILA SA ESP, informo el proceso de facturación y la metodología que se utiliza para la toma de lecturas de los usuarios urbanos y rurales.

Al respecto la empresa a través de la División de Facturación, informo el proceso comercial que se realiza para dicho proceso, en las siguientes actividades:

1. **Planeamiento de la Facturación**, cuyo propósito es establecer el cronograma de actividades que se deben realizar para la emisión de la factura del servicio de energía y servicios conexos, en periodos de consumo mensuales, y bimestrales para el sector rural disperso.
2. **Captura de los registros de consumo**, es la lectura que se realiza a los medidores de energía en sitio o punto de conexión al sistema de distribución local. También se tiene lectura remota en fronteras de comercialización que se reportan al XM, de usuarios tipo Autogeneradores de pequeña escala AGPE, que requieren de registros horarios de transferencia de energía.

3. **Análisis de Consumo**, se verifica que los consumos a liquidar que estén en el rango de referente de conformidad, analizado y determinando las causas de las desviaciones de consumo en cumplimiento del requisito legal de la revisión previa a la emisión de la factura.
4. **Liquidación de consumos y emisión de la factura**, en esta etapa del proceso se valorizan los consumos individuales, se agregan otros cargos conexos a la prestación del servicio, se liquidan las compensaciones individuales por calidad del servicio, y cargos de facturación conjunta de otros servicios. Se emite la factura en representación de documento físico, y en aquellas donde halla base gravable la factura electrónica reportada a la DIAN con su documento equivalente.
5. **Gestión de Información de la facturación**, con cada cierre de periodo de facturación se verifica los valores facturados, recaudos y reporte contable, al igual que se genera la información que se reporta al SUI correspondiente al agente comercializador.

Por otra parte, en lo que respecta a la metodología para la toma de lectura de los medidores de usuarios del sector urbano y rural, la empresa nos informó que para el primero (Urbano) se realiza en sitio de consumo o de conexión, con personal de misión que captura el dato de consumo acumulado que se muestra en el medidor, incluyéndolo en un equipo de computación móvil, que apoya la verificación de la conformidad del registro.

Posteriormente en volumen se descargan los registros al aplicativo de facturación, para la siguiente etapa de revisión previa de consumos. Estos usuarios tienen periodicidad mensual.

Para el sector rural disperso, la periodicidad es bimestral y la metodología es de facturación en sitio, con el mismo equipo de computación móvil y con impresión de factura en sitio de consumo o de conexión, y se transmite vía web al servidor de facturación en línea ser verificado.

De igual forma dentro del proceso de revisión y verificación, la empresa ELECTROHUILA SA ESP, realiza el cálculo de los siguientes indicadores del proceso de facturación para el año 2020:

1. Usuarios Por tipo de Liquidación.
2. Coberturas de Lecturas por Zona
3. Eficiencia del Proceso
4. Cuentas Liquidadas por Promedio
5. Recaudo (Cultura de pago y efectividad del recaudo)
6. Pérdidas (Recuperación y pérdidas)
7. error de lectura
8. Cobro promedio

Tabla 30. Indicadores de Proceso ELETROHUILA S.A. ESP Dic – 2020.

Zona	Cobertura De Lecturas		Eficiencia Del Proceso	Cuentas Liquidadas Por Promedio		2.55
	R	U	Rot/días	R	U	
SECTOR						
EMPRESA	98.4	99.78	10	6	19	
ZONA 1	97.6	99.57	12	7	20	
ZONA 2	100.04	100.07	11	5	20	
ZONA 3	99.84	99.74	7	3	16	
ZONA 4	99.86	99.96	8	4	17	

Fuente - ELECTROHUILA

Zona Sector	Recaudo Cultura De Pago	Efectividad Recaudo	Información		Perdidas Recuperación Pérdidas
			Efectividad En La Captura	Novedad	
EMPRESA	104.95	89.09	1		0.54
ZONA 1	106.09	100.65	2		0.8
ZONA 2	102.2	71.42	1		0.23
ZONA 3	112.02	71.88	1		0.21
ZONA 4	96.31	71.36	1		0.03

Fuente - ELECTROHUILA

#### 4.4.5.1.6. Información y Requisitos de la Factura.

Se verificó el contenido de una factura emitida por ELECTROHUILA S.A. ESP de acuerdo a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 y se obtuvo lo siguiente:

Tabla 31. Verificación contenida de la factura con los requisitos mínimos de acuerdo a la Resolución CREG 108 de 1997

Requisitos Mínimos		ELECTROHUILA SA ESP
a	Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.	Cumple
b	Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.	Cumple
c	Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.	Cumple
d	Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese periodo y valor.	Cumple
e	Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.	Cumple
f	Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.	Cumple
g	Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.	Cumple
h	Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y el valor total de la factura del servicio y valor total de la factura.	Cumple
i	Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.	Cumple
j	Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.	Cumple
k	Valor de las deudas atrasadas.	Cumple
l	Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.	Cumple
m	Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.	Cumple
n	Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.	Cumple
o	Sanciones de carácter pecuniario.	Cumple
p	Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.	Cumple
q	Otros cobros autorizados.	Cumple

Fuente – Resolución 108 de 1997

Según revisión efectuada sobre las facturas correspondientes a la prestación del servicio público de energía eléctrica, requeridas mediante radicado SSPD No. 20212203656601, las facturas con Nos. de cuenta, 321992058, 206849247, 488309688, 158625441, 500153268, 165332868, 149574674, 213862606, se observa que de manera general cumple con lo dispuesto en el artículo 42, de la Resolución CREG 108 de 1997, "Requisitos mínimos de la factura".

Por otra parte, en las señaladas facturas evaluadas, no se observa la inclusión de información correspondiente a uso racional de energía, tal como lo señala el artículo 20 del Decreto 3683 del Ministerio de Minas y Energía, en los siguientes términos:

*Artículo 20. Contenido de las facturas del servicio público domiciliario de energía eléctrica y gas. Las empresas de servicios públicos que presten servicios de energía eléctrica y gas deberán imprimir en la carátula de recibo de factura o cobro, mensajes motivando el uso racional y eficiente de la energía y sus beneficios con la preservación del medio ambiente.*

#### **4.4.5.1.7. Número de Suspensiones y Reconexiones -2020**

Durante la visita efectuada por la DTGE durante los días 27 y 28 de octubre de 2021, la empresa ELECTROHUILA aportó información relacionada del número de suscriptores a suspender y los que realmente se suspenden, así mismo el detalle del número de clientes mensual que no se reconectan pasados 30 días de la fecha de suspensión, la gestión que realiza la empresa para lograr que se reconecten, lo anterior para el año 2020.

Al respecto la empresa entrego la siguiente información relacionada en la Tabla 32:

Tabla 32. Numero de Suspensiones y Reconexiones

MES	GENERADAS	SUSPENDIDAS	RECONECTADAS	PENDIENTES RECONECTAR
ENERO	6.100	4.282	3.418	864
FEBRERO	5.744	3.964	3.597	367
MARZO	3.788	2.627	3.554	0
ABRIL	0	0	107	0
MAYO	0	0	16	0
JUNIO	0	0	17	0
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	9	40	0
OCTUBRE	681	488	284	204
NOVIEMBRE	1.650	1.226	822	404
DICIEMBRE	6.890	4.399	3.809	590
<b>TOTAL</b>	<b>24.853</b>	<b>16.926</b>	<b>15.664</b>	<b>2.429</b>

Fuente - ELECTROHUILA

Por otra parte, en las actas u órdenes de suspensión, se pudo observar que los valores de reconexión están asociados a códigos, ubicación y servicio, lo cual en las órdenes revisadas se verificó el valor de los cargos asociados con la conexión del servicio, de acuerdo al documento de gerencia No. 022 de 2020.

Se pudo evidenciar que la empresa ELECTROHUILA no tiene incluido en el Contrato de Condiciones Uniformes, los cargos asociados a la conexión del servicio, donde el usuario pueda estar informado y actualizado de dichos cargos. Ante esto se realizó la recomendación correspondiente y se sugiere incluirlo en la nueva actualización del CCU, que se encuentra en curso.

#### **4.4.5.2. Aspectos Tarifarios**

De acuerdo con la información comercial reportada en el Sistema Único de Información (SUI), la empresa ELECTROHUILA atiende usuarios regulados y no regulados. Para el caso del mercado regulado, el presente informe se enfocará en el Costo Unitario de Prestación del Servicio y Tarifas aplicables a los usuarios regulados conectados a nivel de tensión 1 con propiedad de activos del

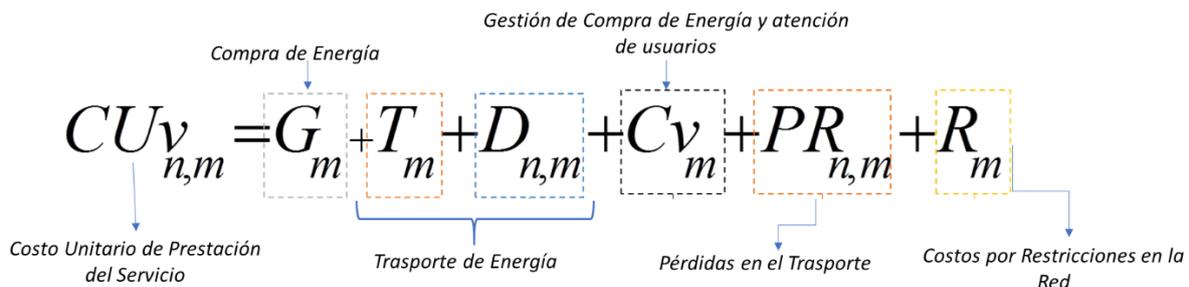
operador de red teniendo en cuenta que aplicaría a la mayoría de los usuarios de la empresa. Por otra parte, en lo que se refiere a usuarios no regulados, se mostrarán los valores promedio de prestación del servicio por nivel de tensión conforme a lo reportado por el comercializador en los formatos comerciales del SUI.

A continuación, se presenta evaluación de las tarifas del año 2020 de la empresa:

#### 4.4.5.2.1. Usuarios regulados

##### Análisis por componente del Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU)

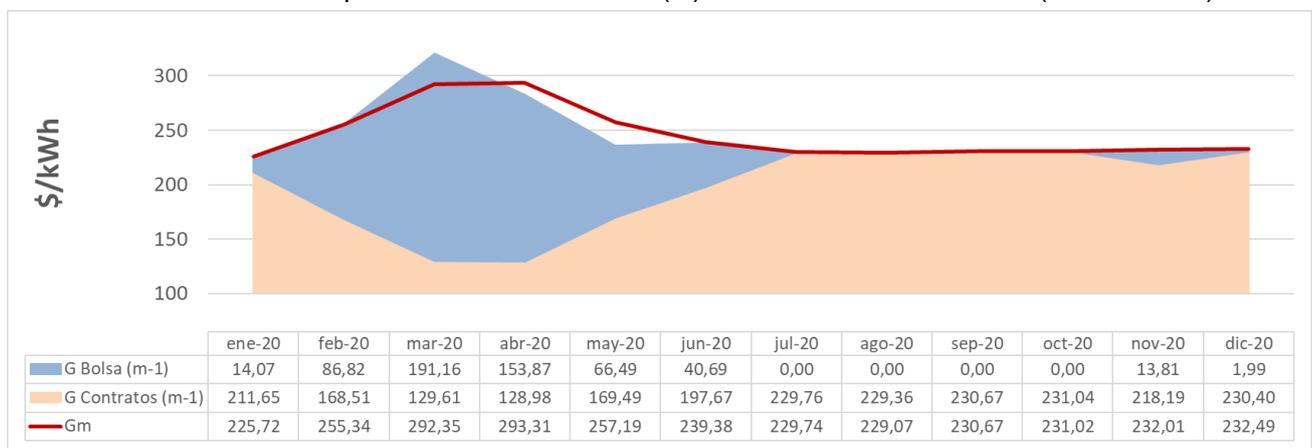
Corresponde al costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado. El Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) de energía eléctrica, de acuerdo con la regulación establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, está conformado por la suma de los componentes de generación (G), transmisión (T), distribución (D), comercialización (C), pérdidas (PR) y restricciones del sistema (R), cada uno de los cuales obedece a unas condiciones reguladas para la determinación de su valor.



##### Componente de Generación

Este componente se calcula con base en la metodología establecida en la Resolución CREG 119 de 2007, modificada por la Resolución CREG 030 de 2018 y Resolución CREG 129 de 2019. Este componente permite trasladar vía tarifa a los usuarios los costos de compra de energía del comercializador, bien sea vía contratos bilaterales o bolsa en el mercado de energía mayorista. Ver Ilustración 13.

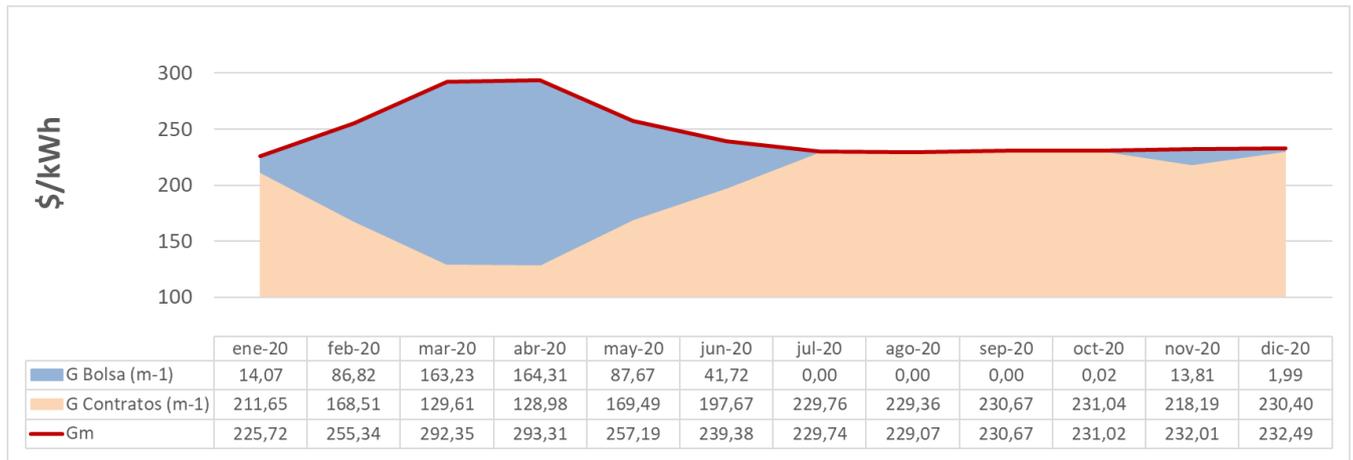
Ilustración 13. Componente de Generación (G) 2020 - ELECTROHUILA (Antes de AJ)



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI, Cálculos DTGE

En la Ilustración 13, pueden observarse diferencias entre la suma de las áreas conformadas por los G de Bolsa y Contratos versus los valores del componente G, lo anterior se debe a que para dichos meses la empresa debió aplicar el factor de ajuste AJ, metodología indicada en el Anexo de la Resolución CREG 119 de 2007 y corresponde a un ajuste tarifario por compras en bolsa; por lo anterior, se presenta nuevamente la gráfica aplicando el AJ sobre el G de bolsa, que si bien afecta a todo el resultado del G, entendiendo que se origina a raíz de incrementos en las compras en bolsa del comercializador, se aplica sobre este valor:

Ilustración 14. Componente de Generación (G) 2020 - ELECTROHUILA (con AJ)



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI, Cálculos DTGE

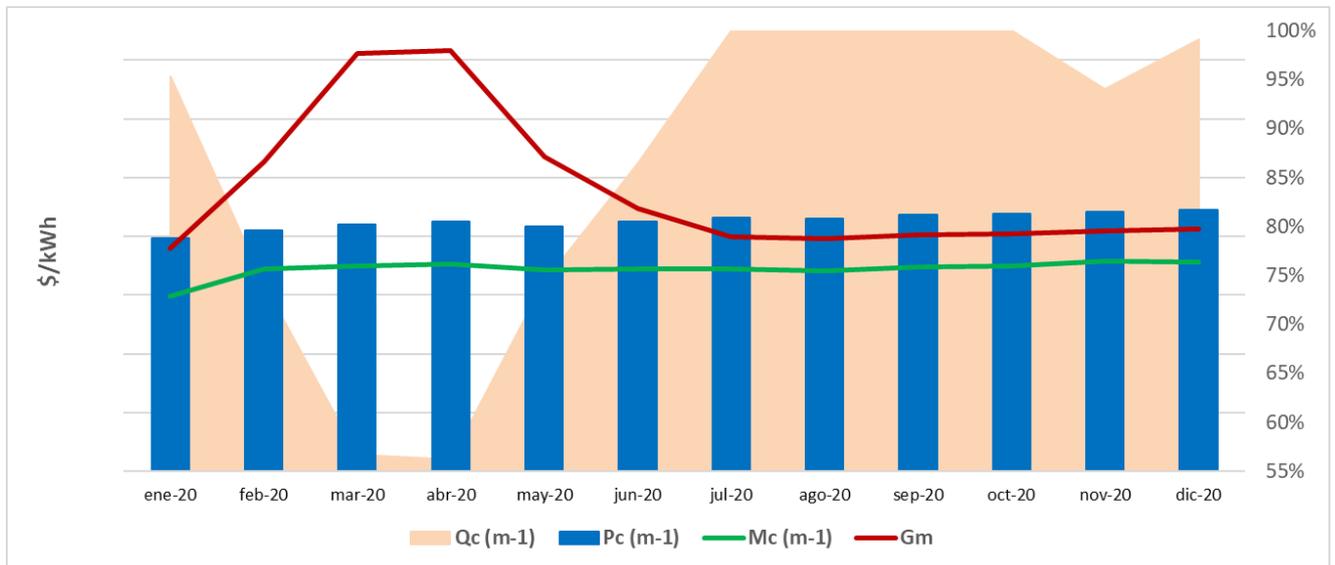
Con base en la Ilustración 14, puede evidenciarse un incremento del componente en el primer trimestre de 2020, alcanzando su pico en el mes de abril con un valor de 293,31 \$/kWh. El área de color azul corresponde al valor en \$/kWh del componente de Generación aportado por la parte de la demanda regulada atendida con energía comprada en bolsa y el área de color curuba corresponde a valor en \$/kWh del componente de Generación aportado por la parte de la demanda regulada atendida con energía comprada en contratos bilaterales.

El aumento del componente de Generación estuvo determinado por un incremento en la participación proveniente del precio de bolsa en la fórmula de cálculo del componente, es decir que, la combinación del precio de bolsa junto con el nivel de exposición en ese momento hizo que se trasladara en marzo y abril de 2020 el 43,32% y 43,83% respectivamente del precio promedio de bolsa que fue de 441,26 \$/kWh y 351,06 \$/kWh respectivamente. Para los meses posteriores, el comportamiento del componente fue estable oscilando en un promedio de 235,20 \$/kWh.

### Compras en contratos

Para ilustrar esta parte de la evaluación, se compara el comportamiento de las variables del costo promedio de la energía comprada en contratos (Pc), el costo promedio ponderado por energía (Mc), el porcentaje de la demanda regulada cubierta con contratos bilaterales (Qc) y el costo máximo a trasladar a usuarios finales (G).

Ilustración 15. Variables del G para compras en contratos – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI, Cálculos DTGE

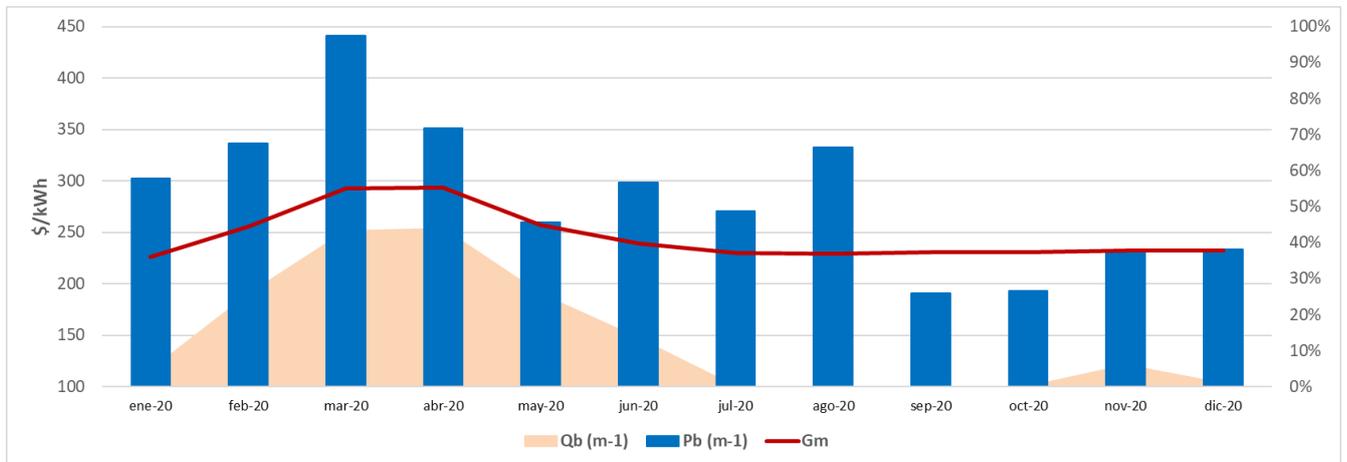
De la Ilustración 15 puede evidenciarse que ELECTROHUILA paga un precio promedio de energía en contratos (Pc) por encima del precio promedio del mercado (Mc) que se situó en 218,82 \$/kWh en el 2020. Se aclara que los valores para el Pc no se indican en la gráfica dado que son el resultado de la estrategia de negociación de la empresa para la compra de energía y no son públicos, aunque dichas negociaciones resultan de un proceso regulado de convocatoria pública donde los oferentes proponen un precio y el comercializador evalúa si es pertinente o no adquirir la energía a dicho precio. En resumen, el precio promedio para el año 2020 de energía comprada en contratos fue de 235,32 \$/kWh, que se mantuvo por encima del Mc promedio para el mismo periodo, aportando a que el efecto final en el G tuviera un valor promedio de 245,69 \$/kWh.

En esta misma gráfica puede evidenciarse lo ocurrido en el mes de marzo y abril de 2020, ya que mientras el valor del componente de Generación se incrementó, el cubrimiento de la demanda regulada en contratos Qc se encontraba en un promedio de 56,43% quedando así expuesto a bolsa en un 43,57% a un Pb igual a 441,26 \$/kWh y 351,06 \$/kWh respectivamente.

### Compras en bolsa

Similar al ejercicio realizado con las compras en contratos, se compara el comportamiento de las variables del costo promedio de la energía comprada en bolsa (Pb), porcentaje de la demanda regulada cubierta con bolsa (Qb) y costo máximo a trasladar a usuarios finales (G).

Ilustración 16. Variables del G para compras en bolsa – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI, Cálculos DTGE

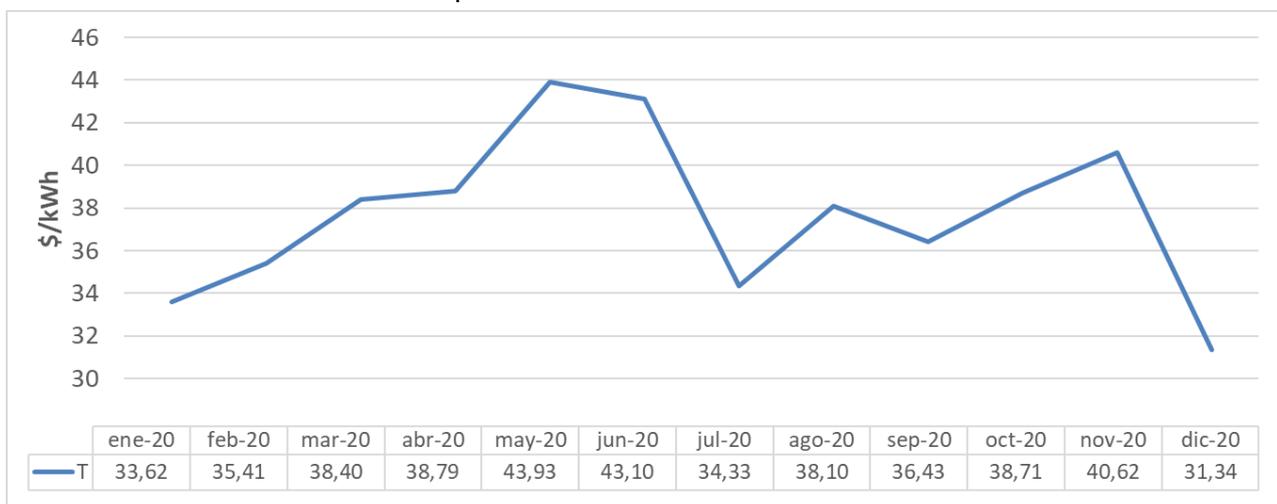
En la Ilustración 16, puede evidenciarse que la combinación del porcentaje de exposición en bolsa y el precio de la misma, incide directamente en el componente de Generación aplicado por ELECTROHUILA aumentándolo tal cual se evidenció en el mes de marzo de 2020, donde un Pb de 441,26 \$/kWh y una exposición en bolsa del 43,32% generaron un G de bolsa igual a 191,16 \$/kWh sin contar el factor de ajuste AJ que para dicho mes fue de -27,92\$/kWh dando como resultado un traslado del G de bolsa igual a 163,23 \$/kWh.

### Componente de Transmisión

El componente de Transmisión reconoce a los transmisores nacionales el valor de las inversiones realizadas mediante un ingreso regulado establecido por la CREG a través de resolución particular, es liquidado y publicado por XM S.A. E.S.P. en calidad de LAC de acuerdo con la Resolución CREG 011 de 2009 y las empresas comercializadoras cobran a sus usuarios dicho valor, es decir los comercializadores no tienen gestión sobre las variaciones o valor que asuma este componente.

En la Ilustración 17 se muestran los valores del componente de Transmisión cobrado por ELECTROHUILA a sus usuarios durante el año 2020. Cabe aclarar que todos los comercializadores de energía eléctrica del país cobran mensualmente vía tarifa un único valor del componente.

Ilustración 17. Componente de Transmisión 2020 – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI, Publicación XM S.A. E.S.P

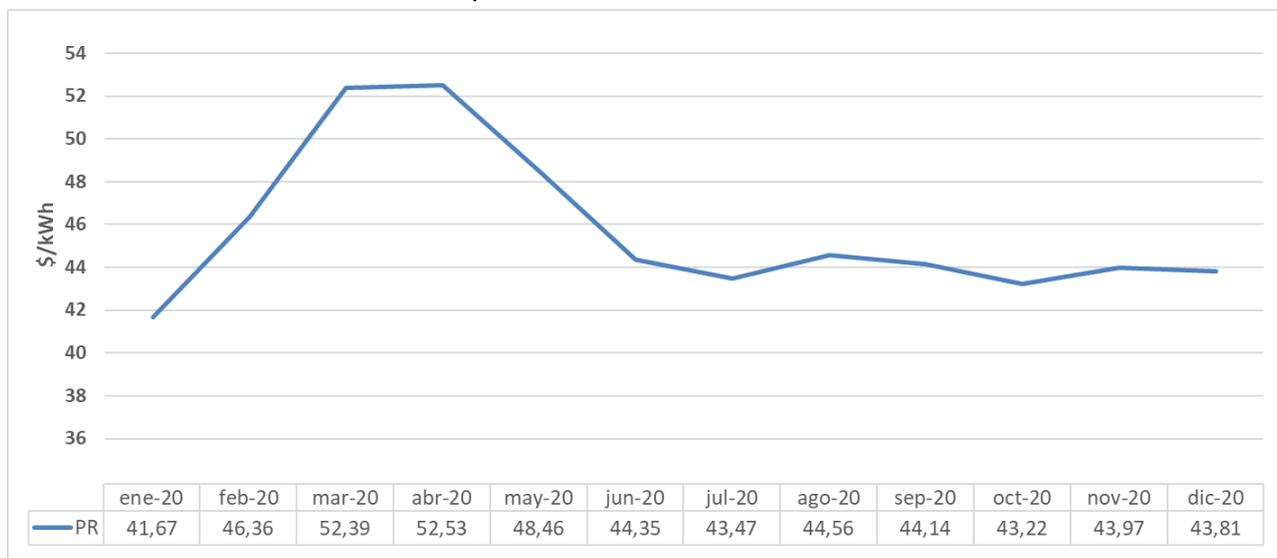
### Componente de Pérdidas

El componente de Pérdidas corresponde al costo reconocido de pérdidas de energía que por razones técnicas y no técnicas se pierden en el STN, STR y SDL. De acuerdo con la metodología establecida en la Resolución CREG 173 de 2011, este componente se calcula como una fracción de los componentes de Generación y Transmisión bajo las mismas condiciones del porcentaje de pérdidas reconocidas referidas al STN al Operador de Red propietario de las redes donde se preste el servicio.

En promedio, el componente de Pérdidas se compone de un 85% proveniente del componente de Generación y un 15% por el componente de Transmisión; razón por la cual la curva mostrada en la Gráfica 6 tiene un comportamiento similar al del componente de Generación. Por lo anterior, un incremento en el componente de Generación impacta directamente este componente incrementándolo.

De otra parte, un elemento que cambió el valor del componente para la mayoría de los mercados está asociado a la inclusión de la variable CPROG acorde con el inicio de aplicación de la Resolución CREG 015 de 2018. El CPROG corresponde al cargo por concepto de remuneración de los planes de pérdidas definidos por el OR y aprobados por la CREG y que deben ser aplicados por todos los comercializadores de energía que atiendan usuarios en un mercado donde su Operador de Red ya se encuentre con aprobación de ingresos regulados y haya optado por plan de pérdidas. ELECTROHUILA para el año 2020, aún no contaba con ingresos aprobados por lo que el valor de su variable CPROG fue igual a cero.

Ilustración 18. Componente de Pérdidas 2020 – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI, Publicación XM S.A. E.S.P, Cálculos DTGE

### Componente de Distribución

Cuando el Ministerio de Minas y Energía a través del Decreto 388 de 2007 ordenó a la CREG conformar dentro de la metodología que establece la remuneración para la actividad de distribución de energía eléctrica, Áreas de Distribución (ADD), y una vez expedidas las Resoluciones 182306 de 2009 (ADD Oriente), 181347 de 2010 (ADD Occidente), 180696 de 2011 (ADD Sur) y 180574 de 2012 (ADD Centro), el Operador de Red ELECTROHUILA fue incluida en el ADD Oriente junto con CODENSA, ENELAR, y EBSA.

El objetivo de las Áreas de Distribución (ADD) es unificar las tarifas de Distribución (D) por nivel de tensión para regiones con características similares, con el criterio de cercanía geográfica, permitiendo así generar un cargo único por ADD de dicho componente. El cargo unificado de

distribución (DtUN) corresponde al cálculo realizado por el LAC, el cual se asemeja al promedio ponderado de los cargos propios reconocidos a cada empresa por su demanda.

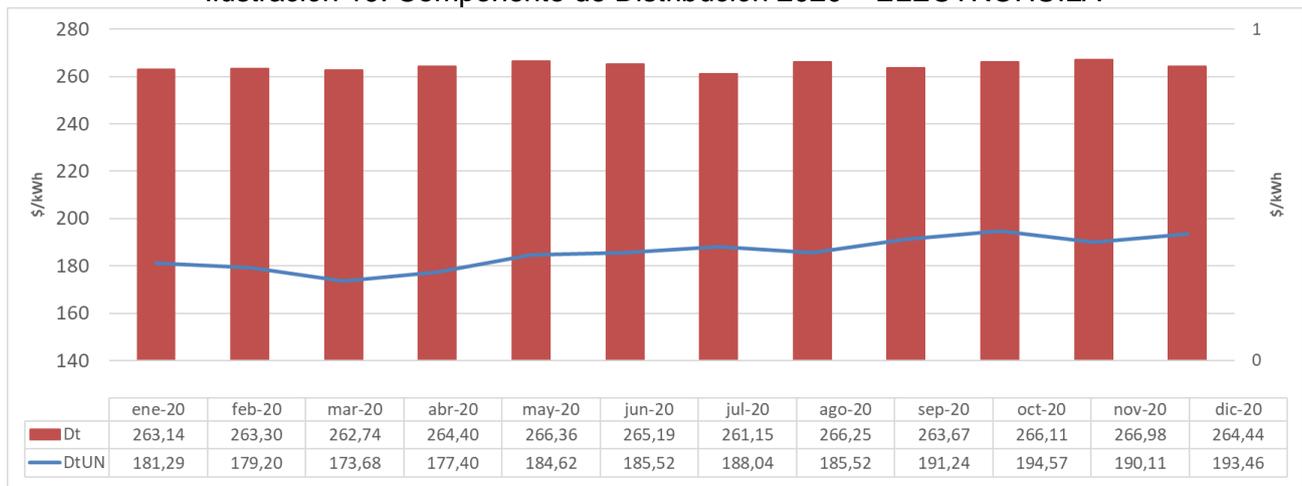
En resumen, los OR dentro de un mismo ADD cobran a sus usuarios un valor único de distribución por nivel de tensión, pero el LAC internamente liquida el valor de los ingresos reales de cada OR por lo que dicho dinero se redistribuye y al final de ejercicio cada uno recibe lo que le corresponde.

A la fecha, a través de la Resolución CREG 072 de 2021, ELECTROHUILA obtuvo su aprobación de ingresos por parte de la CREG en el marco de la metodología definida en la Resolución CREG 015 de 2018, e inició su aplicación a partir del mes de julio de 2021. Lo anterior, indica que para el año 2020 la empresa se encontraba bajo la metodología de Distribución definida a través de la Resolución CREG 097 de 2008.

Aclarado lo anterior, de acuerdo con la Ilustración 19, durante 2020 el valor promedio del DtUN fue de 185,39 \$/kWh con un valor máximo de 194,57 \$/kWh en octubre de 2020 y mínimo de 173,68 \$/kWh en marzo de 2020. Sin embargo, se observa que el valor del DtUN es inferior al cargo por uso del OR, razón por la cual, es deficitario en dicha ADD y la diferencia es entregada por las otras empresas del ADD que son superavitarias.

De la misma ilustración, puede observarse que el comportamiento del cargo de Distribución de la empresa varió muy poco y se debe a la metodología de la Res. CREG 097 de 2007 donde la actualización se hacía mes a mes con IPP y anualmente por PAOMR.

**Ilustración 19. Componente de Distribución 2020 – ELECTROHUILA**



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI, Publicación XM S.A. E.S.P

## Componente de Comercialización

El componente de comercialización remunera los costos asociados al desarrollo de esta actividad: margen de la actividad, riesgo de cartera, contribuciones y pagos al administrador del mercado. A la fecha, la comercialización se calcula a través de las metodologías establecidas en la Resoluciones CREG 180 y 191 de 2014, donde la Comercialización está conformada por tres subcomponentes: Costo variable de comercialización (C\*), costo variable para atender usuarios regulados (CvR) y reconocimiento de garantías y contribuciones. Para el caso de ELECTROHUILA., la conformación en promedio de este componente es la siguiente:

$$Cv_{m,i,j} = C_{i,j,m}^* + \frac{CER_{i,m} + CCD_{i,m-1} + CG_{i,m-1}}{V_{i,m-1}} + CvR_{i,j,m}$$

↓

30%

↓

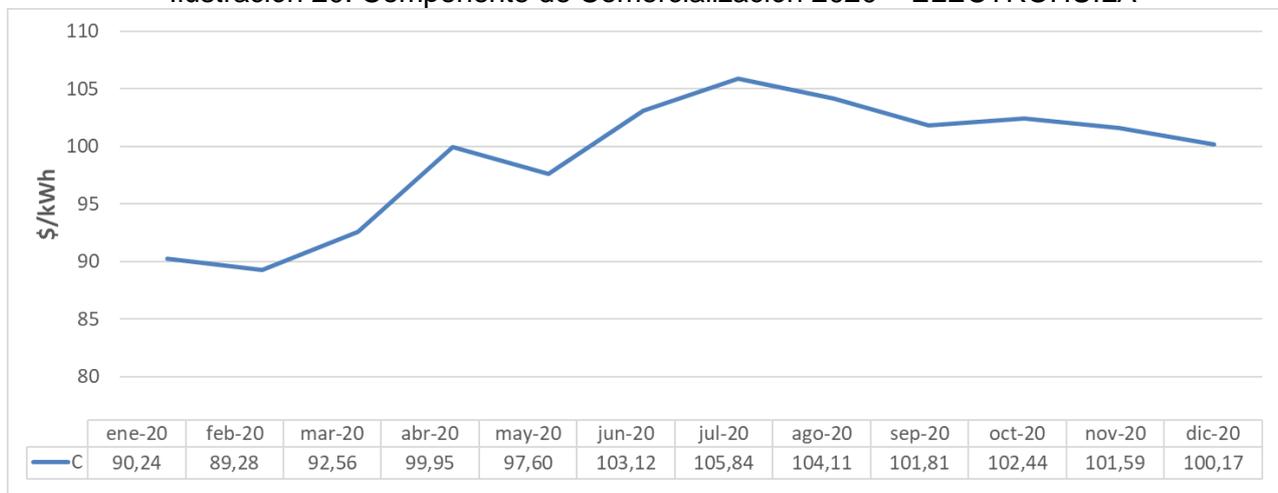
2%

↓

68%

De acuerdo con la Ilustración 20, durante el año 2020 el componente se mantuvo entre los 89,28 \$/kWh y 105,84 \$/kWh, el primero se presentó en el mes de febrero y el segundo en el mes de julio. El valor de componente del mes de julio presentó dicho valor como resultado de una disminución en la demanda regulada tenida en cuenta para la aplicación de la metodología.

Ilustración 20. Componente de Comercialización 2020 – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI

### Componente de Restricciones

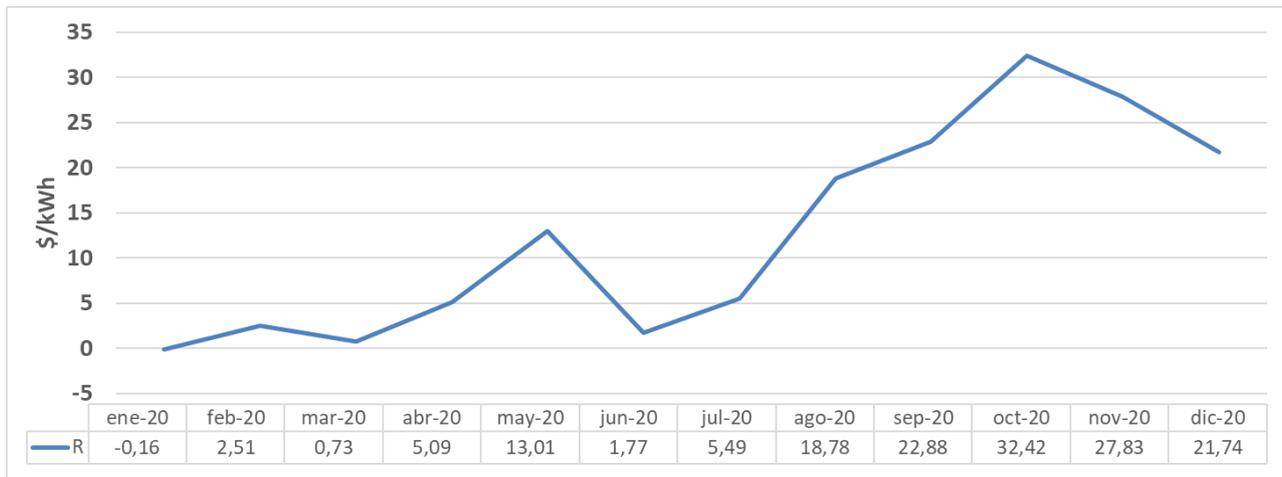
En el componente de Restricciones es donde se compensan los sobrecostos en el sistema ocasionados por los despachos de energía asociados a los límites técnicos de la red de transmisión o la aplicación de criterios de seguridad y confiabilidad en el suministro de electricidad; estos sobrecostos son asumidos por la demanda.

De acuerdo con la regulación, el ASIC asigna mensualmente a cada comercializador un valor en pesos por concepto de restricciones por lo que las empresas no tienen control sobre dicho componente; simplemente transfiere a sus usuarios vía tarifa estos valores. Las variaciones en el componente dependen principalmente del estado de las plantas de generación y las condiciones del STN y el STR, por lo que la configuración del despacho de energía cambia regularmente.

Este componente para el año 2020 presentó variaciones importantes (Ilustración 21) donde el valor más alto de Restricciones se presentó en octubre de 2020 con un valor 32,42 \$/kWh y el más bajo en el mes de enero con un valor de -0,16 \$/kWh; el valor promedio del componente fue de 12,67 \$/kWh. El incremento en las restricciones se debe a la disminución del precio de bolsa, ocasionando que las plantas térmicas que generaban en mérito inicien a generar por seguridad, resultando en un mayor valor de las reconciliaciones positivas que se trasfiere a la demanda.

En contraparte, los altos precios de bolsa implican que las plantas térmicas despachen energía estando en mérito por lo que no se recurre al mecanismo de reconciliaciones que son reconocidas a través del componente.

Ilustración 21. Componente de Restricciones 2020 – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI

### Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU)

Para el año 2020, la participación de cada uno de los componentes en el CU de ELECTROHUILA fue en promedio el siguiente:

$$CU_{v_{n,m,i,j}} = G_{m,i,j} + T_m + D_{n,m} + Cv_{m,i,j} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i}$$

2020

39%

6%

30%

16%

7%

2%

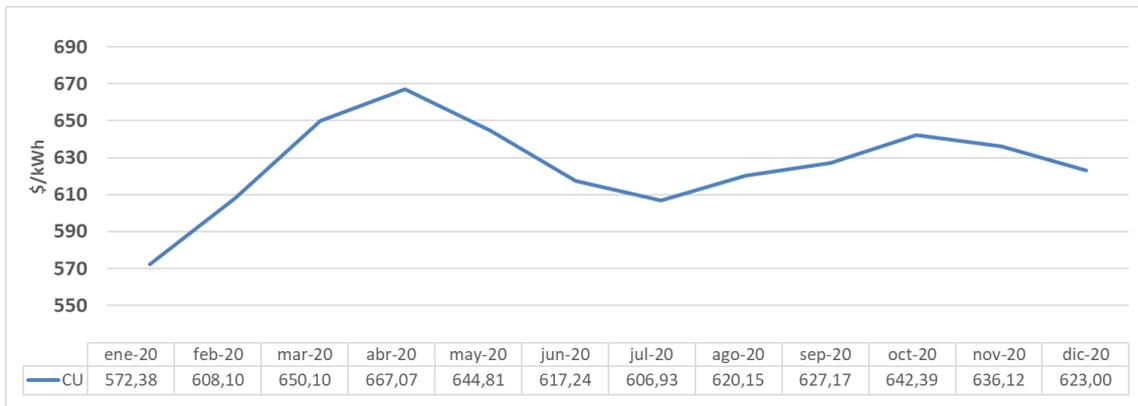
Puede observarse que la Generación y la Distribución representan el 69% del Costo Unitario de Prestación del Servicio, y por el análisis realizado a estos dos componentes, la combinación de precios de bolsa y exposición a la misma afectaron el componente de Generación y para Distribución, si bien continua bajo la metodología de la Resolución CREG 097 de 2007, la empresa aplica el DtUN que se encuentra por debajo de su cargo por uso particular, es decir, que de no encontrarse en un ADD, la participación de este componente sería mucho mayor.

Para el periodo de análisis, el valor más alto de CU fue de 667,07 \$/kWh en el mes de abril de 2020 y el menor fue de 572,38 \$/kWh para enero de 2020.

Sin embargo, debe tenerse presente que por motivo de la declaratoria de emergencia a raíz de la pandemia del COVID 19, se dispuso desde la regulación la aplicación de la opción tarifaria de la que trata la Resolución CREG 012 de 2020, a través de las resoluciones CREG 058 de 2020, CREG 064 de 2020 y CREG 152 de 2020.

La opción tarifaria ofrece al comercializador la posibilidad de cambiar el CU cuando las condiciones del mercado presentan un impacto considerable para el usuario. No obstante, como la empresa deja de percibir parte de sus ingresos, debe aplicar la opción tarifaria hasta que se recupere el valor financiado, lo que se traduce en cobros relativamente elevados, pero con incrementos parciales para el usuario.

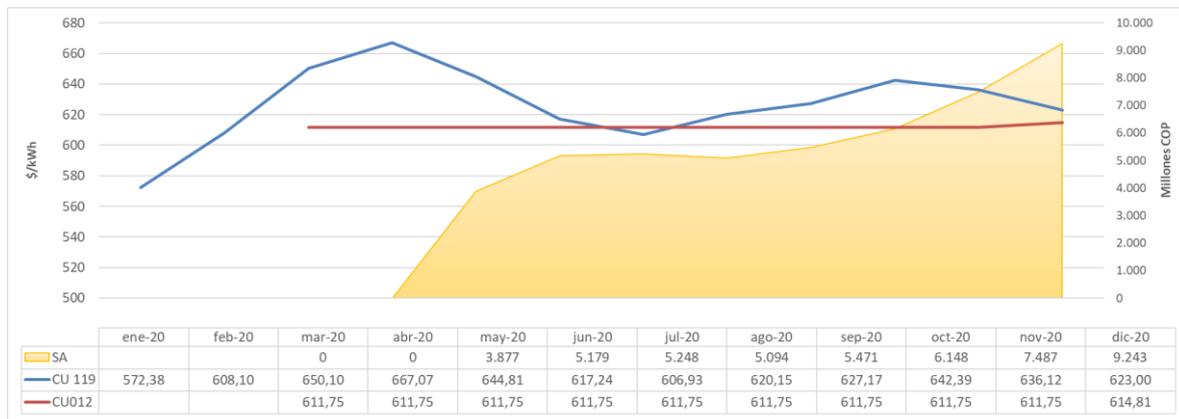
Ilustración 22. Costo Unitario de Prestación del Servicio 2020 – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI

Aclarado lo anterior, se informa que ELECTROHUILA entró en opción tarifaria a partir del mes de marzo de 2020, y de acuerdo con las disposiciones regulatorias, el Costo Unitario de Prestación del Servicio permaneció en 611,75 \$/kWh desde marzo de 2020 hasta el mes de noviembre de 2020, gracias a la aplicación de un porcentaje de variación de la tarifa (PV) igual a cero. A partir del mes de diciembre de 2020 la regulación permitía incrementos a través del uso de un PV de hasta el 0,5%.

Ilustración 23. CU Vs. Opción Tarifaria – ELECTROHUILA

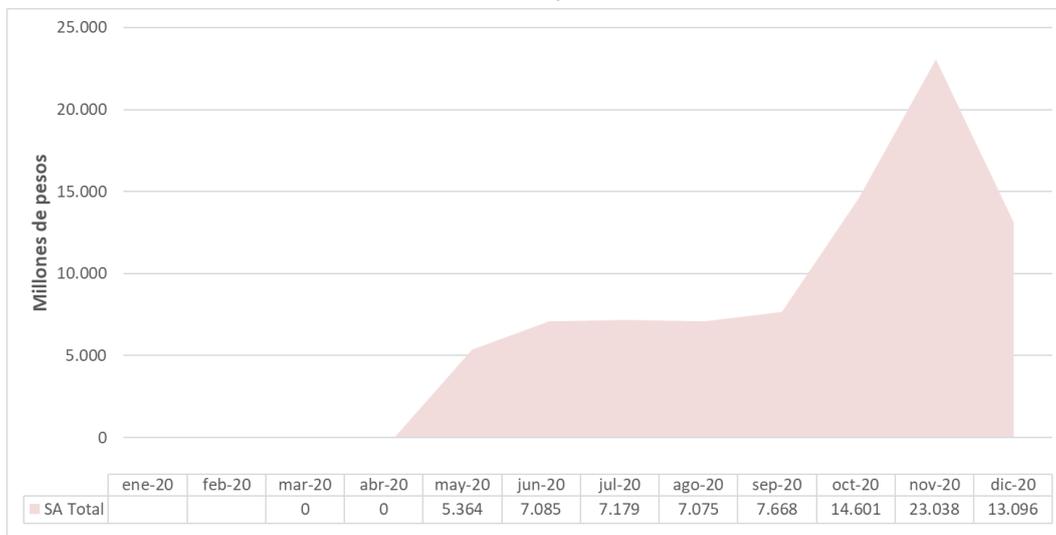


Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI

De la Ilustración 24, puede observarse claramente que, pese a las variaciones del CU calculado bajo la metodología tarifaria general, el efecto positivo para los usuarios que tuvo la aplicación de la opción tarifaria y adicional para el caso del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR, la empresa se encontraba asumiendo saldos acumulados por valor de \$9.000 millones. Los saldos acumulados es el valor en pesos de las diferencias entre los CUs de la metodología general y la opción tarifaria multiplicados por las ventas reguladas del mes anterior y en este caso, corresponde a la información que se encuentra certificada en SUI por la empresa en el Formato T6.

Si se tienen en cuenta todos los niveles de tensión a los cuales la empresa tuvo que aplicar opción tarifaria, con corte al mes de diciembre de 2020, los saldos acumulados (SA) ascendían a \$13.000 millones.

Ilustración 24. Saldos acumulados Opción Tarifaria – ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI

Ahora bien, en el marco de las funciones de inspección y vigilancia adelantadas por parte de la DTGE, en el mes de noviembre 20 se indicó a la empresa que se habían identificado diferencias en el componente de Generación del CU a raíz de la no aplicación del parágrafo 2 de la Resolución CREG 030 de 2018 que indicaba que, el valor de la variable Pc debía acotarse cuando las compras en contrato superaran la Demanda Comercial Regulada. Lo anterior, haciendo que el valor del componente de Generación tomara valores por debajo del publicado inicialmente por la empresa y que impactaba directamente el CU.

Durante el año 2021, una vez se contó con un concepto por parte de la CREG al respecto, en el mes de marzo de 2021 se ratifica a la empresa la aplicación del parágrafo mencionado anteriormente por lo que se inició con el proceso de recálculos y verificación de los nuevos CU. Posteriormente, en el mes de junio de 2021 se realizan nuevas observaciones a los cálculos y finalmente en el marco de la visita a la evaluación integral del mes de octubre de 2021, se revisa en detalle con el objeto de dar por cerrado el tema.

Una vez aclaradas las diferencias en el CU, se confirma que los nuevos CU no afectan el cálculo de la opción tarifaria por lo que los valores de CU bajo la resolución CREG 012 de 2020 no cambian, así como tampoco las tarifas publicadas por la empresa y que fueron utilizadas para la liquidación de las facturas.

El impacto de estas diferencias recae directamente sobre los saldos acumulados por lo que se solicitó a la empresa remitir el cálculo de los nuevos saldos acumulados desde junio de 2020 a la fecha y compararlos con los saldos acumulados calculados inicialmente. Los CU recalculados por la empresa fueron los siguientes: ver Tabla 33.

Tabla 33. Resumen recálculos CU y OT – ELECTROHUILA

	CU ESP INICIAL	CU ESP NUEVO	CU SSPD	Diferencia CU	CUV_012 ESP	CUV_012 SSPD	Diferencia
2020-6	617,93	617,93	617,97	-0,04	611,75	611,75	0,00
2020-7	606,93	581,25	581,27	-0,02	611,75	611,75	0,00
2020-8	620,15	595,45	595,42	0,03	611,75	611,75	0,00
2020-9	627,17	625,38	625,48	-0,10	611,75	611,75	0,00
2020-10	642,39	640,04	640,14	-0,10	611,75	611,75	0,00
2020-11	636,12	635,95	635,97	-0,02	611,75	611,75	0,00
2020-12	623,00	623,00	623,02	-0,02	614,81	614,81	0,00
2021-1	624,45	623,94	623,99	-0,05	617,88	617,88	0,00
2021-2	629,56	629,58	629,58	0,00	623,44	623,44	0,00
2021-3	652,36	652,36	652,36	0,00	629,05	629,05	0,00
2021-4		637,98	637,98	0,00	634,71	634,71	0,00
2021-5		643,75	643,75	0,00	640,43	640,43	0,00

Fuente: Verificación Tarifaria DTGE

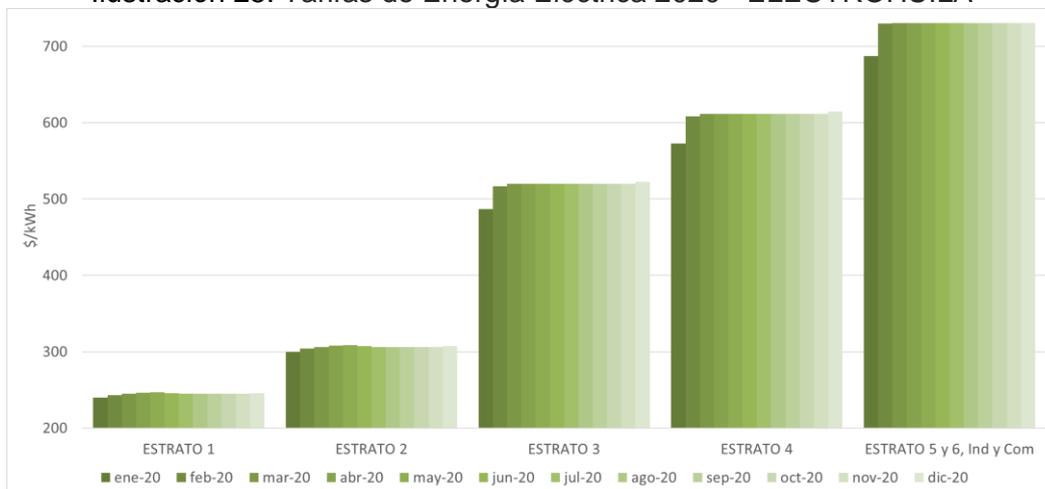
Las diferencias identificadas entre los cálculos de la SSPD y la empresa, corresponde al uso de decimales.

#### 4.4.5.2.2. Tarifas de Energía Eléctrica

La tarifa es el valor resultante de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio, el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los usuarios de estrato 4 y/o usuarios no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sujetos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario de Prestación del Servicio.

Para el caso de ELECTROHUILA que aplica opción tarifaria, el CU de la metodología general es reemplazado por el CU de opción tarifaria y pasa a ser la tarifa de estrato 4 y con base en dicho CU, se determinan los porcentajes para los subsidios y contribuciones, luego de lo cual resultan las tarifas para los estratos 3, 5, 6 y para los sectores comerciales e industriales. En la Ilustración 25 se observan las tarifas por estrato publicadas por la empresa a sus usuarios durante el año 2020 y que corresponde a nivel de tensión 1 con propiedad de activos del operador de red; lo anterior debido a que la mayoría de los usuarios se encuentran conectados con esta característica.

Ilustración 25. Tarifas de Energía Eléctrica 2020 - ELECTROHUILA



Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI

De la Ilustración 25, puede evidenciarse también el efecto positivo de la opción tarifaria y la Resolución CREG 104 de 2020, donde se permitía que las tarifas para los estratos 1 y 2 pudieran actualizarse conforme a los incrementos del IPC o del CU según aplique.

Tabla 34. Tarifas de Energía Eléctrica 2020 – ELECTROHUILA

PERIODO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5 y 6, Ind y Com
ene-20	239,95	299,93	486,52	572,38	686,85
feb-20	243,23	304,04	516,87	608,10	729,72
mar-20	244,87	306,09	519,99	611,75	734,10
abr-20	246,25	307,81	519,99	611,75	734,10
may-20	246,65	308,31	519,99	611,75	734,10
jun-20	245,85	307,32	519,99	611,75	734,10
jul-20	244,94	306,18	519,99	611,75	734,10
ago-20	244,94	305,87	519,99	611,75	734,10
sep-20	244,70	305,87	519,99	611,75	734,10
oct-20	244,70	305,87	519,99	611,75	734,10
nov-20	244,70	305,87	519,99	611,75	734,10
dic-20	245,92	307,40	522,59	614,81	737,77

Fuente: Formatos capítulo Tarifas SUI

#### 4.4.5.2.3. Usuarios no regulados

##### **Análisis Costo Promedio de Prestación del Servicio (CPS)**

De acuerdo con la información comercial de 2020 reportada por ELECTROHUILA S.A. E.S.P. en el Sistema Único de Información (SUI), la empresa atiende usuarios No Regulados.

La SSPD realizó el cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio promedio con la información reportada por la empresa en el formato 3 del Sistema Único de Información SUI de la Resolución SSPD 8055 de 2010 y el Formato TC2 de la Resolución SSPD 20155 de 2019 para el año 2020, usando los campos y filtros siguientes:

##### **Resolución 8055 de 2010**

Campo 9: Sector  
Campo 10: Tipo de Tarifa  
Campo 13: ID Mercado  
Campo 14: Consumo  
Campo 16: Facturación por consumo  
Campo 39: Tipo de factura

##### **Resolución 20155 de 2019**

Campo 1: NIU (ID Mercado – NIU)  
Campo 5: Tipo de factura  
Campo 12: Tipo de Tarifa  
Campo 14: Consumo Usuario (kWh)  
Campo 18: Valor Facturación por Consumo Usuario (\$)

Esta información se complementó con la información por empresa, mercado, sector, usuario y nivel de tensión para el mismo periodo (el nivel de tensión y sector (condición especial)), que se obtiene mediante un cruce del NIU del formato 3 con el formato 1 o del NIU del Formato TC2 con el Formato TC1). De acuerdo con la definición del campo 16 (F3) o 18 (TC2), el valor del consumo facturado

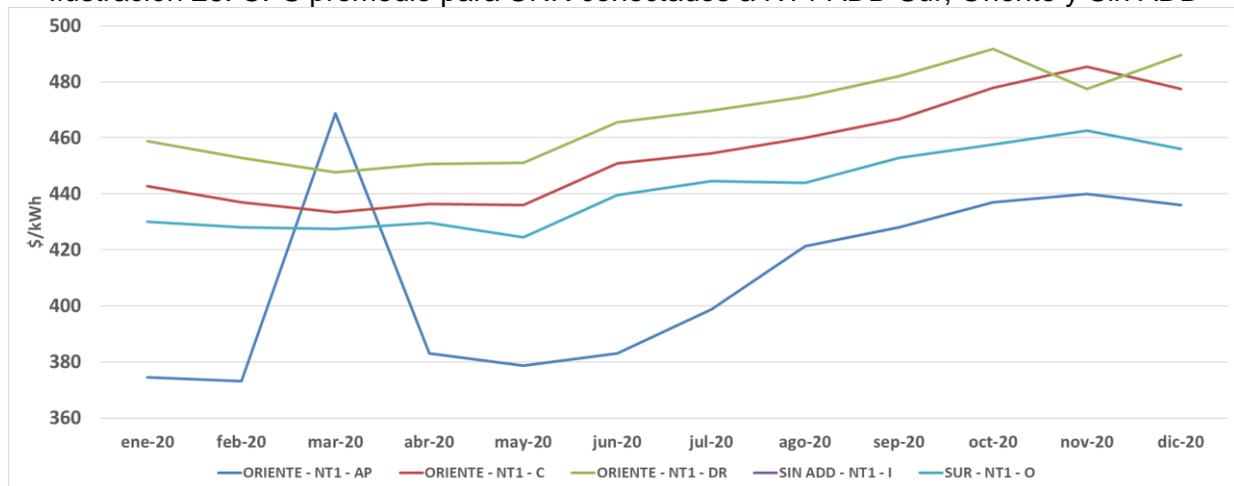
no incluye subsidios ni contribuciones por lo que debería corresponder al cálculo realizado por la empresa del CU de cada usuario.

Seguidamente, se realizó la sumatoria de los consumos y la facturación por consumo (Campos 14 y 16 (8055 de 2010) y Campo 14 y 18 (20155 de 2019)) agrupada por empresa por sector por mercado y por nivel de tensión, resultado usado para calcular el cociente entre los campos 16 y 14 o 18 y 14, obteniendo un costo unitario de prestación del servicio promedio por empresa por sector y por nivel de tensión.

A continuación, se presentan los resultados del Costo de Prestación del Servicio (CPS) promedio al usuario no regulado por nivel de tensión y ADD, aclarando que a la fecha se encuentra pendiente de certificación por parte de la empresa el Formato TC2 para los periodos 2M a 12M de 2020 del SUI por lo que solo se contará información certificada por la empresa en el Formato 3, ver Ilustración 26. De igual manera, y para permitir nombres cortos en las leyendas, se utilizarán las siguientes abreviaturas:

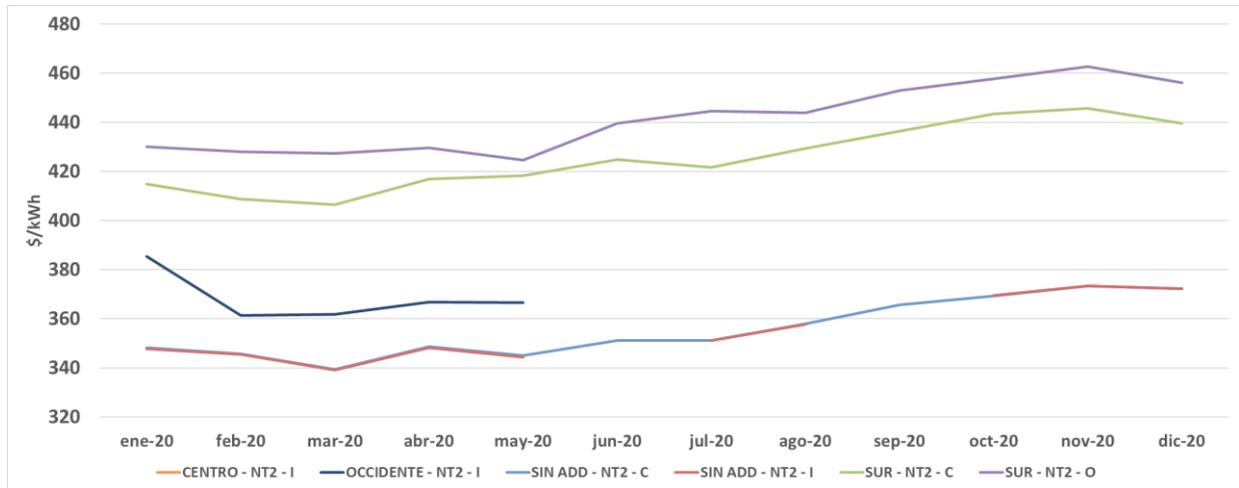
<b>ALUMBRADO PUBLICO</b>	AP	<b>ESTRATO 3</b>	E3
<b>COMERCIAL</b>	C	<b>INDUSTRIAL</b>	I
<b>ESPECIAL ASISTENCIAL</b>	EA	<b>INDUSTRIAL BOMBEO</b>	IB
<b>ESTRATO 1</b>	E1	<b>OFICIAL</b>	O
<b>ESTRATO 2</b>	E2	<b>PROVISIONAL</b>	P

Ilustración 26. CPS promedio para UNR conectados a NT1 ADD Sur, Oriente y Sin ADD



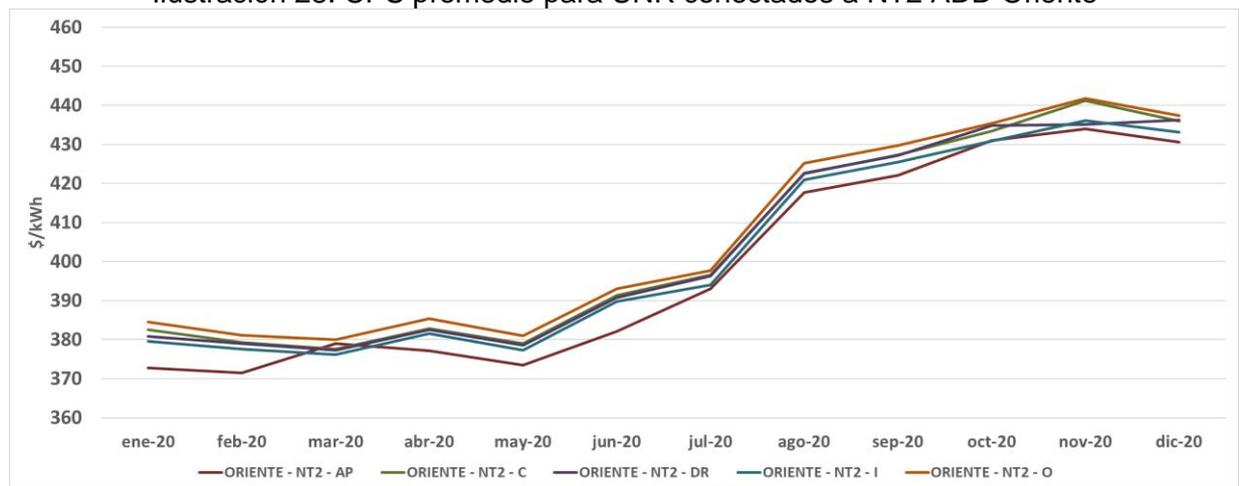
Fuente: Formatos Comerciales SUI

Ilustración 27. CPS promedio para UNR conectados a NT2 ADD Centro, Occidente, Sur y Sin ADD



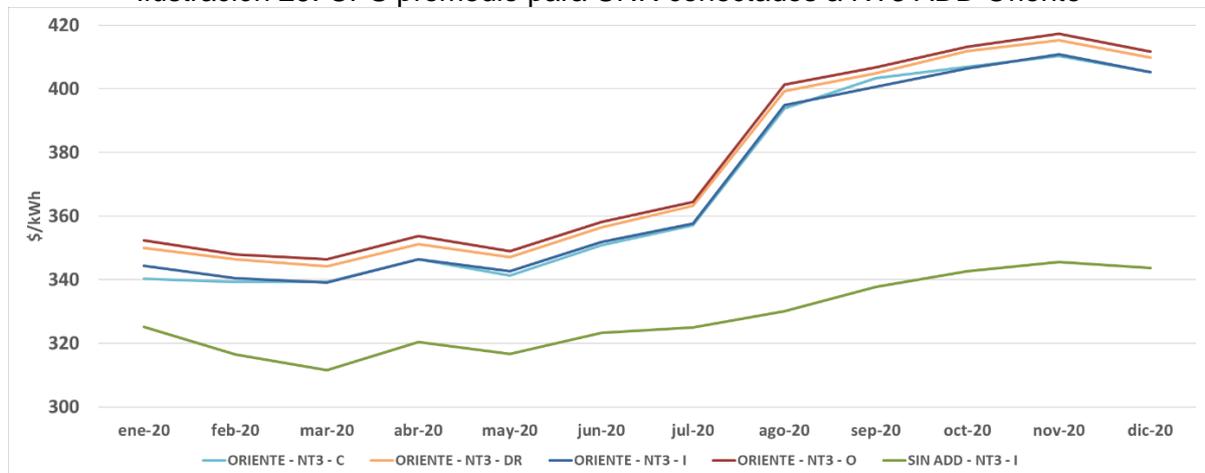
Fuente: Formatos Comerciales SUI

Ilustración 28. CPS promedio para UNR conectados a NT2 ADD Oriente



Fuente: Formatos Comerciales SUI

Ilustración 29. CPS promedio para UNR conectados a NT3 ADD Oriente



Fuente: Formatos Comerciales SUI

En términos generales, durante el año 2020 solo fue posible conocer información de los usuarios no regulados de la empresa atendidos en mercados cuyo OR no se encontraba con aprobación de ingresos en el marco de la Resolución CREG 015 de 2018. Una vez el OR obtenía su aprobación, la empresa no certificó su respectivo formato TC2. Esta situación fue mencionada durante el proceso de visita de evaluación integral y será explicado más adelante.

#### 4.4.5.3. Subsidios y Contribuciones

En el desarrollo de la visita efectuada durante los días 27 y 28 de octubre de 2021, a la empresa ELECTROHUILA SA ESP, entrego el informe mensual del valor de subsidios que otorgó el prestador durante el año 2020 y el valor de las contribuciones que facturó, conforme lo establece la regulación vigente.

Por lo anterior y según información reportada por ELECTROHUILA SA ESP, al SUI, los subsidios aplicados se incrementaron entre 2019 y 2020 en un 9,85%, mientras que el pago de contribuciones disminuyó en un -11.87%. Durante el 2019, según información del SUI, el déficit fue de \$81.503'751.762 y en 2020 alcanzó el valor \$94.449'345.074 representando un aumento de déficit entre años del 13,71%. Ver Tabla 35.

Tabla 35. Subsidios y Contribuciones

Empresa	Estratos y clases de Usos	2019		2020		Variación % - Sub.	Variación % - Cont.
		Sub. (\$)	Cont. (\$)	Sub. (\$)	Cont. (\$)		
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.	Estrato 1	41,529,357,376	0	46,417,911,062	0	10.53%	
	Estrato 2	49,679,168,333	0	54,400,372,766	0	8.68%	
	Estrato 3	3,162,955,604	0	3,357,964,660	0	5.81%	
	Estrato 5	0	853,471,674	0	966,838,138		11.73%
	Estrato 6	0	55,359,533	0	58,913,613		6.03%
	Industrial	0	1,476,374,947	0	1,321,296,801		-11.74%
	Comercial	0	15,493,804,658	0	13,262,238,814		-16.83%
	Distrito Riego	5,906,282,576		7,055,199,459		16.28%	
	Provisional	0	862,165,291	0	1,146,713,662		24.81%
	Alumbrado Publico	0	0	0	35		100.00%
	Áreas Comunes	0	32,836,024	0	26,101,810		-25.80%
	<b>Totales</b>	<b>100,277,763,889</b>	<b>18,774,012,127</b>	<b>111,231,447,947</b>	<b>16,782,102,873</b>	<b>9.85%</b>	<b>-11.87%</b>
	<b>Decifitaria</b>		<b>81,503,751,762</b>		<b>94,449,345,074</b>		<b>13.71%</b>

Fuente – SUI – ELECTROHUILA SA ESP

De igual forma, se pudo verificar directamente los valores del consolidado de conciliaciones de recurso FSSRI y FOES, presentadas al Ministerio de Minas y Energía durante el año 2020, en la cual se pudo constatar que los valores son coincidentes en los cuatro trimestres del respectivo año, con lo reportado en el Sistema Único de Información - SUI

#### 4.4.5.3.1. Giros Recibidos y Efectuados del FSSRI y FOES

En la información solicitada, se recibió por parte de la empresa, los giros recibidos y efectuados del FSSRI y FOES durante el año 2020. Ver Tabla 36.

Tabla 36. Giros Recibidos y Efectuados de FSSRI y FOES

	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20
Giros recibidos FSSRI	0	8,906,880,861	10,135,682,562	35,090,391,739	0	19,435,208,513
Giros efectuados a FSSRI	0	0	0	0	0	0
Giros recibidos de FOES	0	71,086,836	84,988,705	78,619,626	83,187,076	38,010,360
Giros efectuados a FOES	0	1,972,240	0		3,737,620	0

Fuente – ELECTROHUILA

	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Giros recibidos FSSRI	0	13,123,519,717	0			44,350,197,674
Giros efectuados a FSSRI	0	0	0	0	0	0
Giros recibidos FOES	18,340,231	47,667,591	35,593,146	76,085,077	65,597,214	94,695,200
Giros efectuados a FOES		2,003,376			1,533,539	

Fuente - ELECTROHUILA

Por otra parte, se observa, que existe un protocolo registrado en el sistema de calidad de la empresa bajo los códigos PT-CGC-04-007 versión 3 y PT-GPE-10-002 versión 2 respectivamente, para las conciliaciones de Subsidios y contribuciones y para la aplicación de los recursos FOES, bajo los códigos PT-CGC-04-007 versión 3 y PT-GPE-10-002 versión 2 respectivamente; estos procedimientos fueron aportados durante el desarrollo de la visita.

Por otra parte, según información reportada por el Ministerio de Minas y Energía, la última validación en firme del balance de subsidios y contribuciones con corte al segundo trimestre de 2020, muestra un déficit acumulado de \$14.343.665.965.

La diferencia con la información remitida por el MME y la del SUI, radica en que la información del MME incluye los valores de los giros del presupuesto general de la nación y de operadores relacionados y además que la información no corresponde al mismo periodo.

#### **4.4.5.4. ATENCIÓN AL CLIENTE**

En el ejercicio de inspección y vigilancia adelantado por la DTGE, para el desarrollo de esta evaluación integral se revisaron los siguientes aspectos a la empresa ELECTROHUILA SA ESP:

##### **4.4.5.4.1. Proceso de Servicio al Cliente**

La empresa cuenta con 4 procedimientos dentro del proceso del servicio al cliente, cada uno tiene asociados protocolos, formatos, flujogramas, los cuales hacen parte del mapa de procesos y manual de calidad de la empresa.

- Recepción de PQR.
- Análisis de causa
- Respuesta PQR.
- Estadísticas de PQR.

Para la capacitación de los funcionarios sobre atención al usuario, se utilizan los formatos (FT – TH 01-006) que se encuentran en el sistema de gestión de la calidad de la compañía y que una vez capacitados van a la carpeta individual de Talento Humano.

Actualmente en el departamento del Huila, la empresa ELECTROHUILA tiene distribuido los siguientes puntos de atención al usuario así:

1. Sede Saire -Edificio de Atención Integral y Recaudo - Neiva y Norte
2. Sede No. 2 Saire Zona Sur – Pitalito
3. Sede No. 3 Saire Zona Centro – Garzón
4. Sede No. 4 Saire Zona Occidente - la Plata

La empresa cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de las PQR: página web [www.ELECTROHUILA.com.co](http://www.ELECTROHUILA.com.co), líneas telefónicas: 6604100 y 018000918816, y puntos de atención en los municipios donde presta el servicio. Se verificó y se pudo evidenciar que el CCU se encuentra publicado únicamente en la página web de la empresa. Así mismo, informa que, de estos canales, el más utilizado por los usuarios es el presencial en las oficinas y el menos usado es la página web.

Por cada punto de atención existe un Gestor Social quien maneja toda la información del prestador de cara a la ciudadanía.

La oficina de Responsabilidad Social se encarga de publicar las noticias de la empresa a la ciudadanía en redes sociales Facebook.

La empresa cuenta con el Sistema Integrado Eléctrica Comercial – SIEC, el cual es una herramienta para el registro de las peticiones; se encuentra asociado al número de cuenta-matrícula del suscriptor y tiene la opción de la localización del cliente a través de la dirección o el número de cédula, con estas opciones pueden recibir las reclamaciones a las personas que se acercan a reclamar en los puntos de atención.

Se indica que la información que se reporta al SUI, en relación con PQR, se toma de este sistema, se evidencia que el sistema cuenta con todas las herramientas para garantizar que la petición sea radicada de manera automática cuando el usuario la presenta, por ello siempre se le asigna un número de radicado al momento de recibirla.

Al revisar la forma como se realiza esta actividad, se concluye que existen estándares o protocolos para la atención al usuario, que se realiza evaluación periódica de esta tarea, adicionalmente, se realiza la encuesta anual de satisfacción del usuario que es contratada con un tercero.

Informa la empresa, que se efectúan jornadas de sensibilización a los usuarios en los barrios y puerta a puerta, con periodicidad mensual.

#### 4.4.5.4.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

Tabla 37. Comparativo PQRs 2019 – 2019

CAUSAL	2019	2020	Diferencia	% de Participación 2020	Variación %
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	568	183	-385	0.3%	-210.38%
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUBLICO	37	43	6	0.1%	13.95%
COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO	98	50	-48	0.1%	-96.00%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	86	66	-20	0.1%	-30.30%
COBRO DE REVISIONES	29	18	-11	0.0%	-61.11%
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	62	79	17	0.1%	21.52%
COBRO POR CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR O RECUPERACION DE ENERGÍA	620	105	-515	0.2%	-490.48%
COBRO POR RECONEXION NO AUTORIZADA	20	12	-8	0.0%	-66.67%
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	54	29	-25	0.1%	-86.21%
COBROS INOPORTUNOS	74	37	-37	0.1%	-100.00%
COBROS POR CONEXION, RECONEXION, REINSTALACION	557	127	-430	0.2%	-338.58%
COBROS POR PROMEDIO	597	579	-18	1.0%	-3.11%
DATOS GENERALES INCORRECTOS	7	17	10	0.0%	58.82%
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	551	93	-458	0.2%	-492.47%
ESTRATO INCORRECTO	1,206.00	634	-572	1.1%	-90.22%
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	109	23	-86	0.0%	-373.91%
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O CON EL COBRO DEL MEDIDOR	109	49	-60	0.1%	-122.45%
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	13,686.00	8,026.00	-5660	14.4%	-70.52%
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	94	8	-86	0.0%	-1075.00%
INCONFORMIDAD POR LA NORMALIZACION DEL SERVICIO	2	2	0	0.0%	0.00%
NEGACION DE LA SOLICITUD DE SUSPENSION	5	2	-3	0.0%	-150.00%
SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	7	10	3	0.0%	30.00%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	44	34	-10	0.1%	-29.41%
SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION	451	446	-5	0.8%	-1.12%
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	1	1	0	0.0%	0.00%
TARIFA INCORRECTA	149	47	-102	0.1%	-217.02%
ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURA	3,272.00	1,346.00	-1926	2.4%	-143.09%
FALLAS EN LA CONEXION DEL SERVICIO	38	89	51	0.2%	57.30%
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	52,926.00	30,587.00	-22339	54.9%	-73.03%
NO ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	11,590.00	7,220.00	-4370	13.0%	-60.53%
NO CONEXION DEL SERVICIO	4	2	-2	0.0%	-100.00%
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	58	38	-20	0.1%	-52.63%
SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO	111	14	-97	0.0%	-692.86%
TERMINACION DEL CONTRATO	192	56	-136	0.1%	-242.86%
VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO	9,729.00	5,669.00	-4060	10.2%	-71.62%
<b>TOTAL</b>	<b>97143</b>	<b>55741</b>	<b>-41402</b>	<b>100.0%</b>	<b>-74.28%</b>

Fuente \_SUI-Bodega O3

Comparando los datos de 2020 con el año inmediatamente anterior, encontramos que hubo una disminución de PQRs en – 74.28% representado en – 41.402 quejas, adicionalmente, la diferencia más grande en número de quejas de un año a otro corresponde a la causal “*Interrupciones en la prestación del servicio*” con una disminución de -73.03% y un valor de 22.339 menos que el año 2019, siguiéndole en su orden, “*No atención de condiciones de seguridad o Riesgo*” con una disminución de -60.53%, representados en 4.370 menos quejas respecto al año 2019. Ver Tabla 38

Las quejas por Interrupción en la prestación del servicio para el año 2020, tienen una participación del 54.9% del total de quejas representado por 30.587 quejas, de las 54.741 en total.

#### **4.4.5.4.3. Contrato De Condiciones Uniformes**

La empresa cuenta con el Contrato de Condiciones Uniformes –CCU, el cual actualmente está en proceso de actualización.

Se verificó el contenido del Contrato de Condiciones Uniformes de ELECTROHUILA S.A. ESP, publicado en la página web, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7, 37 y 27 de la Resolución CREG 108 de 1997 y 5 de la Resolución CREG 225 de 1997, donde se obtuvo lo siguiente (Tabla 38):

Tabla 38. Verificación contenida CCU

<b>No.</b>	<b>Requerimientos</b>	<b>Disposición Regulatoria</b>	<b>ELECTROHUILA SA ESP</b>
<b>1</b>	Identidad de la empresa oferente del contrato	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>2</b>	Determinación del servicio público que ofrece	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>3</b>	Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>4</b>	Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>5</b>	Exclusividad en las destinación del servicio.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>6</b>	Área geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>7</b>	Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>8</b>	Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>9</b>	Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>10</b>	Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>11</b>	Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
<b>12</b>	Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple

No.	Requerimientos	Disposición Regulatoria	ELECTROHUILA SA ESP
13	Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
14	Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
15	Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
16	Forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
17	Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
18	Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
19	Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
20	Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
21	Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
22	Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
23	Parámetros de desviaciones significativas	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
24	Otros cobros. Revisión de instalaciones, transformadores y otros conceptos	Res CREG 108/97, art 7°	Si cumple
25	Costos de actividades de reconexión, reinstalación y como cuantificarlos	Res CREG 108/97, art 7°	No cumple

Fuente – Resolución 108/1997- DTGE

Según revisión efectuada sobre el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa, frente a lo establecido en la Resolución CREG 108 DE 1997, Artículo 7°, la Resolución CREG 225 De 1997, Artículo 5°, en su contenido no se encontró:

1. Costos de actividades de reconexión y forma de cuantificarlos.

#### 4.4.5.4.4. Cumplimiento de Información Publicada en la Página Web

Tabla 39. Verificación cumplimiento información publicada en página web

No.	Requerimientos	ELECTROHUILA SA ESP
1	Resolución CREG 156 de 2011: Artículo 53. Información para los usuarios. Todos los agentes que desarrollen la actividad de Comercialización de energía eléctrica deberán incluir en su página web un enlace en el que únicamente se publique información actualizada sobre el proceso de cambio de comercializador	Si cumple
1.1	Un enunciado claro y conciso que informe sobre el derecho que le asiste al Usuario a elegir libremente su comercializador, haciendo hincapié en la diferencia entre la figura del comercializador y la del operador de red	Si cumple
1.2	El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende	Si cumple
1.3	El costo unitario de prestación del servicio a Usuarios regulados que ha aplicado en cada mercado de comercialización durante el mes correspondiente y cada uno de los doce (12) meses anteriores.	Si cumple
1.4	Información sobre las clases de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de Usuario.	Si cumple
1.5	Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador	Si cumple

Fuente – Resolución 156 de 2011 - DTGE

Realizada la verificación, se evidencia que la empresa da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 53 de la Resolución 156 de 2011. Ver Tabla 39.

#### 4.4.5.4.5. Análisis General de los Puntos de Atención.

La empresa ELECTROHUILA, cuenta con la oficina de atención al cliente en Neiva, oficina principal, con identificación visible y con el horario de atención de 7:30 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua; cuenta con 13 personas con sus respectivos cubículos para la atención regular y en tiempos pico son las mismas 13 personas. dentro de los puntos de atención cuentan con dos (2) para cuentas nuevas

En los puntos de atención, las solicitudes más recurrentes son duplicados de las facturas y reclamo por facturación. Así mismo el punto de atención de Neiva, cuenta con una máquina adicional para la entrega del duplicado de la factura, para la cual se requiere el número del código de cliente, lo que hace que la atención recibida sea más efectiva y oportuna.

La empresa establece como condición para recibir la petición, que se identifique el número de cuenta del usuario, y le da opciones como recibir con número de cédula o dirección del predio.

Las oficinas son cómodas, organizadas, tienen espacios amplios, cuentan con aire acondicionado, el front office es confortable para la atención del público y el back office es organizado, cuenta con scanner para digitalizar los documentos presentados por el usuario. Cada módulo de atención cuenta con un sistema electrónico para que el usuario evalúe la calidad de la atención recibida.

En el desarrollo de esta evaluación integral se realizó la revisión de los siguientes ítems al punto de atención en Neiva (Tabla 40):

Tabla 40. Análisis General Puntos de Atención

No.	Pregunta	Variable	Verificación In situ Neiva – 28 de octubre de 2021.
1	Canales dispuestos por la empresa para atención a los usuarios (cuáles canales tiene)	PERSONALIZADO	si
		TELEFÓNICO	si
		PÁG WEB	si
2	Procedimiento para cada uno de estos canales, incluyendo: instructivos, protocolos, libretos, mecanismos de evaluación y control, entre otros	¿Anexó documentación?	si
3	Relación de oficinas de atención comercial, indicando el municipio en el que se encuentra, así como la cobertura geográfica que le corresponde atender (nombre de los municipios).	MUNICIPALES	Si
4	Indicar para cada una de las oficinas si cuentan con sistema automatizado de asignación y control de turnos.	si	Si
		si	
5	Tiempos de atención promedio por usuario, en cada uno de los canales de atención y en cada una de las sedes.	PERSONALIZADO	5 min
		TELEFÓNICO	Inmediato
		PÁG WEB	Inmediato
6	Horario.	Tiempo	7:30 am a 2:00 pm de L –V
	Número de usuarios que se atiende simultáneamente en cada una de las oficinas y turnos, en caso de que exista esta modalidad.	Promedio	8
7	Número de sillas individuales disponibles en sala de espera, para cada una de las oficinas.	Promedio	6 tándem de 3 sillas c/u
8	Indicar para cada una de las oficinas de atención comercial, si cuentan con sistema de acondicionamiento de aire.	Cuántas oficinas del total cuentan con aire acondicionado	Si
9	Estadísticas de atención por cada uno de los canales, para el periodo transcurrido 2020. - reclamaciones (promedio mensual)	PERSONALIZADO	Archivo remitido vía correo electrónico mcampo@superservicios.gov.co
		TELEFÓNICO	
		PÁG WEB	

Fuente – Visita efectuada los días 27 y 28 de octubre de 2021

#### **4.4.5.4.6. Aspectos Generales evidenciados en el punto de atención de Neiva - Sede Saire.**

1. Se puede concluir que la empresa ha diseñado e implementado una estrategia de atención al usuario que permite a las personas encargadas del tema, trabajar sobre estándares y protocolos. Así mismo, se evidencia que la comunicación entre la empresa y el usuario responde a un ejercicio de fácil comprensión y acceso por parte del usuario, el cual, es efectivo, claro y oportuno.
2. Se sugiere publicar en cada punto de atención, los deberes y derechos de los usuarios, y algunos aspectos relevantes que se encuentran en el CCU, para ser visualizados en cartelera (Digital sería más útil).
3. Aunque en el sistema de gestión de calidad tienen el formato, “*Presentación de Petición, reclamo, queja recurso escrito*”, el mismo se evidencio que no se encuentra disponible en el punto de atención.
4. En la sede se evidencian salones amplios para la capacitación de clientes internos y externos.
5. Para el pago de las facturas, los usuarios tienen disponibles los siguientes medios:

- a) Bancos (En la sede de Saire- Neiva, tiene una sucursal del banco de occidente exclusiva para pagos.
  - b) Red su chance
  - c) Página Web de la empresa (Transacciones en Línea)
6. Para la lectura de consumos, la empresa tiene contrato con un tercero, encargado de realizar esta labor en terreno (Urbano y Rural).
  7. La empresa cuenta con la cartilla de seguridad y Riesgo eléctrico, la cual se socializa con los técnicos de la compañía, pero no existe evidencia que se realice con los usuarios.
  8. La empresa mensualmente está realizando actividades con los funcionarios encargados de la atención al usuario (Reuniones de retroalimentación y autoevaluación).
  9. Cuando se termina la atención al usuario, se tiene un tablero para que el usuario evalúe la satisfacción de la atención recibida.
  10. Para la remisión de los expedientes, de los recursos de apelación ante la SSPD, tiene promedio de un mes, lo contrario para la resolver esos recursos, en los cuales existen desde año 2014, expedientes pendientes por resolver por parte de la SSPD.

#### **4.4.5.5. Concurso Económico**

Se realizó la revisión a dicho componente, en la cual se pudo verificar que la empresa ELECTROHUILA SA ESP, efectuó el pago por concepto de concurso económico a los diferentes municipios del Huila, de los cuales de 37 se han efectuado el pago para 22 municipios, desde el año 2019 hasta la fecha.

Así mismo existen 6 municipios (Algeciras, Nataga, Santa María, Baraya, Salado Blanco y Gigante) pendientes por cancelar el pago del concurso económico, lo cuales están pendientes, por hacerle falta algunos de los requisitos que se exigen para el respectivo pago, dentro de los cuales serían los siguientes:

1. Resolución donde se evidencia la conformación y aprobación del Comité permanente de Estratificación.
2. Metodología y cálculo del concurso económico, de acuerdo a los criterios y fórmulas utilizados para dicho cálculo.
3. Cuenta de cobro a la empresa, adjuntando el número de la cuenta a la cual la empresa ELECTROHUILA deberá consignar dicho concepto.

Por otra parte se ha evidenciado que existen 8 municipios que no han presentado la cuenta de cobro por dicho concepto, lo cuales son los siguientes : Campo Alegre, Elías, Iquira, Palermo, Rivera, Suaza, Villavieja y Colombia; ante esta situación la empresa ha realizado hasta tres requerimientos a dichos municipios, sin que hasta la fecha los mismos hayan dado respuesta alguna, la empresa durante la visita efectuada los días 27 y 28 de octubre de 2021, hace entrega de copias a los requerimiento efectuados a dichos municipios.

En virtud de lo anterior se presenta la siguiente situación relacionada con el pago del concurso económico (Tabla 41):

**Tabla 41. Relación de Municipios- Pagos – Concurso Económico**

Municipios	Observación
22	Municipios a los que la empresa realizó el respectivo pago por concepto de Concurso

	económico
6	En trámite de Pago, por parte de la empresa.
1	Pendiente Municipio de Paicol , para que corrija la cuenta de cobro y poder realizar el giro correspondiente.
8	Municipios donde no funciona un comité permanente de Estratificación, y donde la empresa ELECTROHUILA ha enviado comunicaciones para su conformación e informándoles, los requisitos para dicho pago
37	Total Municipios del Huila.

#### 4.4.6. Tópico AEGR

Con el fin de analizar el informe realizado por la empresa de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR), NEXIA MONTES & ASOCIADOS S.A.S., para la vigencia 2020, se presentan algunas de las conclusiones más relevantes de la auditoría.

En primera instancia, al verificar el cumplimiento del del Artículo 51 de la ley 142 de 1994, referente a la presentación anual del informe AEGR, la Resolución SSPD No. – 20211000154045 del 14 de mayo de 2021 “Por la cual se amplía el plazo para la presentación del informe de Auditoría Externa de gestión y Resultados – AEGR a 31 de diciembre de 2020” y la aplicación de la resolución SSPD No. 20061300012295 de 2006 y sus modificatorias, se concluye que el AEGR que efectuó y certificó el cargue de información en el SUI, es el mismo que se encuentra registrado en el RUPS por parte de ELECTROHUILA.

Los informes presentados de acuerdo con la normatividad vigente son los siguientes (Tabla 42):

Tabla 42. Cargue Aspectos Generales de la Empresa

FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACIÓN
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Certificado	2021-06-18
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno	Certificado	2021-06-18
07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo	Certificado	2021-06-18
12. Concepto Gral Evaluación y Resultados	Certificado	2021-06-18
17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión	Certificado	2021-06-18
19. Concepto AEGR del indicador y referente de la evaluación de gestión	Certificado	2021-06-18
20. Concepto del AEGR sobre el indicador de nivel de riesgo	Certificado	2021-06-18
21. Indicadores de Nivel de Riesgo	Certificado	2021-06-18
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ENERGIA	Certificado No Aplica	2021-06-18
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ENERGIA	Certificado No Aplica	2021-06-18
MATRIZ DE RIESGO ENERGIA	Certificado No Aplica	2021-06-18
NOVEDADES PDF ENERGIA	Certificado No Aplica	2021-06-18
ORGANIGRAMA PDF ENERGIA	Certificado No Aplica	2021-06-18
VIABILIDAD FINANCIERA PDF ENERGIA	Certificado No Aplica	2021-06-18

Fuente: SUI

Como se puede observar el cargue del PSPD ha sido oportuno.

#### 4.4.2. Novedades y Arquitectura Organizacional

El AEGR informa que se constituyeron tres (3) comités de apoyo a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y Riesgos, Comité de Gobierno Corporativo, Talento Humano y Sostenibilidad, Comité de Finanzas y Estrategia, así mismo, se estableció el Código de buen gobierno corporativo, en donde se dictan políticas e integra mejores prácticas que permitan administrar y controlar la operación y funcionamiento de ELECTROHUILA.

#### **4.4.3. Análisis y Evaluación de Puntos Específicos**

El AEGR, con base en los estados financieros entregados por ELECTROHUILA para los periodos 2019 y 2020 concluye en cuanto a la causal de disolución que:

*“Con base en el análisis realizado a la viabilidad financiera de la entidad y los resultados obtenidos en la gestión financiera durante 2020, podemos concluir que actualmente no se evidencian situaciones que generen causal de disolución.”*

#### **4.4.4. Encuesta de Control Interno.**

El AEGR concluye que la empresa cuenta con una estructura de control interno, no obstante, se hace necesario que la misma se fortalezca para que sirva de apoyo en la evaluación de la eficiencia y la eficacia de los diferentes procesos de la entidad.

#### **4.4.5. Viabilidad Financiera**

Teniendo en cuenta que el concepto de viabilidad financiera se realiza sobre la proyección de tres años, el AEGR declara que:

*(...) “Con relación a las proyecciones financieras, teniendo en cuenta que son las estimaciones que se realizan de acuerdo a las situaciones tanto internas como externas a la entidad que pueden afectar los resultados financieros y la prestación de los servicios, se hace necesario analizar la posibilidad de actualizarlas de manera periódica y aún más considerando el impacto que la pandemia por covid 19 ha generado a nivel mundial, toda vez, que las expectativas planteadas inicialmente frente a recaudo, necesidades de caja, nivel de inversiones, nivel de endeudamiento se han visto afectadas no sólo a nivel país sino también mundial”(...*  
*Por último, el AEGR concluye que:*

*“Se concluye que no obstante las afectaciones generadas por la pandemia covid-19 durante la vigencia 2020, la entidad no presenta riesgos a nivel financiero que puedan generar incumplimiento en la prestación del servicio a sus usuarios, la ejecución del plan de inversiones en infraestructura y el pago de las obligaciones financieras, con terceros y con sus accionistas.” (...)*

#### **4.4.6.1. Evaluación de la gestión**

Teniendo en cuenta que: i) el contexto normativo contable que aplicaba en Colombia cuando se expidió la Resolución CREG 072 de 2002, se basaba en lo dispuesto en el Decreto 2649 de 1993, el cual cesó en sus efectos legales, según lo señalado en el artículo 2.1.1. del Decreto 2420 de 2015, y ii) el actual marco normativo sustentado en Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF presenta diferencias con los anteriores principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia - PCGA, en temas de medición, reconocimiento, presentación y revelación de hechos económicos; los indicadores financieros de origen regulatorio que sirven como referente para evaluar la gestión de las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, se construyen a partir de información originada de criterios y políticas contables diferentes.

Por lo anteriormente expuesto, y con el objetivo de cumplir con el mandato regulatorio y a su vez tener elementos de análisis robustos desde el punto de vista técnico, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó para cada uno de los grupos definidos en la norma aludida, los referentes del año 2020, a la luz de la resolución vigente y adicionalmente, pone a consideración de los interesados los mismos indicadores calculados para el año 2020.

En consecuencia, para la evaluación de la gestión del año 2020 de las entidades prestadoras, se utilizaron ambos referentes.

Tabla 43. Indicadores de Gestión – Referentes 2020

INDICADORES DE GESTIÓN	Resultado 2020	Referente 2020 CREG	CONCEPTO
Margen Operacional	17%	33,00%	<i>No cumple</i>
Cobertura de Intereses – Veces	7,34	21,01	<i>No cumple</i>
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	32,20	46,35	<i>Cumple</i>
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	63,49	20,59	<i>No cumple</i>
Razón Corriente – Veces	1,33	1,93	<i>No cumple</i>

INDICADORES DE GESTIÓN	Resultado 2020	Referente 2020 NIF	CONCEPTO
Margen Operacional	17%	31,00%	<i>No cumple</i>
Cobertura de Intereses – Veces	7,34	9,57	<i>No cumple</i>
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	32,20	56,25	<i>Cumple</i>
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	63,49	39,82	<i>No cumple</i>
Razón Corriente – Veces	1,33	1,85	<i>No cumple</i>

Fuente: SUI, cálculo DTGE.

Como se puede observar en la Tabla 43 la empresa solo cumple con uno de los cinco referentes, el cual es la rotación de cuentas por cobrar, los demás indicadores, a pesar de que no cumplen con el referente, no presentan una situación crítica de alerta. Al respecto, sobre la hipótesis del negocio en marcha el AEGR no emite ninguna alerta y tampoco lo hace el Revisor Fiscal. Por tal motivo, los referentes en este caso se convierten en una guía para que el PSPD logre un estado financiero óptimo de acuerdo a los lineamientos de la CREG.

#### 4.4.7. Calidad y Reporte de la Información al SUI

A continuación, se presenta la información del cumplimiento de los reportes por parte de Risaralda Energía al Sistema Único de Información – SUI.

##### 4.4.7.1. Inscripción y actualización RUPS

La empresa ELECTROHUILA realizó actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS bajo imprimible No. 202181014396158 del 13 de agosto de 2021 donde realizó el registro de los siguientes datos:

- Fecha de constitución: 17 de julio de 1947
- Fecha de inicio de operaciones: 17 de julio de 1947
- NIT: 891.180.001 - 1
- Servicios Registrados: Energía Eléctrica
- Actividades Desarrolladas:

Tabla 44. Registro actividades RUPS

Servicio	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha final
Energía – SIN	Comercialización	17/07/1947	--
	Generación	17/07/1947	--
	Distribución	17/07/1947	--

Fuente: Registro Único de Prestadores - RUPS

Conforme a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, el prestador ha venido certificando año a año las correspondientes actualizaciones del Registro Único de Prestadores – RUPS.

#### 4.4.7.2. Cargue y Calidad de información

Según la revisión realizada en el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que el prestador a la fecha presenta 757 reportes en estado certificado para el servicio de energía eléctrica. El porcentaje de cargue del prestador es el siguiente (Tabla 45):

Tabla 45. Porcentaje de cargue

ID	EMPRESA	AÑO	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Porcentaje de cargue
1014	ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P	2020	633	124	36	95.4 (%)

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 30/11//2021.

Los formatos pendientes por cargue se relacionan a continuación (Tabla 46):

Tabla 46. Formatos pendientes de cargue

FORMATO	PERIODICIDAD	PERIODO	APLICACIÓN
BRA8. Unidades Constructivas de Líneas	M	2	Cargue Masivo
CS6. Puntos de Medida Línea Circuitos - Inventarios	M	2	Cargue Masivo
CS6. Puntos de Medida Línea Circuitos - Inventarios	M	3	Cargue Masivo
CS6. Puntos de Medida Línea Circuitos - Inventarios	M	5	Cargue Masivo
CS6. Puntos de Medida Línea Circuitos - Inventarios	M	8	Cargue Masivo
FORMATO 1 - 25984 ITALENER S.A. ESP	M	9	Cargue Masivo
S6. Usuarios Beneficiarios del Descuento y/o Exención Tributaria	T	1	Cargue Masivo
S6. Usuarios Beneficiarios del Descuento y/o Exención Tributaria	T	2	Cargue Masivo
S6. Usuarios Beneficiarios del Descuento y/o Exención Tributaria	T	3	Cargue Masivo
S6. Usuarios Beneficiarios del Descuento y/o Exención Tributaria	T	4	Cargue Masivo
TC4. Información Peticiones No Constituyen Reclamación	A	1	Cargue Masivo
TC5. Información ejecutada de proyectos de inversión	A	1	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	2	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	3	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	4	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	5	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	6	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	7	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	8	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	9	Cargue Masivo

FORMATO	PERIODICIDAD	PERIODO	APLICACIÓN
TC6. Detalle Facturación AP	M	10	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	11	Cargue Masivo
TC6. Detalle Facturación AP	M	12	Cargue Masivo
TT8. Solicitud de Conexión	M	2	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	2	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	3	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	4	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	5	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	6	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	7	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	8	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	9	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	10	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	11	Cargue Masivo
T15.Costo Prestación Servicio Usuarios No Regulados y Alumbrado Publico	M	12	Cargue Masivo
PR4. Perdidas Reconocidas Con Opción de Plan de Reducción de Pérdidas CREG 015	A	4	Formulario

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 30/11//2021.

#### 4.4.7.3. Calidad de información

Evaluando la oportunidad del cargue de la información al Sistema Único de Información SUI, del año 2020 se pudo constatar que ELECTROHUILA presentó el 84.4% de sus cargues dentro del término establecido por los actos administrativos correspondientes. Ver Tabla 47

Tabla 47. Oportunidad en el cargue

CARGUES		
	FUERA DE TERMINO	CON OPORTUNIDAD
Cantidad N°	118	639
Porcentaje %	15.6%	84.4%

Fuente: Sistema Único de Información SUI. Fecha de corte de la consulta 30/11//2021.

En cuanto a reversiones, durante 2020 la empresa ELECTROHUILA no solicito ninguna.

Para el año 2021 bajo radicado SSPD 20215293689172 se solicita reversión de formatos del año 2020 relacionado a continuación (Tabla 48):

Tabla 48. Formatos reversados.

FORMATO	PERIODICIDAD	PERIODO	FECHA DE EJECUCIÓN
T9. Variables costo unitario de prestación del servicio CU 119 UR.	Mensual	7	--

T9. Variables costo unitario de prestación del servicio CU 119 UR.	Mensual	8	--
T9. Variables costo unitario de prestación del servicio CU 119 UR.	Mensual	9	--
T9. Variables costo unitario de prestación del servicio CU 119 UR.	Mensual	10	--
T6. Opción tarifaria 168/2008	Mensual	12	--
TC2. Facturación de Usuarios	Mensual	9	--
TC2. Facturación de Usuarios	Mensual	10	--
TC2. Facturación de Usuarios	Mensual	11	--
TC2. Facturación de Usuarios	Mensual	12	--

Fuente: Sistema Único de Información SUÍ. Fecha de corte de la consulta 30/11//2021.

## 5. Hallazgos:

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Gestión de Riesgo	“(…) 3.7. Último informe del área de control interno o quien haga sus veces en el cual se evidencie el seguimiento (…)”,	Informe interno de auditoria	No se han implementado las acciones para corregir los hallazgos de la mencionada auditoria.
Verificación de cumplimiento para la inclusión en el CCU asociado los cargos asociados a la conexión del servicio.	Condiciones de los cargos asociados a la conexión del servicio.	Se revisaron las cláusulas 54 y 59 asociadas a las condiciones de la conexión del servicio, en la cuales no se observó que la empresa ELECTROHUILA, tenga incluido en el CCU. los valores asociados a los cargos de conexión del servicio de energía eléctrica.	Se generó compromiso de incluir dentro de las cláusulas del CCU, en direccionar al usuario, donde se podría ubicar los valores de los cargos de conexión, en la nueva reestructuración que se le está haciendo al CCU. (Ejemplo Pagina Web)
Aunque en el sistema de gestión de calidad tienen el formato, “Presentación de Petición, reclamo, queja recurso escrito”, el mismo se evidencio que no se encuentra disponible en el punto de atención	Razones por las cuales no se tiene dentro del punto de atención el formato de “Presentación de Petición, reclamo, queja recurso escrito”,	Se pudo observar en la oficina de del punto de atención en Neiva, Sede Saire, que la empresa no tiene para disposición de los usuarios del servicio el formato de “Presentación de Petición, reclamo, queja recurso escrito”,	Se generó compromiso de poner a disposición de los usuarios el formato de “Presentación de Petición, reclamo, queja recurso escrito”,

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Se sugiere publicar en cada punto de atención, los deberes y derechos de los usuarios, y algunos aspectos relevantes que se encuentran en el CCU, para ser visualizados en cartelera (Digital sería más útil).	Razones por las cuales no se tiene publicado en los puntos de atención de PQR, los deberes y derechos de los usuarios	Se pudo observar en la oficina del punto de atención en Neiva, Sede Saire, que la empresa no tiene publicado los deberes y derechos de los usuarios y algunos aspectos relevantes que necesitan saber y que se encuentran en el CCU. Así mismo no se observó que la empresa tenga publicado el CCU en los puntos de Atención a los usuarios.	Se generó compromiso de publicar dentro de los puntos de atención al usuario, los deberes y derechos de los usuarios y la publicación del CCU, en un lugar visible de los puntos de atención.
<b>Calidad de la Información Financiera</b>	Se verifica que no hay cumplimiento de lo estipulado en la Resolución 20161300013475 del 19/05/2016, por la cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 200.	Información cargada en Gobierno NIF 2020.	Estado: Pendiente  Plazo de cumplimiento: Hasta el 30 de noviembre de acuerdo a lo pactado en el acta de visita realizada los días 27,28 y 29 de octubre de 2021
Aspecto SUI  Porcentaje de cargue de información vigencia 2020	Cargue de información conforme a las siguientes normas:  Resolución SSPD No. 20192200020155 del 25 de junio de 2021	Se realizó la consulta de la información en el SUI, encontrando que la empresa ELECTROHUILA SA ESP, presenta un porcentaje de cargue del 94% para el año 2020	Estado: Pendiente  Plazo de cumplimiento: Hasta el 30 de noviembre de acuerdo a lo pactado en el acta de visita realizada los días 27,28 y 29 de octubre de 2021.
Reporte información al SUI	Verificación de cargue de información al SUI	Consulta en aplicativo SUI	Se encuentra 6 formatos pendientes de certificar por parte del prestador.
<b>Reporte de información</b>	Veracidad de la información	Información entregada por el OR en el marco de la evaluación integral	Incumplimiento a lo establecido en la Resolución 080 de 2019, artículo 8.
<b>Información financiera</b>	Flujo de caja para cubrimiento de proyecto de inversiones regulatorias que tiene la empresa.	Flujo de caja entregada por la empresa.	El flujo de caja no permite cubrir obligaciones de la empresa y la situación no es favorable

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
			teniendo en cuenta que proyectan transferencias de pago de dividendos.
Calidad de la potencia	Durante el año 2020 estuvo disponible menos de la mitad de los puntos posibles de medición de calidad de potencia.	Información recopilada en la Evaluación Integral.	necesidad de inversión por parte de la empresa en equipos de calidad de la potencia.

## 6. Acciones correctivas definidas:

Como resultado de la evaluación integral se establece la necesidad de implementar acciones correctivas definidas, estas son:

- Se generó compromiso de incluir dentro de las cláusulas del CCU, en direccionar al usuario, donde se podría ubicar los valores de los cargos de conexión, en la nueva reestructuración que se le está haciendo al CCU. (Ejemplo Pagina Web).
- Se generó compromiso de poner a disposición de los usuarios el formato de “Presentación de Petición, reclamo, queja recurso escrito”.
- Se generó compromiso de publicar dentro de los puntos de atención al usuario, los deberes y derechos de los usuarios y la publicación del CCU, en un lugar visible de los puntos de atención.
- Generar el compromiso de realizar el reporte de los formatos que se encuentran en estado pendiente, para el periodo de 2020 y 2021. Especialmente Formatos TC1 y TC2.
- La empresa recalculará los nuevos valores de los Saldos Acumulados con base en los nuevos valores del Costo Unitario de Prestación del Servicio con la metodología de la Resolución CREG 119 de 2007 obtenidos durante la visita.
- Explicar las razones por parte de ELECTROHUILA, sobre las diferencias en el reporte de la información asociada a la ejecución de los planes de inversión y el impacto que tiene este reporte en las funciones que efectúa el OR.

## 7. Conclusiones:

A continuación, se reúnen las principales conclusiones relacionadas con los tópicos evaluados en la Evaluación Integral.

### 7.1. Aspectos financieros y administrativos

- La empresa, aunque genera ingresos y rentabilidad, ha venido presentando un mayor endeudamiento para la vigencia 2020, el cual no se capitalizo en un 100% debido a la distribución de utilidades decretado por los accionistas. Este aspecto puede afectar la caja

de la empresa en los próximos años, al sumarse un mayor servicio y costo de deuda como consecuencia del aumento en las tasas de interés.

- A raíz de la pandemia COVID 19 se observa un deterioro mayor de la cartera vigente de la empresa, lo cual viene afectando los resultados operacionales, particularmente se presenta un deterioro de \$580 millones en el último año y una cartera mayor de 150 días por valor de \$8.090 millones. Dichos valores han sido provisionados, sin embargo, la tendencia de crecimiento continua al punto que el 10,5% de las ventas totales, corresponden a la cartera vigente de la empresa y sobre estos se tiene en riesgo 1,7% de las ventas totales.
- Debido a las diferencias presentadas en los valores reportados, por la empresa en la información financiera del año 2020 en el XBRL, respecto a los estados financieros firmados y dictaminados, la empresa deberá solicitar reversión voluntaria de la información financiera.
- Es pertinente aclarar que los cálculos para evaluar el nivel de riesgo se realizan según la metodología establecida en la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004. Para el año 2020, fueron realizados con la información cargada al SUI de las taxonomías 2020 y 2019.

## **7.2. Aspectos Técnicos**

- Aun considerando las razones expuestas por la empresa para los altos tiempos de reposición de transformadores, la SSPD recomienda a ELECTROHUILA gestionar la disminución de estos ya que se tendría un impacto positivo en los indicadores de calidad media e individual y en la calidad del servicio.
- ELECTROHUILA ha evidenciado las ventajas del uso de cables ecológicos o semiaislados en zonas arborizadas, por lo que la SSPD recomienda aumentar su implementación, teniendo en cuenta que la vegetación es una de las principales causas de afectación de los indicadores de calidad del servicio.
- Respecto a la infraestructura civil, el OR cuenta con certificación RETIE emitida por el CIDET del edificio administrativo y del centro de control. Para las subestaciones del SDL se tomó una muestra de la subestación Solarte 34.5 kV, encontrando aprobación de los resultados de la inspección.
- En el año 2018, ELECTROHUILA ingresó al esquema de calidad de la Resolución CREG 097 de 2008 dando cumplimiento con los requisitos establecidos, posteriormente, la Resolución CREG 015 de 2018 definió los requisitos de infraestructura tecnológica que deben cumplir los Operadores de Red para ingresar en el esquema de calidad de esta Resolución. Actualmente, el OR está ejecutando el contrato para la auditoría preliminar de verificación y cumplimiento de requisitos de incentivos y compensaciones establecidos en el numeral 5.2.10. de la CREG 015 de 2018.

## **7.3. Gestión de Riesgos**

- La empresa cuenta con un análisis de contexto interno y externo adecuado de acuerdo a los lineamientos de desarrollo territorial tanto departamental como municipal, como lo dispone

la resolución 2157 de 2017, para el reconocimiento de amenazas externas a las que está expuesta.

- La empresa valoró los riesgos con la metodología de la norma ISO 31000 (probabilidad consecuencia), valoro escenarios de riesgo y utilizó la estrategia DELPHI, para tener un conocimiento técnico base de los posibles riesgos que se pueden materializar.
- El plan de contingencia y emergencias responde a las necesidades de atención del riesgo en cada uno de los activos considerados para este plan.

#### **7.4. Aspectos Comerciales**

- La empresa no tiene publicado los deberes y derechos de los usuarios en los puntos de atención al cliente, así como, aspectos relevantes que se encuentran en el CCU. Para esto se recomienda realizar la respectiva publicación para que sean visualizados en cartelera o formato Digital, el cual sería útil y funcional.
- Aunque en el sistema de gestión de calidad tienen el formato, “Presentación de Petición, reclamo, queja recurso escrito”, el mismo se evidenció que no se encuentra disponible en el punto de atención.
- La empresa tiene en estado pendiente, el reporte de información al SUI de 42 formatos de los cuales 35 corresponden al tópico comercial, 6 para el tópico técnico y el de Medición de Nivel de Satisfacción del Cliente - NSC-P.
- La empresa viene reportando 63.813 suscriptores, clasificándolos como “sin definir”, lo cual es un porcentaje muy relevante del orden de 15.66%, ante esto la empresa debe aclarar a que estrato o clase de usos corresponden estos suscriptores.
- la empresa tiene desconocimiento de la entrada en vigencia de la Resolución 20155 de 2019 y su modificación a pesar de haber participado en los talleres de socialización del año 2019 y contar con diferentes ayudas informativas brindadas por la DTGE. Lo anterior, impactó en el no reporte de información al SUI o asunción de que algunos formatos no aplicaban.

#### **8. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar**

- Se recomienda que ELECTROHUILA realice una conciliación mensual de la información de cartera y activos fijos reportada al sistema contable, debido a las diferencias presentadas en los módulos respectivos.
- La SSPD recomienda al OR realizar todas las acciones encaminadas a tener una acertada planeación y ejecución de los planes de inversión, de tal manera que no se vean afectados los montos pagados anticipadamente por la Comisión al OR.
- Se evidencia que el OR está desarrollando una herramienta que le permiten mejorar su plan de mantenimientos, sin embargo, la DTGE recomienda que se sigan incorporando variables que permitan un planeamiento acertado, éstas pueden ser: compensaciones por calidad del servicio, consumos, entre otras.
- Se pudo evidenciar que la empresa ELECTROHUILA no tiene incluido en el Contrato de Condiciones Uniformes, el direccionamiento a los usuarios, de los cargos asociados a la conexión del servicio, donde el usuario pueda estar informado y actualizado de dichos cargos. Ante esto se realiza la recomendación de incluirlo en la nueva actualización del CCU, que se encuentra en curso.

## **9. Responsables de la realización**

### **9.1. Responsable general:**

Ángela María Sarmiento Forero, Directora Técnica de Gestión de Energía  
Revisor: Luis Carlos Rodríguez Bello - Asesor DTGE

### **9.2. Equipo de evaluación:**

Rocio Del Pilar Hernández O - Profesional DTGE  
Manuel Octavio Campo E. - Profesional DTGE  
Diego Fernando Borda T. - Profesional DTGE  
Silvana Paola Fonseca C. - Profesional DTGE  
María Isabel Cristina N. - Profesional DTGE  
María Alexandra Thomas V. - Profesional DTGE

## **10. Anexos:**

Expediente 2021220351600206E de Evaluación Integral ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. donde reposan todos los documentos enviados por la empresa a través de requerimientos y de las visitas virtuales realizadas.