



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA
EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA
S.A. ESP**

PERIODO 2014-2015

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ENERGIA
Bogotá, diciembre de 2015**

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en desarrollo del proyecto “Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios”, ha priorizado el análisis de algunas prestadoras, en las que se han identificado aspectos críticos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario como resultado de las diferentes actividades de inspección y vigilancia adelantados en el ejercicio de las funciones atribuidas por la Constitución y la Ley a la Entidad.

Este análisis se orienta, en principio a: i) Obtener y analizar información financiera, administrativa, técnica y comercial de los prestadores seleccionados, ii) Verificar la correcta aplicación de las tarifas, subsidios y contribuciones y iii) elaborar y publicar los informes diagnósticos de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible que han sido priorizados, procurando reflejar el comportamiento del prestador en el período comprendido entre el año 2014 y lo corrido del 2015.

En este orden de ideas, se presenta el diagnóstico correspondiente a la Empresa de Energía de Cundinamarca S. A. ESP, cuyo desarrollo se presenta en 5 capítulos, de los cuales 4 han sido estructurados a partir de cada uno de los tópicos revisados y el último contiene una revisión de las principales acciones de control adelantadas por la SSPD frente a este prestador, así como las recomendaciones derivadas del análisis realizado.

1. DIAGNOSTICO FINANCIERO - ADMINISTRATIVO

Teniendo en cuenta que la empresa EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A E.S.P desarrolla actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, según última actualización aprobada en RUPS el día 14 de Octubre de 2015 es importante mencionar que teniendo en cuenta el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera - NIIF que se adelanta en Colombia de conformidad con la Ley 1314 de 2009, la empresa se acogió a grupo 1, la cual determina el nuevo marco normativo a aplicar de NIIF.

El presente diagnostico se realizó con base en el plan contable del servicio público de Energía Eléctrica con corte a 31 de diciembre de 2014 bajo normas locales y el estado financiero en periodo de transición bajo NIIF, certificado en SUI el 31 de Marzo de 2015 y el cargue del formato 1 el día 19 de Agosto de 2014, y formatos 2 y 3 el día 15 de Diciembre de 2014 de la información bajo NIF.

Estado de situación financiera

Tabla 1.1 Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	PCGA	NIIF	Var
Activo	\$ 611,730,663,813.00	\$ 590,330,075,248.00	-3.50%
Pasivo	\$ 229,857,609,434.00	\$ 322,667,049,823.00	40.38%
Patrimonio	\$ 381,873,054,379.00	\$ 267,663,025,425.00	-29.91%

ACTIVO

El valor del activo varió en 3.5% aproximadamente al cambiar el reporte de información financiera de normas locales a normas internacionales. Bajo el rubro de Activos Corrientes hubo una reclasificación de cuentas en la partida efectivo y equivalentes al efectivo, en esta se incluyó las inversiones a corte plazo de gran liquidez.

En Activos no Corrientes, la cuenta Propiedad, Planta y Equipo se tomó como costo de la Propiedad planta y equipo el costo atribuido correspondiente al valor registrado en libros según PCGA.

PASIVO

El valor del pasivo se modificó en un 40% aproximadamente. Para la adopción por primera vez de NIIF se tomó como pasivo financiero las cuentas por cobrar a su valor razonable que corresponde al valor registrado en libros. La empresa midió el resultado del saldo por el cálculo actuarial. Asimismo en la partida de cuentas por pagar se tomó como pasivo financiero las cuentas por cobrar a su valor razonable que corresponde a el valor registrado en libros según PCGA.

PATRIMONIO

El patrimonio una variación representativa, tuvo una disminución del 30% aproximadamente con respecto a los estados financieros bajo normas locales. Esto se debió principalmente a que todos los ajustes de los activos y pasivos fueron efectuados contra la cuenta de Ganancias Acumuladas. Específicamente por el balance de apertura que se mantiene el resultado del año 2013 y se adicionan los efectos de la convergencia a NIIF.

2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO

Descripción de la Infraestructura.

El Sistema de Distribución Local atendido por la empresa está conformado por 184 circuitos, de los cuales 139 son de nivel II, 41 de nivel III y 4 de nivel IV. Además, posee un total de 14518 transformadores instalados en su sistema de distribución.

Así mismo, según el último reporte de alimentadores en el SUI, EEC S.A. ESP cuenta con 46 subestaciones instaladas y una longitud de la red correspondiente a la longitud de los circuitos o línea principal más ramales de media tensión de 7781 Km; este valor corresponde a la suma total de la longitud de red reportada en el SUI

Calidad del servicio

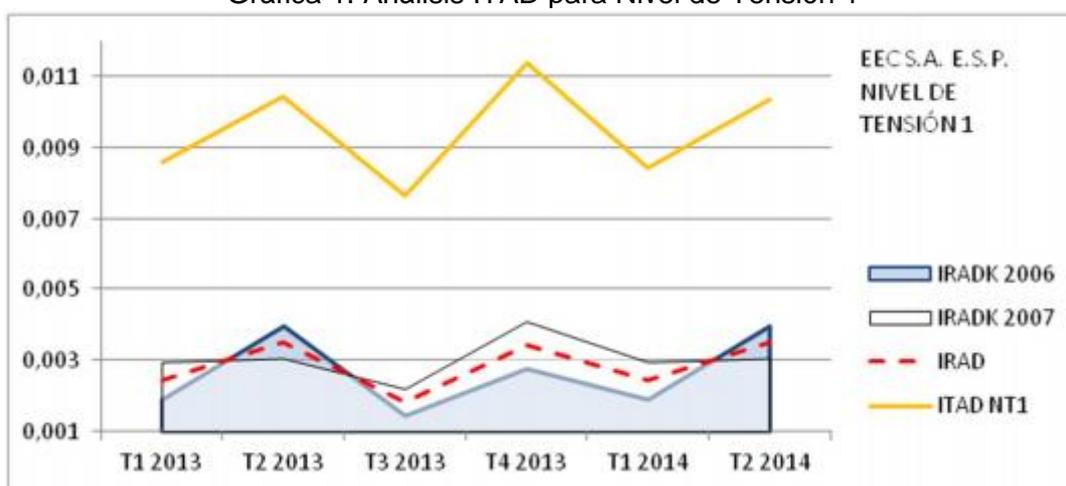
- **Continuidad**

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), mediante la Resolución 097 de 2008, estableció el nuevo esquema de calidad y compensaciones, en el cual se define el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad (ITAD). Este índice representa el porcentaje medio de energía que los clientes dejan de consumir debido a las interrupciones en la prestación del servicio.

Con relación a lo anterior, se encontró que la empresa ya ingresó a este nuevo esquema. En la Resolución 020 de 2011 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, se establecen los Índices de Referencia de la Discontinuidad de EEC S.A. ESP

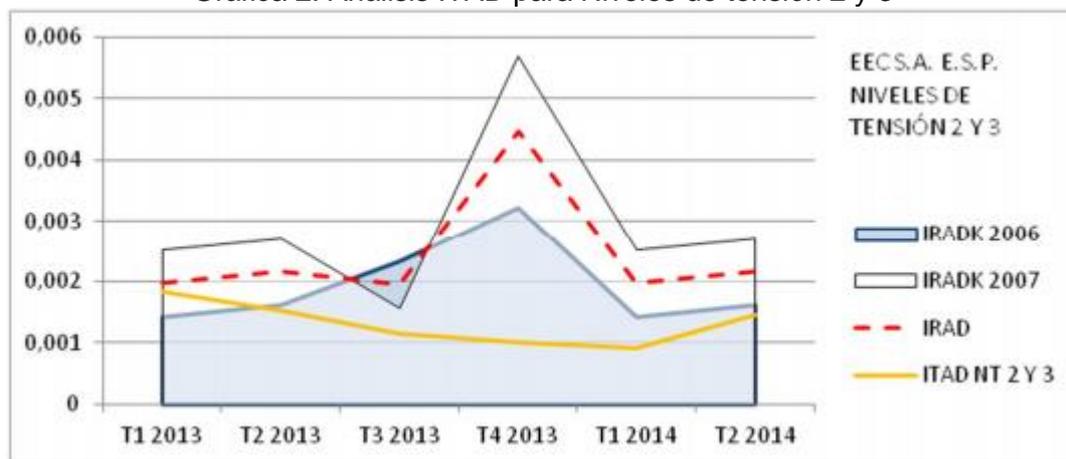
Las gráficas 3.2.1 y 3.2.2 son creadas con base en el índice de Referencia Agrupado de la Discontinuidad (IRAD) y el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad (ITAD). Estos índices permiten analizar el comportamiento de la calidad del servicio de la empresa prestadora. Cuando el ITAD se encuentra por debajo del índice IRAD, se deduce que la empresa ha tenido una buena calidad del servicio; cuando los límites del IRAD son superados, se entiende que la calidad del servicio de la empresa ha disminuido considerablemente. Los índices IRADK 2006 Y 2007 establecen una banda de indiferencia.

Gráfica 1. Análisis ITAD para Nivel de Tensión 1



Fuente: SUI – DTGE

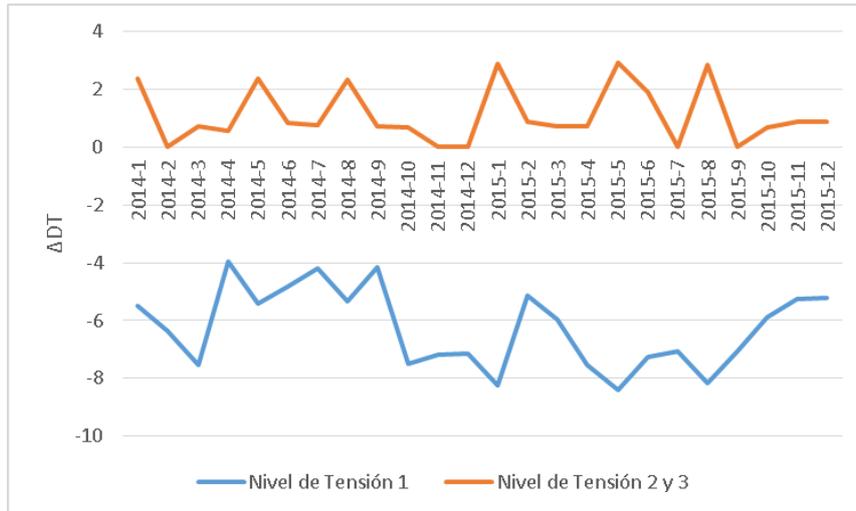
Gráfica 2. Análisis ITAD para Niveles de tensión 2 y 3



Fuente: SUI – DTGE

Por otra parte, en la siguiente gráfica se presenta la Variación Trimestral de la Calidad, ΔDt , reportada al SUI, aplicada a través del costo unitario de prestación del servicio a los usuarios finales atendidos por la empresa.

Gráfica 3. Análisis Delta DT para Niveles de tensión 2 y 3



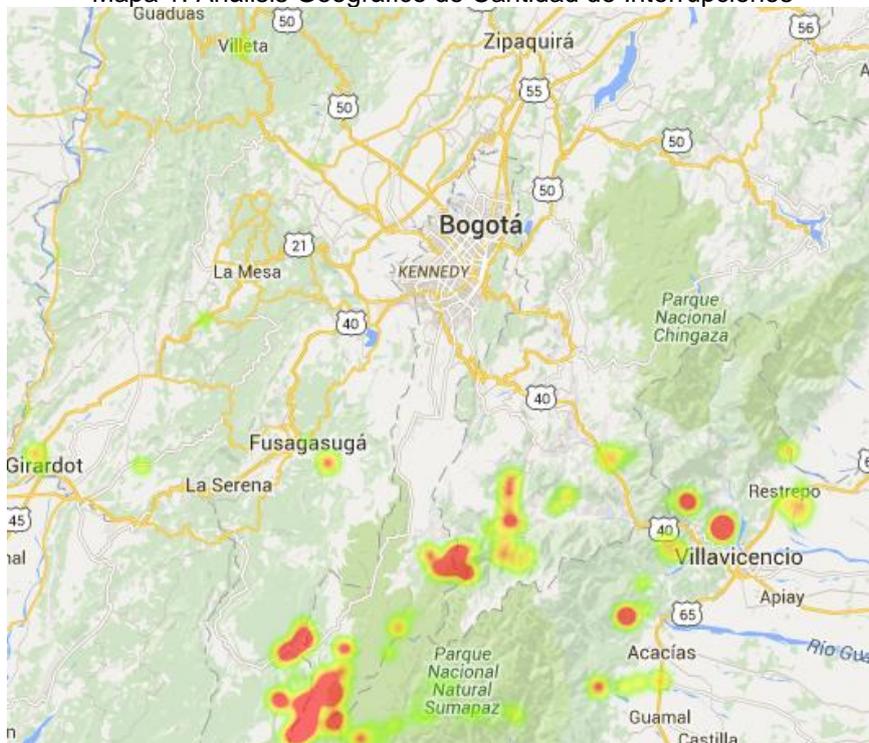
Fuente: SUI – DTGE

De acuerdo con lo expuesto se evidencia que la continuidad del servicio ha desmejorado durante los años 2014 y 2015 con respecto a los periodos de referencia 2006 y 2007, conforme los límites y parámetros definidos por el ente regulador. Al respecto la DTGE recomendó iniciar investigación al prestador mediante el memorando 20152200115163 del mes de noviembre de 2015.

Ahora bien, teniendo en cuentas las particularidades del esquema de calidad vigente, se procedió a realizar un análisis de la calidad del servicio a nivel geográfico con el fin de identificar los puntos críticos del sistema, encontrando lo siguiente:

- Cantidad de Interrupciones

Mapa 1. Análisis Geográfico de Cantidad de Interrupciones

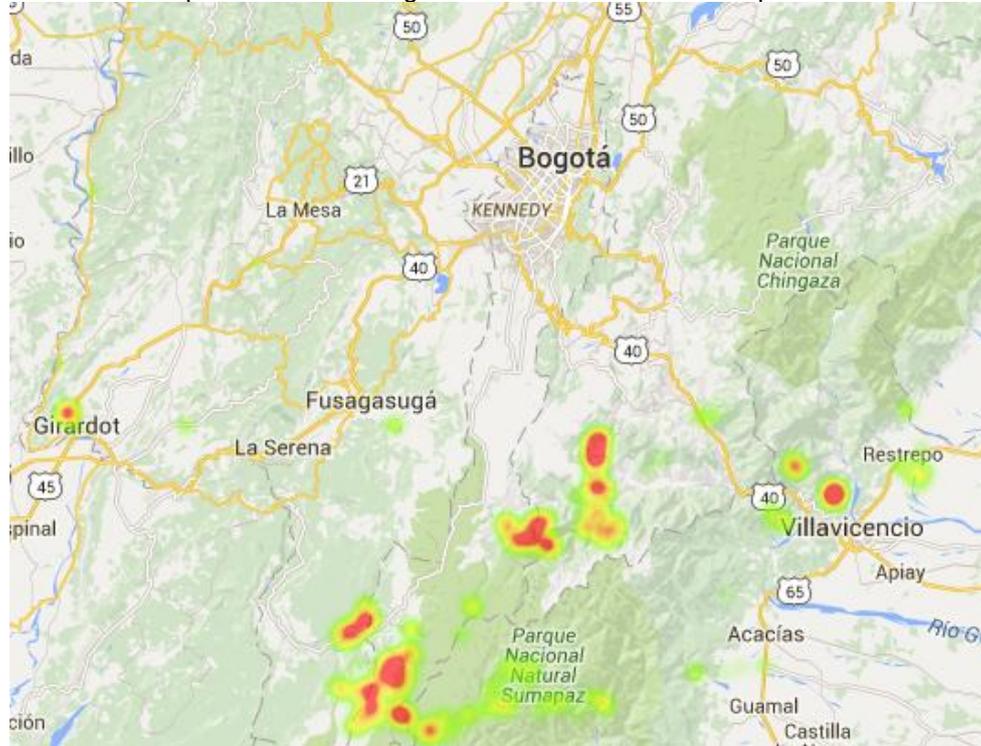


Fuente. Análisis

Al respecto, se observa que los peores usuarios atendidos por la empresa se encuentran en la zona sur del departamento de Cundinamarca.

- Duración de Interrupciones

Mapa 2. Análisis Geográfico de Cantidad de Interrupciones



Fuente. Análisis

Así mismo, conforme el mapa expuesto, los mayores tiempos de interrupción se localizan en el sector sur oriental del departamento de Cundinamarca.

De acuerdo con los resultados del análisis efectuado, es pertinente que la empresa enfoque las inversiones de la próxima vigencia en mantener los niveles de calidad del servicio registrados en los municipios del norte y occidente del departamento y en aumentar la confiabilidad de los sistemas instalados en la zona sur oriental. Así mismo, es importante fortalecer la capacidad de respuesta de la empresa ante interrupciones presentadas en esta última zona.

- **Calidad de la Potencia**

En las visitas realizadas el presente año por parte de la SSPD a las subestaciones La Isla y Tocaima se verificó la existencia de los medidores de calidad de la potencia, de conformidad con lo establecido en las resoluciones CREG 024 de 2005 y 016 de 2007. Se verificaron registros de calidad de la potencia suministrada a los circuitos Ricaurte, Alto de la Cruz y Bavaria de Girardot para la semana del 14 al 20 de abril de 2014. De acuerdo con el análisis de los datos se observa lo siguiente:

Las variaciones en las magnitudes de las tensiones en estado estacionario, medidas en el punto de conexión a 13,8 kV de la subestación La Isla, están dentro de la franja

regulatoria establecida por la Resolución CREG 024 de 2005 (90% y 110% de la tensión nominal).

El factor de potencia en barras tuvo un valor de 0,99 para el percentil 95 de las mediciones tomadas.

El desequilibrio entre las señales de tensión en la barra cumple los requerimientos de calidad establecidos por la norma EN50160 que se utiliza como referencia (menor al 2% para el 95% de las mediciones tomadas).

La impresión de inestabilidad de la sensación visual (flicker, Pst) en el 95% del tiempo cumple con el valor recomendado por la norma.

La distorsión armónica total de tensión cumple con el límite sugerido por la recomendación IEEE-519 de 1992, del 5%.

3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

Se analizan los aspectos comerciales de la empresa relacionados con:

- **Número De Suscriptores**

De acuerdo con la información suministrada al SUI, la empresa reportó para los periodos del año 2014 y hasta septiembre del año 2015, los siguientes suscriptores:

ESTRATO	Año			
ESTRATO	2014	% Part 2014	2015	% Part 2015
Estrato 1	33.448	15%	34.261	14%
Estrato 2	91.804	40%	100.158	42%
Estrato 3	53.231	23%	53.681	22%
Estrato 4	20.062	9%	20.424	9%
Estrato 5	3.037	1%	3.323	1%
Estrato 6	1.735	1%	2.035	1%
Total residencial	203.317	89%	213.882	89%
Industrial	1.756	1%	1.857	1%
Comercial	20.622	9%	20.909	9%
Oficial	2.045	1%	1.951	1%
Otros	1.095	0%	1.281	0%
Total no Residencial	25.518	11%	25.998	11%
TOTAL	228.835	100%	239.880	100%

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

En la Tabla 1 se observa que el número de suscriptores de la Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. E.S.P. para el año 2014 es de 228.835, de los cuales el 89 % corresponden al sector residencial.

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

Para el año 2015, con base en lo reportado hasta septiembre de los 239.880 suscriptores o usuarios, se mantiene el sector residencial con un 89% y el sector no residencial con el 11% comprendido dentro de los sectores antes anotados, vale decir, Comercial 9%, Industrial 1%, Oficial 1% y Otros con el 000%.

De la tabla anterior podemos notar que con respecto al número de suscriptores, la empresa ha tenido una variación en el año 2015 con relación al 2014, de unos 11.045 suscriptores que representan el 4.8 % de aumento.

Se observa en dicha tabla, que tanto para el año 2014 como para el 2015, el 78% de los usuarios, están concentrados en los estratos 1, 2 y 3.

Que el estrato 2 representa el 40 % de dichos usuarios para el 2014 y el 42% para el año 2015, seguido por el estrato 3 con un 23% para el 2014 y 22% para el 2015 y el estrato 1 con un 15% para el 2014 y 14% para el 2015.

El Estrato 4 representa tanto para el 2014 como para el 2015, el 9% y los estratos 5 y 6, representan el 1% en cada periodo.

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

3.1 Niveles de Consumos

ESTRATO	Año		% Aumento / Disminución
	2014	2015	
Estrato 1	46.031.985	37.332.995	-19%
Estrato 2	145.073.983	113.173.078	-22%
Estrato 3	83.904.208	65.003.880	-23%
Estrato 4	32.421.953	25.016.073	-23%
Estrato 5	6.794.274	5.476.123	-19%
Estrato 6	10.550.736	11.446.520	8%
Industrial	31.903.316	28.510.752	-11%
Comercial	103.601.547	83.014.132	-20%
Oficial	55.267.586	44.460.402	-20%
Provisional	5.691.105	6.293.001	11%
Alumbrado Publico	29.783.023	21.998.664	-26%
Especial Asistencial	1.007.400	768.703	-24%
Especial Educativo	157.300	121.927	-22%
Areas Comunes	5.131.683	4.108.244	-20%
Industrial Bombeo	2.760.874	2.684.802	-3%
Distrito Riego	16.794	384.180	2188%
TOTAL	560.097.767	449.793.476	-20%

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

ESTRATO

ESTRATO	% Participación 2014	% Participación 2015
Estrato 1	8%	8%
Estrato 2	26%	25%
Estrato 3	15%	14%
Estrato 4	6%	6%
Estrato 5	1%	1%
Estrato 6	2%	3%
Industrial	6%	6%
Comercial	18%	18%
Oficial	10%	10%
Provisional	1%	1%
Alumbrado Publico	5%	5%
Especial Asistencial	0%	0%
Especial Educativo	0%	0%
Areas Comunes	1%	1%
Industrial Bombeo	0%	1%
Distrito Riego	0%	0%
TOTAL	100%	100%

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

En las Tablas anteriores se observa que el consumo de energía de los suscriptores residenciales de la Empresa de Energía de Cundinamarca S.A.ESP para el año 2014 y 2015, es del orden del 58% y 57% respectivamente.

Los usuarios no residenciales, representan el 42% y 43% para cada uno de los periodos antes anotados.

En el sector residencial, la mayor participación la tiene el estrato 2 con un 26% y 25%, seguido por el estrato 3 con un 15% y 14% y el estrato 1 con un 8% y 10%; lo que indica que estos tres sectores representan el 84.4% del consumo del sector residencial, para el año 2014 y para el 2015, representan el 86% de dichos consumos.

En el sector no residencial la mayor participación es la del sector comercial con un 18%, seguido del oficial con un 10%, industrial con un 6% y el alumbrado público con un 5% para ambos periodos, o sea para el año 2014 y el 2015.

Tabla 4. Consumo promedio mensual por estrato y sector 2014/2015 Fuente SUI

ESTRATO	Año					
ESTRATO	Consumo 2014	Suscriptores 2014	Consumo usuario mensual 2014	Consumo 2015	Suscriptores 2015	Consumo usuario mensual 2015
Estrato 1	46.031.985	33.448	115	37.332.995	34.261	121
Estrato 2	145.073.983	91.804	132	113.173.078	100.158	126
Estrato 3	83.904.208	53.231	131	65.003.880	53.681	135
Estrato 4	32.421.953	20.062	135	25.016.073	20.424	136
Estrato 5	6.794.274	3.037	186	5.476.123	3.323	183

Estrato 6	10.550.736	1.735	507	11.446.520	2.035	625
Total Residencial	324.777.139	203.317	201	257.448.669	213.882	221
Industrial	31.903.316	1.756	1.514	28.510.752	1.857	1.706
Comercial	103.601.547	20.622	419	83.014.132	20.909	441
Oficial	55.267.586	2.045	2.252	44.460.402	1.951	2.532
Otros	44.548.179	1.095	3.390	36.359.521	1.281	3.154
Total no Residencial	235.320.628	25.518	1894	192.344.807	25.998	1958
TOTAL	560.097.767	228.835	878	449.793.476	239.880	916

En la Tabla 4, se puede observar el consumo promedio mensual por cada uno de los estratos y sectores para cada uno de los años.

En la misma se nota que los mayores consumos promedios mensuales tanto para el año 2014 como para el 2015, del sector residencial lo constituyen los estratos 4, 5 y 6 y para los sectores no residencial, en el año 2014 los mayores promedios lo representaron los usuarios del sector Otros seguido del sector oficial, industrial y el comercial en su orden. Para el año 2015, se ha mantenido el comportamiento de mayores promedios de consumos en el sector residencial en los estratos 4, 5 y 6 y en el sector no residencial, también se mantiene en los usuarios del sector Otros seguido del sector oficial, industrial y comercial.

Que el promedio de consumo mensual por usuarios para el estrato 1 en el año 2014 fue de 115 kwh y para el año 2015 aumentó ligeramente a 121 Kwh, en el estrato 2 para el 2014 fue de 132 kwh y para el año 2015 de 126 kwh.

Que el promedio de consumo mensual por usuarios del sector residencial en su conjunto para el año 2014 fue de 201 Kwh y para el año 2015 presenta un aumento a 221 kwh.

- **Tarifas, Subsidios y contribuciones**

Tarifas

Acorde con la metodología establecida el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU), para las empresas comercializadoras del Sistema Interconectado Nacional (SIN), la cual está determinada en la Resolución CREG 119 de 2007 y aquellas que la actualicen y modifiquen, es igual a la tarifa del estrato 4.

Con base en lo anterior, las tarifas calculadas mes a mes que se aplica a los usuarios, de la empresa debe incluir el esquema de estratificación, el cual está diseñado para beneficiar los sectores de la población con menor capacidad de pago.

Las tarifas de los estratos residenciales mes a mes de 2014 y hasta noviembre de 2015 se consolidan en las tablas siguientes:

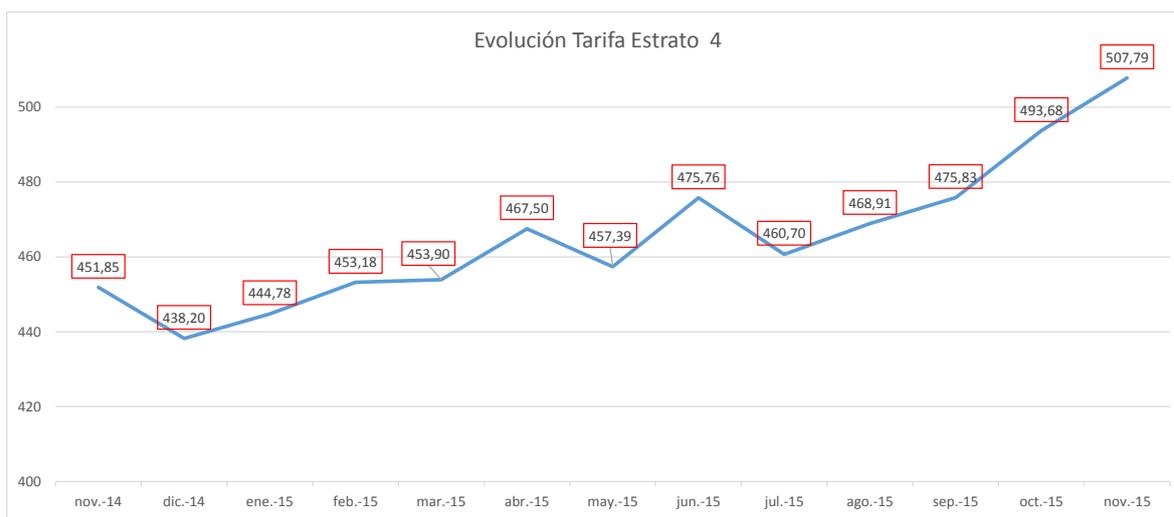
AÑO	MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2014	Enero	186,47	233,09	360,06	423,60	508,32	508,32
	Febrero	187,39	234,23	358,26	421,49	505,78	505,78
	Marzo	188,56	235,71	369,34	434,52	521,42	521,42
	Abril	189,31	236,63	365,23	429,68	515,61	515,61
	Mayo	190,17	237,71	393,99	463,51	556,22	556,22
	Junio	191,10	238,87	392,67	461,96	554,36	554,36
	Julio	191,26	239,08	381,07	448,32	537,98	537,98
	Agosto	191,56	239,45	373,67	439,61	527,53	527,53
	Septiembre	191,95	239,94	376,51	442,95	531,54	531,54
	Octubre	192,21	240,27	376,39	442,81	531,37	531,37
	Noviembre	192,52	240,65	384,07	451,85	542,22	542,22
	Diciembre	192,78	240,98	372,47	438,20	525,84	525,84
AÑO	MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2015	Enero	193,29	241,61	378,06	444,78	533,73	533,73
	Febrero	194,53	243,17	385,21	453,18	543,82	543,82
	Marzo	196,78	245,97	385,82	453,90	544,68	544,68
	Abril	197,92	247,40	397,38	467,50	561,00	561,00
	Mayo	198,98	248,73	388,78	457,39	548,87	548,87
	Junio	199,51	249,39	404,40	475,76	570,92	570,92
	Julio	199,72	249,65	391,60	460,70	552,84	552,84
	Agosto	200,10	250,12	398,57	468,91	562,69	562,69
	Septiembre	201,06	251,33	404,46	475,83	571,00	571,00
	Octubre	202,50	253,13	419,63	493,68	592,42	592,42
	Noviembre	203,88	254,85	431,62	507,79	609,35	609,35

Fuente: Publicación de Tarifas de la E.S.P

El comportamiento de la tarifa del estrato 4, de los últimos doce (12) meses del prestador, fue aplicado para los usuarios del mercado Cundinamarca, a la fecha no ha sido aprobado por parte del Regulador un nuevo costo base de comercialización de conformidad, riesgo de cartera para usuarios tradicionales y para usuarios en áreas especiales acorde con lo definido en la Resolución CREG 180 de 2014. No obstante lo anterior, entre las empresas que conforman la ADD Oriente es uno de los más altos superando en los meses de la vigencia 2015 los 100 \$/kWh.

La situación por la cual atraviesa el mercado energético del país como son las variaciones climatológicas, por efecto del fenómeno de El Niño ha determinado la intervención del gobierno nacional, lo cual ha hecho que se disminuya la generación hidráulica, incrementando la generación térmica. Lo anterior, presuntamente hace que el valor del componente de generación sobrepase el valor de 180 \$/kWh lo cual se ve reflejado especialmente en los meses de octubre y noviembre de 2015, sobrepasando en el onceavo mes la barrera de los 500 \$/kWh, para la tarifa de estrato 4, tal como se presenta en la gráfica siguiente:

Tarifas de Estrato 4 – E.E.C. S.A. E.S.P.



Subsidios y Contribuciones

Los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, por disposición del gobierno nacional, son subsidiados hasta con el 60%, 50% y 15% respectivamente, mientras que los estratos contribuyentes son el 5 y 6, y los usuarios comerciales e industriales con un 20%.

A los usuarios de estrato 4, el valor cobra corresponde al CU, lo que significa que no contribuye ni subsidia, por lo que la tarifa aplicada a éste se conoce como tarifa plena.

Acorde con la información de tarifas, la empresa les ha otorgado a los usuarios de estrato 1, 2 y 3 el porcentaje definido por la Ley y la regulación vigente, del 60%, 50% y 15% respectivamente.

La tabla siguiente muestra el balance a 30 de junio de 2015, con respecto a los subsidios otorgados y las contribuciones recibidas por el prestador y registrada en el Sistema Único de Información (SUI).

Estrato	Valor en \$ COP
Estrato 1	3,514,342,381
Estrato 2	6,737,520,784
Estrato 3	1,464,442,314
Total Subsidios	11,716,305,479
Estrato 4	-221,434
Estrato 5	227,165,043
Estrato 6	514,023,988
Industrial	707,996,692
Comercial	3,120,675,060
Otros	232,629,982
Total Contribuciones	4,802,269,331

Fuente: SUI Información a 30/06/2015

EEC S.A. E.S.P., a 30 de junio de 2015, presenta un déficit por \$6.914 millones

De conformidad con lo señalado por el Decreto 201 de 2004, la empresa remitió la conciliación inicial para dar trámite a la validación del tercer trimestre de 2015 al MME, con copia a esta Entidad mediante oficio SSPD No. 20155290605772 del 28/10/2015.

- **Nivel de satisfacción del usuario**

De acuerdo con el último Informe de Auditoría Externa de la Gestión y Resultados de la empresa para el año 2014 presentado en Abril del 2015 y concordante con el desarrollo de las actividades que ha tenido la empresa en el 2015, se presenta el siguiente análisis:

La Empresa desde el año 2010 participa en la Encuesta Regional de Satisfacción al Cliente ERSC, realizada por la Comisión de Integración Energética Regional. A continuación se presenta el resultado de la ERSC en los últimos 3 años:

El Nivel de Satisfacción del Cliente del año 2014 fue del 76%, siendo este el resultado más alto en los últimos 3 años, superando en 4,4 puntos porcentuales el resultado del año 2013, que fue 71.60% . En el 2012, fue del 63.50%.

Con el propósito de conocer la percepción de sus clientes en relación a atributos de atención al cliente, imagen, ciclo comercial, suministro de energía e información y comunicación, la EEC realiza mensualmente otra encuesta de satisfacción de clientes residenciales en el marco del Sistema de Calidad Percibida – SCP. A diciembre de año 2014, la Satisfacción General de Calidad presentó un resultado de 87% y el resultado de cada uno de los atributos evaluados fue el siguiente:

- Atención al cliente (92,4%)
- Imagen (97,9%)
- Ciclo comercial (93,9%)
- Suministro de energía (84,4%)
- Información y comunicación (66,1%)

Según los resultados de la medición del nivel de satisfacción del cliente, la EEC establece y ejecuta estrategias y actividades que le permiten mejorar las relaciones con los clientes y con la comunidad de las áreas de influencia. Algunas de las actividades realizadas en el año 2014 fueron:

- Actividades culturales.
- Plan de Contingencia Zona Oriente.
- Carrera Atlética de Girardot.
- Eventos en fechas especiales (día de la madre, día del niño, entre otros).
- Campañas Planes de Inversión.
- Brigadas integrales.
- Jornadas barriales.
- Campaña Piloto Celulares Comunitarios.
- Campaña de nuevo servicio Intelired.
- Campaña Corresponsales Bancarios.

Lo anterior ha contribuido a que entre el año 2013 y 2014, la facturación haya aumentado en un 8% y 9% en GWh facturados y millones de pesos facturados, respectivamente, lo que se ha mantenido en el año 2015.

La Empresa dispone de recursos físicos, tecnológicos y de personal, con los que mejora la atención al cliente y facilita la operación de recaudo de lo facturado.

La Empresa cuenta con una imagen positiva ante sus clientes, representada en un nivel de satisfacción del 76% y de calidad percibida del 87%.

La EEC invierte recursos en la ejecución de campañas y actividades que le permiten mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes y la percepción de la comunidad.

- **Trámite de PQR**

CAUSAL	Año		Total general	% Aumento / Disminución
	2014	2015		
Falla en la prestación de servicio	52592	39352	91944	-25%
Otras inconformidades	12067	8985	21052	-26%
Calidad del servicio	11752	7271	19023	-38%
Alto consumo	4040	3522	7562	-13%
cobro de otros cargos de la empresa	3990	3779	7769	-5%
Relacionada con cobros por promedio	3214	2693	5907	-16%
Error de lectura	1975	1583	3558	-20%
Normalización del servicio	1351	927	2278	-31%
Pago sin abono a cuenta	1203	1991	3194	66%
subsidios y contribuciones	777	515	1292	-34%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	566	212	778	-63%
Estrato	440	229	669	-48%
Cobros inoportunos	332	152	484	-54%
tasas e impuestos	293	165	458	-44%
tarifa cobrada	195	222	417	14%
Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario	177	135	312	-24%
Medidor o cuenta cruzada	96	66	162	-31%
Entrega y oportunidad de la factura	90	377	467	319%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	75	43	118	-43%
Cobros por servicios no prestados	63	17	80	-73%
dirección incorrecta	51	35	86	-31%
Aforo	28	10	38	-64%
cobro múltiple	22	26	48	18%
Solidaridad	15	1	16	-93%
Inconformidad por conexión	2	2	4	0%
Cambio de medidor o equipo de medida		1	1	
Total general	95.406	72.311	167.717	-24%

Tabla 6. PQR por causales. Fuente: SUI

La tabla anterior nos muestra el total de peticiones, quejas y reclamos reportados por tipo de causal durante los periodos allí establecidos, el porcentaje de participación de cada una de estas causales en la totalidad de los reclamos y el aumento o disminución que ha habido entre un año y otro.

De acuerdo con dicha información suministrada al SUI, la totalidad de reclamos mensuales para el 2014, fue de 7950 y para lo que va corrido del 2015, o sea, hasta Septiembre, el total es de 8.034

De lo anterior se deduce que en lo que va corrido del año 2015, se ha presentado un ligero aumento en la totalidad de los reclamos en el orden del 1%.

Se observa que las causales más representativas en ambos periodos la constituyen en su orden:

Falla en la prestación de servicio
 Otras inconformidades
 Calidad del servicio
 Alto consumo
 Cobro de otros cargos de la empresa
 Relacionada con cobros por promedio
 Error de lectura
 Normalización del servicio
 Pago sin abono a cuenta

De estas las más significativas, son las tres primeras las que en su conjunto representan el 80% del total de los reclamos para el 2014. Resaltándose que la Falla en la Prestación del servicio, representa el 55% de la totalidad de los reclamos, Otras Inconformidades el 13% y Calidad del Servicio el 12%. Este margen más o menos se ha mantenido en el 2015, ya que para este año los porcentajes de estas causales son de 54.4%, 12.4% y 10%, los que siguen siendo preocupantes, sobre todo la Falla en la Prestación del servicio.

También se nota que los porcentajes que representan las demás causales de reclamación ante la empresa, más o menos se han mantenido constantes, lo que implica el que se tomen las medidas correctivas del caso que permitan minimizar o disminuir las circunstancias que dan origen a los mismos.

- **Estratificación Aplicada**

En la tabla continuación, se observa el número de suscriptores residenciales que tiene la empresa ESSA al cierre del mes de diciembre del año 2014 y del mes de septiembre del año 2015, indicando la participación porcentual de cada estrato.

De igual forma, se presenta la variación de un año al otro del número de suscriptores residenciales por estrato socioeconómico, para observar si hubo un aumento o disminución de los mismos.

ESTRATIFICACION SOCIOECONOM. - EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP						
Estrato socioecon.	Suscr. Res. Año 2014	% Partic. por Estrato	Suscr. Res. Año 2015	% Partic. por Estrato	Var. Suscrip. 2014 - 2015	
					No. Suscrip.	% Variac.
Estrato 1	33.448	16%	34.261	16%	813	2,4%
Estrato 2	91.804	45%	100.158	47%	8.354	9,1%
Estrato 3	53.231	26%	53.681	25%	450	0,8%
Estrato 4	20.062	10%	20.424	10%	362	1,8%
Estrato 5	3.037	1%	3.323	2%	286	9,4%
Estrato 6	1.735	1%	2.035	1%	300	17,3%
Total Residencial	203.317	100%	213.882	100%	10.565	5,2%

Fuente: Reportes SUI

Al analizar la tabla se observa que el 88% de los suscriptores residenciales que equivale a 188.100, están en los estratos 1,2 y 3 subsidiados.

Comparativamente dentro de las empresas analizadas en el informe, la EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA, presentó entre ellas el segundo mayor aumento de suscriptores de un año al otro en estrato 2, del 9,1% que equivale a 8.354 nuevos suscriptores residenciales.

Para la vigilancia de la correcta aplicación de la estratificación por esta empresa, se han identificado los municipios que atiende con los respectivos “Decretos de Estratificación” vigentes, tanto de “adopción de estratificación” como de “modificación de estratificación” y de “suspensión de estratificación” en los casos en que existan.

La identificación de los decretos, permitirá hacer cruces masivos de información utilizando como llave el Numero Predial Nacional, una vez entre en vigencia la Nueva Resolución de Energía que modifica el Formato Comercial No.2.

Las siguientes tablas contienen el total de municipios que atiende esta empresa. Se incluyen para cada año los 10 municipios más grandes en cuanto a número de suscriptores residenciales.

MERCADOS RESIDENCIALES ATENDIDOS POR EEC S.A. E.S.P.					
Total Municipios 2014 : 78					
Municipios	Departamento	Total Suscrip. Resid. Por Municipio 2014	Tipo Decreto	No Decreto	Fecha Decreto
FUSAGASUGA	CUNDINAMARCA	37.558	ADOPCIÓN	381	29-12-1994
			ADOPCIÓN	336	29-09-1997
GIRARDOT	CUNDINAMARCA	31.708	ADOPCIÓN	470	28-12-1994
			ADOPCIÓN	251	11-12-1997
			ADOPCIÓN	191	
FACATATIVA	CUNDINAMARCA	26.705	ADOPCIÓN	176	26-12-1994
			ADOPCIÓN	115	13-05-1996
			MODIFICACIÓN	238	03-10-1996
			ACTUALIZACIÓN	138	30/11-2005
			MODIFICACIÓN	385	29-03-2006
FLANDES	TOLIMA	8.131	ADOPCIÓN	150	25-09-1995
LA MESA	CUNDINAMARCA	7.224	-	005A	02-01-1995
			SUSPENDE	82	25/07-1995
			-	17	28-03-1996
			ADOPCIÓN	26	28-04-1997
VILLETA	CUNDINAMARCA	6.201	-	16	01-02-1995
			ADOPCIÓN	33	09-08-1996
RICAURTE	CUNDINAMARCA	5.076	ADOPCIÓN	22A	
PACHO	CUNDINAMARCA	4.991	-	80	00-00-1995
			ADOPCIÓN	84	19-08-1995
			ADOPCIÓN	54	25-03-1995
AGUA DE DIOS	CUNDINAMARCA	4.249	DEROGA	40	11-07-1998
			ADOPCIÓN	53	11-10-1998
			ADOPCIÓN	26	15-06-2010
			ADOPCIÓN	101	22-04-1995
GUADUAS	CUNDINAMARCA	4.121	DEROGA	132	10-03-1996
			ADOPCIÓN	228	28-06-1997
			ADOPCIÓN		

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

MERCADOS RESIDENCIALES ATENDIDOS POR EEC S.A. E.S.P.					
Total Municipios 2015 : 78					
Municipios	Departamento	Total Suscrip. Resid. Por Municipio 2015	Tipo Decreto	No Decreto	Fecha Decreto
FUSAGASUGA	CUNDINAMARCA	37.558	ADOPCIÓN	381	29-12-1994
			ADOPCIÓN	336	29-09-1997
GIRARDOT	CUNDINAMARCA	32.781	ADOPCIÓN	470	28-12-1994
			ADOPCIÓN	251	11-12-1997
FACATATIVA	CUNDINAMARCA	27.468	ADOPCIÓN	176	26-12-1994
			ADOPCIÓN	115	13-05-1996
			MODIFICACIÓN	238	03-10-1996
			ACTUALIZACIÓN	138	30/11-2005
LA MESA	CUNDINAMARCA	9.070	MODIFICACIÓN	385	29-03-2006
			-	005A	02-01-1995
			SUSPENDE	82	25/07-1995
			-	17	28-03-1996
FLANDES	TOLIMA	8.212	ADOPCIÓN	26	28-04-1997
ANAPOIMA	CUNDINAMARCA	6.418	ADOPCIÓN	150	25-09-1995
VILLETA	CUNDINAMARCA	6.201	-	10	20-02-1995
			ADOPCIÓN	29	10-05-1996
GUADUAS	CUNDINAMARCA	4.121	-	16	01-02-1995
			ADOPCIÓN	33	09-08-1996
RICAURTE	CUNDINAMARCA	5.076	ADOPCIÓN	101	22-04-1995
			DEROGA	132	10-03-1996
PUERTO SALGAR	CUNDINAMARCA	4.754	ADOPCIÓN	228	28-06-1997
			ADOPCIÓN	22A	
			-	60	00-09-1994
			-	58	26-06-1996
			-	115	13-12-2000
			ADOPCIÓN	122	16-11-2007

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

RECOMENDACIONES EN LA PARTE COMERCIAL

Se recomienda hacer las respectivas observaciones a la empresa para que se tomen las medidas preventivas del caso, tendientes a minimizar o disminuir las circunstancias que dan origen a las causales exageradas de reclamación, sobre todo la de las fallas en la prestación del servicio las que representan un 55% de dichos reclamos, seguidas de otras inconformidades y la calidad del servicio con un 13% y 10%, respectivamente. Sin detrimento de las demás causales de reclamación.

4. DIAGNÓSTICO DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

A continuación se indica el estado del prestador en el Registro Único de Prestadores del Servicio – RUPS y adicionalmente se relaciona el cuadro con los datos generales actualizados por la empresa en el 2015. En la *Tabla RUPS* se visualiza el identificador de la empresa, Última fecha de actualización, fecha de registro en RUPS, servicio prestado, nombre de la ESP, NIT y DV NIT, estado del prestador, nombre del representante legal, departamento, municipio, dirección principal y correo electrónico.

ID Empresa	595
Fecha última Actualización RUPS	2015-11-18
Fecha de registro en RUPS	2006-07-04
Total Servicios Prestados	Energía
Razón Social	EMPRESA DE Energía DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
Nit	860007638
DV Nit	0
Estado del prestador	OPERATIVA
Nombre Representante Legal	JAIME ALBERTO VARGAS BARRERA
Departamento (Dirección principal)	BOGOTA, D.C.
Municipio (Dirección principal)	BOGOTA, D.C.
Dirección Principal	CARRERA 11A N° 93-52 EDIFICIO TORRE 93
Correo Electrónico Oficial	buzon.accionista@eec.com.co

Fuente RUPS-SUI

Al respecto, el prestador se encuentra en el Registro Único de Prestador – RUPS con la información actualizada al 1 de julio de 2015.

Referente al estado de cargue del prestador, en la siguiente tabla se muestra el estado de cargue para los últimos dos años (2014, 2015), así como el nombre del formato pendiente, la periodicidad y el periodo del cual se encuentra pendiente de cargue.

ID	NOMBRE	PERIODICIDAD	AÑO	PERIODO	ESTADO	EMPRESA
595	ACCIDENTES DE ORIGEN ELECTRICO	S	2015	1	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 1737 RUITOQUE S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 2020 DICEL S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 20437 ENERTOTAL S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 2249 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 2322 VATIA	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 26641 RENOVATIO TRADING AMERICAS SAS ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 480 ISAGEN	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 536 EPSA E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 564 EE.PP.M. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 595 EEC-ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 597 EMGESA S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 1 - 600 EMSA E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 11	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 12 - INFORMACIÓN AREAS RURALES DE MENOR DESARROLLO	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 13	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 15	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 2 - 595 EEC-ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 3 - 595 EEC-ESP	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 4	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 5	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP
595	FORMATO 6	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP

Fuente DBSUI

Al respecto, el prestador se encuentra pendiente con 22 formatos para el año 2015, referente al 2014 se encuentra 100% en cargue de información. Dentro de los tópicos pendientes está el comercial y técnico. Al respecto, la Superintendencia de Servicios Públicos ha realizado los requerimientos necesarios por el estado de cargue en los últimos años con el propósito de que el prestador aclare los motivos del estado pendiente del formato y si es necesario proceder a deshabilitar los formatos que no le correspondan reportar.

5. ACCIONES DE CONTROL:

2.- EXPEDIENTE: 2015240350600024E

MEMORANDO: 20152000010943 de fecha 9 de febrero de 2015.

La Delegada para la Energía Gas y Combustible, le envía a la Directora de investigaciones para la Energía y Gas (E), el memorando arriba señalado, por medio del cual se remite informe técnico, solicitando investigar a la empresa arriba anotada, por presunta violación de La Regulación e Inobservancia de lo establecido en la Resolución CREG 097 de 2008, específicamente el artículo 11, num. 11. 2. 4. 1. “Cálculo del Incentivo por Variación Trimestral de la Calidad”.

Origina la presente solicitud de investigación, el derecho de petición presentado por el Personero municipal de Anapoima, radicado en esta entidad, el 7 de abril de 2014, el cual se apoya en una solicitud de inconformidad firmada por los comerciantes y habitantes de la Inspección de San Antonio de Anapoima, presentada a la personería de ese municipio el 26 de marzo de 2014.

El Director Técnico de Gestión de Energía (E), requiere por escrito de fecha 14 de mayo de 2014 al Gerente de la Empresa, y le solicita informe acerca de los aspectos relacionados con la queja presentada por los Comerciantes y habitantes de la región atrás anotada.

Sobre esta solicitud, el Jefe de la División de Servicios al Cliente de la empresa requerida, informa que consultado su sistema de información comercial y documental, no se evidencia que el Derecho de Petición ni los reclamos de los habitantes y comerciantes de la región, hubiesen sido presentados a la empresa, motivo por el cual solicitan el número de radicación de las aludidas peticiones e inconformidades.

Por otra parte, es de advertir, que no obstante la empresa dar respuesta a lo solicitado y ordenado por la Dirección Técnica de Gestión de Energía, se evidencia la falta de los medios magnéticos sugeridos ser allegados, y por otra parte, igualmente, no se vislumbra la prórroga de tiempo solicitada por la empresa a fin de obtener y suministrar la información solicitada.

Por todo lo anterior, se adelantar todas las gestiones que sean pertinentes para continuar con el trámite del proceso.

Proyectó: Alejandro Quintero - Contratista DTGE
Miguel Ruiz Castro –Contratista DTGE
Gloria Patricia Cisneros Porras – Profesional DTGE
Héctor Leonardo Garzón- Contratista DTGE

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