

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.



**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA
Bogotá D.C., Noviembre de 2011**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. ESP**

ANÁLISIS 2010

AUDITOR: CONTEC LTDA.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes de Constitución.

La Electrificadora del Huila S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de economía mixta, creada mediante escritura pública No. 417 de Julio 17 de 1947 se rige por lo establecido en la Ley 142 y 143 de 1994, la Ley 689 de 2001 y demás disposiciones legales.

1.2 Objeto Social

La Empresa desarrolla las actividades de Generación, Distribución y Comercialización (GDC), en donde la generación es el negocio menos representativo para la prestadora y lo constituye la energía producida por las microcentrales de Iquira I, Iquira II y La Pita.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

Durante el año 2010 se detectaron como los hechos financieros más importantes de la compañía los siguientes:

Un aumento del 395% del capital suscrito y pagado, al pasar de \$7.204 millones a \$35.687 millones.

La participación de costos operacionales sobre ingresos operacionales pasó del 76% al 82%, impactando a una disminución de la Utilidad Operacional.

Las inversiones de corto plazo se redujeron en un 41%, sin embargo no se afectó el indicador de liquidez, debido al incremento en la cuenta de deudores.

De los cinco referentes Creg, la compañía satisface los indicadores de la razón corriente, la rotación de cuentas por pagar y la cobertura de intereses.

2.1. Balance General

Según el informe de auditoría, a 31 de diciembre de 2010, el total de activo de la empresa se ubicó en \$454.781 millones, presentando un crecimiento del 1% con respecto al activo del año 2.009, y un crecimiento del 52% con respecto al año 2008. Esto como consecuencia del registro de las valorizaciones de la propiedad planta y equipo por más de \$138.830 millones en el año 2.009. El 25% corresponde al activo corriente y el 75% al activo no corriente.

Cuadro 1. Balance General

BALANCE GENERAL (Millones)	2008	2009	2010	Var 08/09	Var 09/10
Activos					
Generadoras					
Distribuidoras					
Comercializadoras	25.279.783	29.174.033	32.689.545	15,4%	12,1%
ACTIVO	298.135	450.302	454.782	51%	1%
Activo Corriente	104.173	122.700	114.513	18%	-7%
Disponible	26.769	37.194	24.213	39%	-35%
Deudores	47.331	50.637	63.948	7%	26%
Inversiones	22.908	26.173	15.343	14%	-41%
Otros Activos	659	830	818	26%	-1%
Activo No Corriente	193.962	327.602	340.269	69%	3,9%
Propiedad, Planta y Equipo	133.961	128.434	139.959	-4%	9%
Inversiones	28	29	29	5%	0%
Otros Activos	59.025	198.065	197.927	236%	0%
Depreciación Acumulada	64.858	71.798	79.770	11%	11%
PASIVO	121.523	113.960	106.890	-6%	-6%
Pasivo Corriente	52.605	55.324	49.788	5%	-10%
Obligaciones Financieras	3.960	3.850	3.853	-3%	0%
Cuentas por Pagar	31.337	32.971	38.758	5%	18%
Otros Pasivos	14.335	15.067	3.928	5%	-74%
Pasivo No Corriente	68.917	58.636	57.102	-15%	-3%
Obligaciones Financieras	14.312	10.703	7.073	-25%	-34%
Cuentas por Pagar	7.670	7.670	7.670	0%	0%
Otros Pasivos	44.346	38.407	41.465	-13%	8%
PATRIMONIO	176.612	336.342	347.892	90%	3%
Capital Suscrito y Pagado	7.204	7.204	35.687	0%	395%

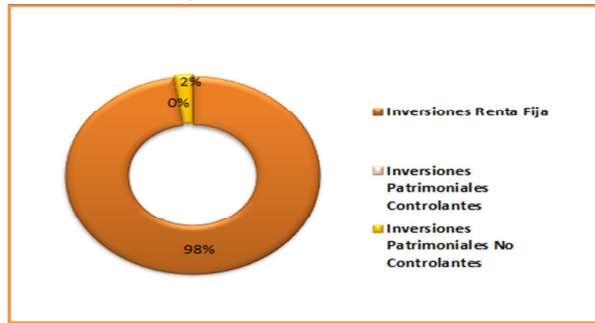
Fuente: SUI

En los activos corrientes el 56% está representado por deudores, 21% al efectivo, 13% a inversiones y 9% a inventarios. El incremento de las cuentas por cobrar se explican por lo subsidios de energía que a 31 de diciembre de 2010 se ubicaron en \$20.380 millones.

La propiedad, planta y equipo se incrementó en un 9% obteniendo un dinamismo mayor al comportamiento observado entre 2008 y 2009, cuando se presentó una disminución del 4%. En el informe del auditor se menciona que para ampliar el sistema de su transmisión y recuperar parte de su sistema de

distribución, la compañía ejecutó proyectos superiores a los \$13.000 millones en diferentes zonas. Igualmente, realizó inversiones que cabe destacar como mejoramiento del sistema y son: la línea pital - la plata 34.5 Kv y el proyecto balsillas que incluye la línea 34.5 Kv y la respectiva subestación.

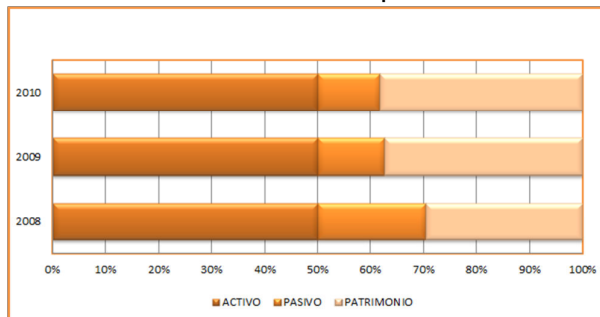
Gráfica 1. Composición de las Inversiones 2010.



Fuente: SUI

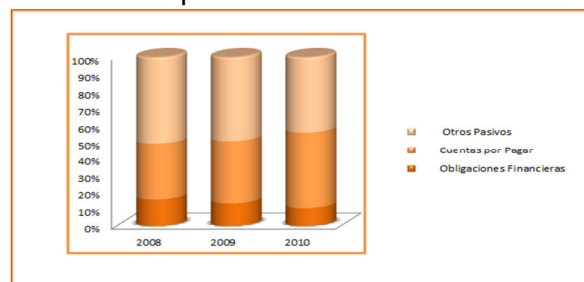
Los **Pasivos** de la compañía se redujeron un 6% el último año, obteniendo un valor de \$106.890 millones, y una participación del 24% dentro de la estructura de capital (Ver Gráfica 2). Se encontraron las mayores reducciones en los otros pasivos y las obligaciones financieras de largo plazo al pasar de \$15.067 millones a \$3.928 millones, y de \$10.703 millones a \$7.670 millones, respectivamente. La disminución del pasivo total se explica por la ejecución de los depósitos recibidos por convenios para la realización de obras de ampliación de redes, el pago de las obligaciones financieras y una menor provisión en el impuesto de renta.

Gráfica 2. Estructura de Capital 2008-2010.



Fuente: SUI

Gráfica 3. Composición de la Deuda 2008-2010.



Fuente: SUI

El patrimonio a 31 de diciembre de 2010, se ubicó en \$347.892 millones. Según el informe del auditor los cambios más representativos registrados en el 2010 se explican por la capitalización de las reservas para reposición del sistema que superaron los \$28,482 millones y la constitución de una mayor reserva legal por \$14.241 por el aumento en el capital autorizado de \$10.000 millones a \$50.000 millones, y del capital suscrito y pagado, que pasó de \$7.204 millones a \$35.687 millones.

2.2. Estado de Resultados

Los **ingresos operacionales** crecieron un 13%, pasando de \$218.129 millones a \$245.447 millones. En las actividades que realiza la empresa se encontró una caída del 32% en los ingresos por generación, aunque estos representan sólo un 1% de los ingresos operacionales.

Cuadro 2. Estado de Resultados 2008 – 2010.

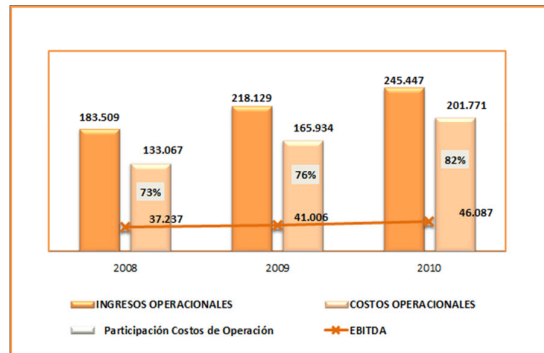
ESTADO DE RESULTADOS (Millones)	2008	2009	2010	Var 08/09	Var 09/10
PIB Energía Eléctrica	10.683.000	12.702.000	13.676.000	19%	8%
% Suministro de Energía dentro del Pib Total	2,22%	2,50%	2,50%		
Ingresos Operacionales					
Generadoras					
Distribuidoras					
Comercializadoras	7.472.582	8.028.296	8.684.200	7%	8%
INGRESOS OPERACIONALES	183.509	218.129	245.447	19%	13%
Generación	3.783	3.054	2.066	-19%	-32%
Transmisión	0	0	0		
Distribución	75.469	91.303	101.190	21%	11%
Comercialización	104.028	125.582	143.431	21%	14%
COSTOS OPERACIONALES	133.067	165.934	201.771	25%	22%
Participación Costos de Operación	73%	76%	82%	5%	8%
Compras en Bloque y/o a Largo Plazo	53.002	66.021	81.054	25%	23%
Compras en Bolsa y/o a Corto Plazo	7.418	17.808	18.015	140%	1%
GASTOS OPERACIONALES	31.617	31.550	24.091	0%	-24%
Gastos de Administración	12.493	11.813	14.431	-5%	22%
Gastos Deprec, Amort, Provis, y Agotam.	19.124	19.737	9.660	3%	-51%
Participación Gastos de Administración	17%	14%	10%	-16%	-32%
UTILIDADES OPERACIONALES	18.825	20.644	19.585	10%	-5%
EBITDA	37.237	41.006	46.087	10%	12%
INGRESOS NO OPERACIONALES	5.055	4.386	4.024	-13%	-8%
Financiación de Usuarios	15	2	28	-89%	1559%
Utilidades Método Participación y Dividendos	0	1	0	#DIV/0!	-100%
GASTOS NO OPERACIONALES	3.745	3.371	1.878	-10%	-44%
Gasto de Intereses	3.074	2.226	1.330	-28%	-40%
UTILIDADES NETAS	20.342	21.855	21.928	7%	0%

Fuente: SUI

Los costos operacionales tienen una participación del 82% de los ingresos operacionales con un valor de \$201.771 millones. El mayor dinamismo registrado en costos se observa en las cuentas de compras de energía, mantenimientos y contratos por otros servicios.

A pesar del aumento acelerado en costos, el Ebitda de la empresa se elevó en un 12% pasando de \$41.006 millones a \$46.087 millones.

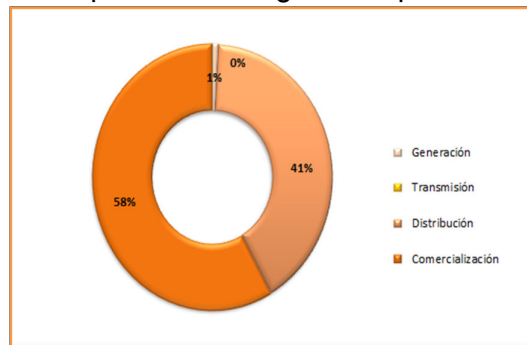
Gráfica 4. Ingresos Operacionales, Costos Operacionales y Ebitda 2008 - 2010.



Fuente: SUI

El gráfico 5 muestra la composición de ingresos de la empresa durante 2010, con una participación del 58% en Comercialización, 41% en Distribución y 1% en Generación.

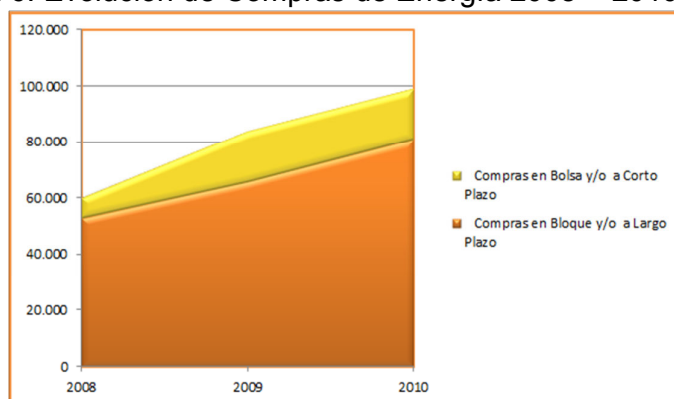
Gráfica 5. Composición de Ingresos Operacionales 2010.



Fuente: SUI

La Electrificadora del Huila durante el año 2010 redujo la compra en bolsa a un 11.5% frente a la exposición a bolsa presentada en el año 2009 de 14%, sin embargo se considera que este porcentaje de exposición es elevado. Las compras en contratos se elevaron en un 23%, mientras que las compras en bolsa sólo se incrementaron en un 1%.

Gráfica 6. Evolución de Compras de Energía 2008 - 2010.



Fuente: SUI

Los gastos operacionales, conformados por gastos administrativos y gastos de depreciaciones, amortizaciones y provisiones se disminuyeron en un 24%. Dentro de estos, los gastos administrativos pasaron de una participación sobre los ingresos operacionales del 14% al 10%.

A pesar de estas reducciones en gastos administrativos, se encontró que en el año 2010 los gastos por prestaciones sociales, pensiones presentaron un considerable crecimiento producto de la aplicación la nueva tabla de Mortalidad de Rentistas Hombres y Mujeres del Decreto 4565 del 07 de julio de 2010 del ministerio de Hacienda y Crédito Público generando una amortización del cálculo actuarial que supero \$6.443 millones en el año 2.010.

Las utilidades operacionales del último año fueron de \$19.585 millones.

Los ingresos no operacionales de \$4.024 millones están conformados principalmente por las ingresos financieros de la rentabilidad de fideicomisos, recuperaciones e indemnizaciones de compañías de seguros. La contribución de estos ingresos elevó las utilidades netas respecto a la utilidad operacional, con un valor de \$21.928 millones.

2.3. Indicadores Financieros

En los indicadores financieros de la empresa se observa un desempeño estable en los márgenes de operación en todos los años, y rentabilidades de activos y patrimonio. El aspecto de mayor atención de la compañía se concentra en la rotación de cuentas por cobrar.

El margen de operación del negocio (18,8%) es cercano al obtenido por las Generadoras Distribuidoras Comercializadoras - GDC (19%). Las rentabilidades de activos y patrimonio del 10,1% y 9,6% superan los promedios del grupo, equivalentes al 7% y 9%, respectivamente.

Cuadro 3. Indicadores Financieros 2008 – 2010.

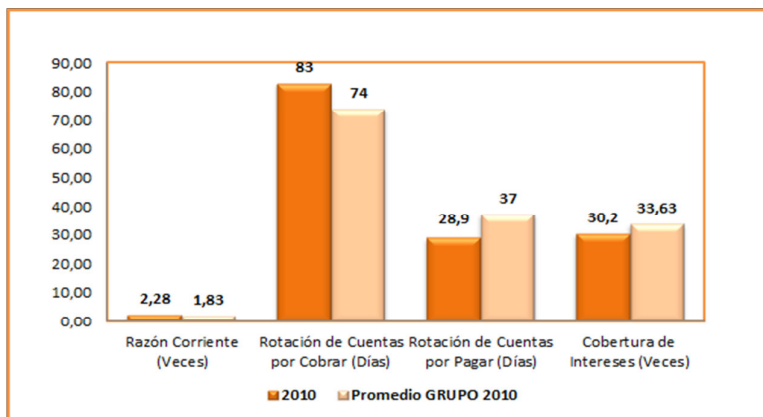
INDICADORES 034/2004	Liquidez y Gestión					Endeudamiento			Rentabilidad				
	Razón Corriente (Veces)	Capital de Trabajo (\$ millones)	Capital de Trabajo Neto (\$millones)	Activo Corriente Total (%)	Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	Rotación de Cuentas por Pagar (Días)	% Deuda	Pasivo Corriente /Pasivo Total (%)	Cobertura de Intereses (Veces)	Margen Operacional (%)	Rentabilidad de Activos ROA (%)	Rentabilidad del Patrimonio ROE (%)	Margen Neto (%)
2008	1,97	104.173	61.323	34,9%	75,7	34,1	41%	43%	12,1	20,3%	12,5%	12,9%	11,1%
2009	2,20	122.700	65.655	27,2%	72	34,3	25%	49%	18,4	18,8%	9,1%	8,1%	10,0%
2010	2,28	114.513	70.267	25,2%	83	28,9	24%	47%	34,7	18,8%	10,1%	9,6%	8,9%
Promedio GRUPO 2010	1,83	2.568.357	nd	20%	74	37	30%	35%	33,63	19%	7%	9%	10%

Fuente: SUI

En la rotación de cuentas por cobrar de 83 días la gestión es más deficiente al promedio del grupo de las GDC (74 días). Al contrario en la rotación de cuentas por pagar su gestión es más eficiente con 28,9 días, frente al grupo que tarda 37 días en el cumplimiento de pago con proveedores.

El nivel de endeudamiento se mantuvo constante en los dos últimos años, obteniendo un 24% en 2010. Pese a que la concentración de pasivos en el corto plazo es del 47% y los activos corrientes sobre activos totales es de sólo un 25,2%, el indicador de liquidez es aceptable en 2,28 veces.

Gráficas 7. Indicadores Financieros 2010.

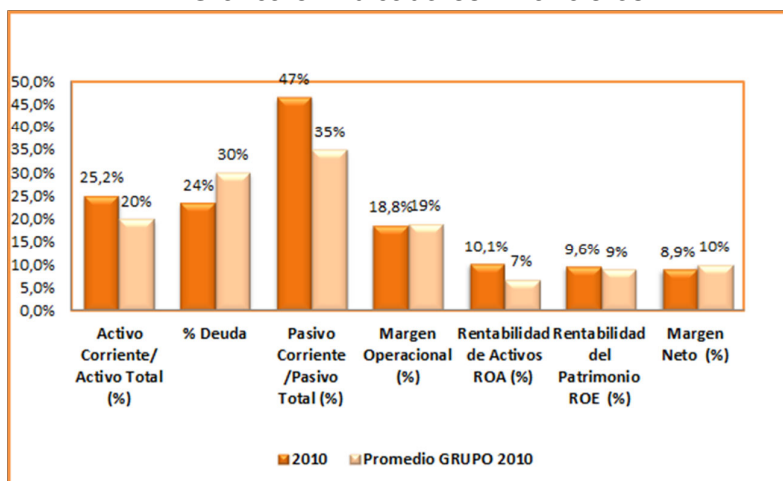


Fuente: SUI

La reducción de las obligaciones financieras permitió que el indicador de la cobertura de intereses pasara de 18,4 veces a 34,7 veces, frente a un resultado de 33,63 veces obtenido en promedio para las empresas GDC.

El efecto de la elevada carga operativa de la empresa es visible en las utilidades netas, y por lo mismo en el margen neto del negocio del 8,9% en 2010. Las empresas de este grupo arrojaron para este mismo período un margen neto promedio del 10%.

Grafica 8. Indicadores Financieros



Fuente: SUI

Indicadores de gestión Resolución 034 de 2004 y conceptos de viabilidad del Auditor – AEGR

En la comparación con los referentes calculados a partir de la metodología de la Resolución Creg 034 de 2004, se obtuvo que la empresa cumple la razón corriente, la cobertura de intereses y la rotación de cuentas por pagar. Los resultados más críticos se ubican en el margen de operación y rotación de cuentas por cobrar.

INDICADORES DE GESTIÓN	Margen Operacional	Cobertura de Intereses – Veces	Rotación de Cuentas por Cobrar – Días	Rotación de Cuentas por Pagar – Días	Razón Corriente – Veces
Referente 2010	27,20%	6	58	45	2
Resultado 2010	18,8%	34,7	82,8	28,9	2,28

Fuente: Cálculos SSPD

Del concepto final de Auditoria se obtuvo que la firma *considera que la viabilidad financiera en el corto plazo es aceptable, pero en el mediano plazo se presenta reducción de los márgenes de rentabilidad, los cuales deben ser revisados.*

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Mantenimientos Redes y Equipos:

Según información reportada por el auditor externo, la Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. durante el año 2010 desarrolló programas de mantenimiento del sistema eléctrico por más de \$ 17.815 millones de pesos, en busca de mejoras en la calidad del servicio, junto al mantenimiento y limpieza de redes.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Conformación del Mercado

La información de conformación del mercado atendido por la empresa Electrificadora del Huila S.A. ESP correspondiente a la información reportada en el SUI para el año 2010 como se presenta a continuación:

Tabla 4. Suscriptores por Ubicación

Ubicación	Total (Agosto)		
	2010	2009	Variación %
Estrato 1	74.246	69.628	6,63%
Estrato 2	118.944	116.572	2,03%
Estrato 3	22.800	22.640	0,71%
Estrato 4	6.073	6.101	-0,46%
Estrato 5	1.315	1.240	6,05%
Estrato 6	220	235	-6,38%
Total Residencial	223.598	216.416	3,32%
Industrial	827	811	1,97%
Comercial	15.147	14.811	2,27%
Oficial	2.149	2.183	-1,56%
Otros	806	842	-4,28%
Total No Residencial	18.929	18.647	1,51%

Fuente: SUI

Electrohulla, en el año 2010 presentó 223.598 usuarios en el sector residencial, lo que representa un 3.32% más que en el año 2009, igualmente presentó 18.929 usuarios en el sector no residencial, representando un incremento del 1,51 % respecto al año 2009.

Conforme al cuadro anterior, se observa que el mayor número de usuarios se encuentra concentrado en el estrato dos ya que en el año 2010 estos fueron 118.944, representando el 2,03% más que en el 2009.

4.2 Niveles de Consumo

La información del consumo correspondiente a lo reportado a para el periodo de análisis (enero - agosto) registrado por la empresa en el SUI, es la siguiente:

Tabla 5. Consumo

Estrato/ Sector	Total (Agosto)		
	2010 (kWh)	2009 (kWh)	Variación
Estrato 1	55.119.709	49.664.725	10,98%
Estrato 2	116.332.556	108.150.333	7,57%
Estrato 3	28.250.140	26.451.456	6,80%
Estrato 4	11.628.976	10.291.196	13,00%
Estrato 5	4.057.468	3.187.406	27,30%
Estrato 6	640.380	584.552	9,55%
Total Residencial	216.029.229	198.329.668	8,92%
Industrial	50.208.388	50.495.058	-0,57%
Comercial	73.203.668	66.644.758	9,84%
Oficial	29.842.891	25.804.074	15,65%
Otros	23.887.539	24.283.738	-1,63%
Total No Residencial	177.142.486	167.227.628	5,93%

Fuente: SUI

Se observa que para el periodo de análisis el estrato 5 fue quien presento el mayor incremento frente al año 2009, alcanzando un crecimiento porcentual del 27,30%, sin embargo, dicho incremento frente al total residencial no tiene gran afectación debido a que este estrato solo equivale al 1,88% de la totalidad del consumo residencial.

Así mismo, el estrato 2 y el sector comercial son los dos sectores que más presentaron incrementos de consumos durante el periodo de análisis del año 2010 con 116.332.556 kWh y 50.208.388 kWh respectivamente.

4.3 Tarifas

La información de la tarifa por estrato y mes a mes durante el año 2010 registrado por la empresa al SUI, es la siguiente:

Tabla 6. Tarifa por Estrato

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4
Enero	163,49	204,36	347,41	408,72
Febrero	156,04	195,05	331,59	390,11
Marzo	151,94	189,92	322,87	379,84
Abril	145,97	182,46	310,18	364,92
Mayo	144,36	180,45	306,77	360,90
Junio	152,90	191,13	324,91	382,25
Julio	141,95	177,43	301,63	354,86
Agosto	143,36	179,21	304,65	358,41
Septiembre	144,80	181,00	307,70	362,00
Octubre	142,93	178,66	303,73	357,32
Noviembre	143,28	179,09	304,46	358,19
Diciembre	144,16	180,20	306,34	360,40

Fuente: Publicación de tarifas

VG-F-004

11 de 19

Tabla 7. Componentes Tarifarios para 2010

	CUF	GM	TM	PR	DT	CV	RM	CUV	CUV_168
Enero	0,00	140,00	20,79	27,43	189,28	55,69	10,42	443,60	408,72
Febrero	0,00	131,24	21,32	25,93	169,76	55,90	13,67	417,83	390,11
Marzo	0,00	139,88	22,58	27,63	157,92	56,48	12,32	416,81	379,84
Abril	0,00	137,38	20,62	26,94	138,60	56,59	1,28	381,41	364,92
Mayo	0,00	136,06	21,85	26,91	132,95	56,78	5,22	379,78	360,90
Junio	0,00	121,55	21,34	24,20	131,48	57,91	14,54	371,03	382,25
Julio	0,00	125,78	21,94	25,09	120,07	56,98	9,35	359,21	354,86
Agosto	0,00	125,18	21,24	24,85	126,57	56,94	17,88	372,64	358,41
Septiembre	0,00	124,53	20,96	24,68	132,83	57,03	12,19	372,22	362,00
Octubre	0,00	122,74	21,18	24,40	124,23	56,86	8,95	358,35	357,32
Noviembre	0,00	123,42	20,38	24,39	120,07	56,92	4,32	349,50	358,19
Diciembre	0,00	124,66	21,02	24,74	123,17	56,95	7,21	357,75	360,40

Fuente: Publicación de tarifas

Del cuadro anterior, se observa que para el año 2010 los usuarios percibieron una disminución en el costo de prestación del servicio debido a que la empresa esta acogida a la opción tarifaria de la resolución CREG 168.

Respecto al tema de las componentes, es importante resaltar que la Electrificadora del Huila presento una disminución en el cargo de distribución debido a que en el año 2010 fue incluida en el área de distribución Oriente, pasando de \$ 189.28 en el mes de enero a \$ 123.17 en el mes de diciembre.

4.4 Facturación y Recaudo

Para el año 2010 el prestador en su facturación y recaudo, se muestra que la empresa facturó un total de \$197.789 millones de los cuales recaudó solamente \$165.335 millones, logrando un porcentaje de recaudo del 83,59 %, información que esta contenida en la tabla 10.

Tabla 8. Facturación y Recaudo

Año 2010	Facturación (Millones de \$)	Recaudo (Millones de \$)	Recaudo/Facturación (%)
Primer Semestre	197.789.399.203	165.335.751.398	83,59

Fuente: SUI.

4.5 Compensaciones

El periodo de análisis realizado abarca entre enero y agosto de cada año, la empresa durante el año 2010 entregó a los usuarios residenciales compensaciones por un valor de \$ 215.446.645 y a los no residenciales por valor de \$ 371.895.688.

Tabla 9. Compensaciones (Agosto) Año 2009 – 2010

Ubicación	2010 (\$)	2009 (\$)
Estrato 1	59.606.322	45.084.573
Estrato 2	122.861.118	79.910.269
Estrato 3	20.924.867	11.355.989
Estrato 4	8.849.973	6.751.345
Estrato 5	2.584.547	2.002.877
Estrato 6	619.818	588.976
Total Residencial	215.446.645	145.694.029
Industrial	147.411.789	79.219.744
Comercial	93.850.136	95.077.066
Oficial	103.152.409	41.944.791
Otros	27.481.354	24.924.275
Total No Residencial	371.895.688	241.165.876

Fuente: SUI

Fuente: SUI.

En relación con el año 2009 el valor compensado durante el 2010 es superior en un 51,82 %, de lo cual se concluye que la empresa en el año 2010 presento unos indicadores de calidad mas deficientes que el año anterior.

Es importante resaltar que dado que este mercado se encuentra concentrado en el Estrato 2, se presentan mayores compensaciones en el periodo de análisis llegando en el año 2010 a un valor alrededor de los \$ 122 millones, representando el 20,92 % de las compensaciones totales de la empresa.

4.6 Subsidios y Contribuciones

El incremento en los subsidios para el periodo de análisis (Enero -Agosto), otorgados entre los años 2009 a 2010 se sitúo en el 9,29 %, lo cual esta relacionado con el aumento en el número de usuarios para los estratos 1 y 2; mientras que las contribuciones recaudadas se incrementaron en un 18,27 % situación que minimiza un poco lo subsidiario que es el mercado.

Se presenta un déficit en el Balance de subsidios y contribuciones para el 2010 de \$ 6.797 millones, déficit del 57,32 %, de lo cual se puede concluir que el mercado es netamente subsidiario para lo cual necesitará que el fondo de solidaridad lo apoye para cubrir los subsidios otorgados.

Tabla 10. Subsidios y Contribuciones 2010 y 2009

	Total (Agosto)		
	2010	2009	Variación %
Estrato 1	11.798.639.187	10.491.296.801	12,46%
Estrato 2	19.011.157.663	17.656.933.659	7,67%
Estrato 3	1.159.983.659	1.104.178.394	5,05%
Total Subsidios	31.969.780.509	29.252.408.854	9,29%
Estrato 5	294.952.141	234.101.610	25,99%
Estrato 6	45.169.733	41.904.483	7,79%
Industrial	3.043.426.871	2.482.601.585	22,59%
Comercial	4.900.213.731	4.390.003.211	11,62%
Otros	390.131.645	185.567.264	110,24%
Total Contribuciones	8.673.894.121	7.334.178.153	18,27%

Fuente: SUI

4.7 Peticiones Quejas y Reclamos

El total de PQR recibidas en la sede de la empresa para el año 2010 fue de 42.890, de las cuales 42.794 se recibieron en el departamento del Huila, 95 en el Cauca y 1 en Caqueta.

La principal causal que se recibió en Electrohuila S.A. E.S.P. Fue falla en la prestación del servicio, seguido por alto consumo, las cuales sumaron 24.250 con una participación del 56,54 % del total de las PQRs.

La Tabla 12, presenta el número de PQRs que registró la empresa para la vigencia del 2010 en el SUI.

En comparación las PQR's en el año 2010 presentaron disminución de 20.52 % respecto al año 2009, pasando de 51.689 a 42.890.

Tabla 11. Peticiones Quejas y Reclamos

Tramite	Accede	Accede parcialmente	Confirma	Modifica	No accede	Pendiente de respuesta	Rechaza	Revoca	Traslada por competencia	Total
Aforo	114				10	11				135
Alto consumo	284	42	30	7	6409	367	3	11	1	7.154
Calidad del servicio	678	25	2	1	223	286			1	1.216
Cambio de medidor o equipo de medida	35	1	3		22	23	1			85
Cobro de otros cargos de la empresa	1104	9	2		373	44		2		1.534
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	118	2			55	27		1	1	204
Cobro Múltiple	58	3			16	18				95
Cobros inoportunos	86	3	4		44	33		4		174
Cobros por servicios no prestados	18				21	17		1	2	59
Condiciones de seguridad o riesgo	752	87	5	1	217	654	1	1		1.718
Conexión	4		1		5	2				12
Decisiones de sanción de la ESP	484	54	9	43	85	127		20	18	840
Dirección incorrecta	377	1			3			2		383
Entrega y oportunidad de la factura	4565	21			60	24		25	1	4.696
Error de lectura	1196	4			57	44				1.301
Estrato	761	7	2		116	20		4		910
Falla en la prestación del servicio.	11819	64	3		3256	1950	1	1	2	17.096
Medidor, cuenta o línea cruzada	11		1		8					20
Negación de Llamadas a servicios premium	8	2			8	10		1		29
Negación de Llamadas de Local Extendida	33	4	3	1	22	44			1	108
Negación de Llamadas de telefonía móvil celular o PCS	1					2				3
Negación de Llamadas Larga distancia	399	34	1	1	122	236			1	794
Nivel de contenido del cilindro	18	41	10	66	49	103		4		291
Normalización del servicio	4				1	7				12
Otras inconformidades	236	3	4		64	88			3	398
Pago sin abono a cuenta	342	13	1		166	363		3		888
Plan Tarifario	18	2	3		23	11				57
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	30	3	3		39	17				92
Relacionada con cobros por promedio	142			1	63	56		1		263
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	203	8			54	152	1	1	2	421
Solidaridad	16	1			19	10			1	47
Subsidios y contribuciones	37	3	4		206	23		1		274
Suspensión por mutuo acuerdo	16		3		24	12				55
Tarifa cobrada	125	13	4	1	1178	43		4		1.368
Tasas e impuestos	75		1		39	16				131
Terminación de contrato	13				6	8				27
Total	24180	450	99	122	13063	4848	7	87	34	42890

Fuente: SUI

4.8 Calidad del Servicio

Tabla 12. Indicadores de Calidad (% de Incumplimiento)

		AÑO 2010			AÑO 2009			Variación %	
		# Aliment	DES	FES	# Aliment	DES	FES	DES	FES
GRUPO 1	Trim 1	29	27,59%	34,48%	29	10,34%	10,34%	-17,2%	-24,1%
	Trim 2	29	13,79%	10,34%	29	34,48%	34,48%	20,7%	24,1%
	Trim 3	29	79,31%	82,76%	29	31,03%	3,45%	-48,3%	-79,3%
	Trim 4	29	ND	ND	29	3,45%	3,45%		
GRUPO 2	Trim 1	7	28,57%	85,71%	7	0,00%	100,00%	-28,6%	14,3%
	Trim 2	7	71,43%	71,43%	7	100,00%	100,00%	28,6%	28,6%
	Trim 3	8	0,00%	50,00%	7	0,00%	100,00%	0,0%	50,0%
	Trim 4	8	ND	ND	7	100,00%	100,00%		
GRUPO 3	Trim 1	57	24,56%	40,35%	53	16,98%	24,53%	-7,6%	-15,8%
	Trim 2	57	38,60%	68,42%	53	49,06%	88,68%	10,5%	20,3%
	Trim 3	59	59,32%	74,58%	53	60,38%	50,94%	1,1%	-23,6%
	Trim 4	60	ND	ND	53	3,77%	26,42%		
GRUPO 4	Trim 1	53	58,49%	79,25%	50	52,00%	78,00%	-6,5%	-1,2%
	Trim 2	53	45,28%	35,85%	50	66,00%	60,00%	20,7%	24,2%
	Trim 3	56	57,14%	64,29%	50	46,00%	20,00%	-11,1%	-44,3%
	Trim 4	57	ND	ND	51	29,41%	21,57%		

Fuente: SUI

Como se puede apreciar en el cuadro anterior la empresa desmejoro en el cumplimiento de los indicadores de calidad para los trimestres 1 y 3 del año 2010, igualmente en la información reportada por la empresa para el cuarto trimestre de 2010 no fue posible realizar el calculo de los indicadores de calidad dado que los alimentadores registrados no están registrados los tres meses del trimestre.

La Superintendencia firmó un Acuerdo de Mejoramiento con la Electrificadora del Huila desde el mes de junio de 2006, el cual se ha venido ampliando año a año, haciendo mucho énfasis en el mejoramiento de la calidad del servicio en el Departamento del Huila, es por eso que la empresa ha seguido enviando información relacionada con la evolución de los indicadores establecidos con el fin de seguir evaluando la gestión de la misma, para el año 2012, la SSPD deberá profundizar el seguimiento de los indicadores de calidad.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación de Indicadores Técnico Administrativos

De la evaluación publicada por la Superintendencia, aplicando la metodología expedida por la CREG se obtuvo para la Electrificadora del Huila S.A. ESP, lo siguiente:

Tabla 13. Indicadores Técnico Administrativos

Año	Relación de suscriptores sin medición (%)	Relación de Reclamos Fact. (por 10.000 fact.)	Atención reclamos servicio (%)	Atención solicitud de conexión (%)
Referente	5	100	0	0
2009	2,00	52,40	0,06	0,73
2010	1,38	45,99	0,07	1,67
Evaluación	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE

Fuente: SUI

La empresa cumplió con el indicador de relación de suscriptores sin medición presentado un valor de 1,38 % y el referente de 5%; igual sucede con los indicadores de atención a reclamos y atención a solicitudes de conexión con el 0%.

El indicador “reclamos por facturación” presenta incumplimiento debido a que se presentó problemas con Entrega de facturas por la difícil situación de Orden Público que registran algunos sectores del departamento al igual que el cambio de Proveedor y de personal operativo para la ejecución de la actividad.

5.2 Exposición a Bolsa

Conforme lo informado por el auditor La Electrificadora del Huila durante el año 2010 redujo la compra en bolsa a un 11.5% frente a la exposición a bolsa presentada en el año 2009 de 14%, sin embargo se considera que este porcentaje de exposición es elevado.

Tabla 14. Exposición a Bolsa

MES	COMPRAS BOLSA TOTAL (MAGNITUD)	COMPRAS BOLSA TOTAL (VALOR)	COMPRAS CONTRATOS (MAGNITUD)	COMPRAS CONTRATOS (VALOR)
	Agente - Comercializador	Agente - Comercializador	Agente - Comercializador	Agente - Comercializador
01/2010	13.771.925,23	2.177.528.504,84	47.844.363,07	6.087.514.404,71
02/2010	11.876.168,25	2.411.478.614,80	46.393.822,48	5.815.994.609,06
03/2010	12.262.166,47	2.403.675.553,83	49.972.878,42	6.468.138.246,75
04/2010	8.936.334,76	1.760.697.361,18	49.190.718,60	6.381.940.709,19
05/2010	4.211.685,75	660.684.543,85	56.951.121,07	7.192.217.031,76
06/2010	988.359,54	93.988.876,65	59.391.115,70	7.647.606.741,11
07/2010	1.177.264,50	102.243.000,71	60.892.948,63	7.822.867.696,46
08/2010	1.811.916,54	181.734.071,89	60.346.927,67	7.767.542.857,90
09/2010	2.861.296,21	345.163.278,42	57.547.856,40	7.353.052.542,05
10/2010	4.031.408,30	604.147.897,41	58.134.834,93	7.344.164.745,93
11/2010	3.378.244,68	378.043.644,92	54.738.694,40	7.057.607.381,80
12/2010	12.742.085,35	1.037.691.320,92	46.981.240,57	6.119.137.441,51

Fuente: SUI

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Revisada la información reportada por la empresa Electrificadora del Huila S.A. E.S.P., se observa que para el año 2010 la empresa tiene pendientes por cargar:

Tabla 14. Formatos Pendientes por Cargue 2010

TÓPICO	FORMATOS PENDIENTES
Comercial	11
Financiero	6
Tecnico	1

Fuente: SUI

Tabla 15. Formatos Pendiente Otros Años

TÓPICO	FORMATOS PENDIENTES 2003	FORMATOS PENDIENTES 2004	FORMATOS PENDIENTES 2005	FORMATOS PENDIENTES 2006	FORMATOS PENDIENTES 2007	FORMATOS PENDIENTES 2008	FORMATOS PENDIENTES 2009	Total
Auditoria				5				5
Comercial	2	1		12	12	12	12	51
Financiero		2	4	4	2			12
Tecnico								0
Total	2	3	4	21	14	12	12	68

Fuente: SUI

Como se puede apreciar en los cuadros anteriores la electrificadora del Huila tiene pendientes el reporte se 86 formatos distribuidos en 18 del año 2010 y 69 en el periodo 2003 – 2009.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Con base en la información entregada por la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Energía y Gas, se tiene que a la empresa Electrificadora del Huila S.A. ESP en el año 2010 no se ha iniciado ni impuesto sanción por incumplimiento a normas sobre prestación del servicio de energía eléctrica.

Existe un Acuerdo de Mejoramiento firmado entre la Electrificadora del Huila y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el mes de junio de 2006, pero la empresa ha seguido enviando información relacionada con la evolución de los indicadores establecidos con el fin de seguir evaluando la gestión de la misma.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La empresa en el 2009 desmejoro su calidad del servicio presentando un aumento en el incumplimiento de los indicadores DES y FES respecto al año anterior. Dicha

situación se ha tratado directamente con la empresa y se hará un énfasis especial en el Acuerdo de Mejoramiento exigiendo la presentación de un plan de mejoramiento a desarrollar en el corto plazo.

La empresa no ha reportado toda la información al SUI, por eso la Superintendencia a través de la Dirección Técnica de Energía solicitó información al respecto a la empresa. .

El incumplimiento de algunos indicadores de gestión que aunque no representan un estado crítico de la empresa, es importante hacerle seguimiento al cumplimiento de los mismos.