

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDIO S.A. ESP.

PERIODO 2014-2015

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGÍA**

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 DEL QUINDIO 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 de Energía de Boyacá S.A. ESP desarrolla actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, según última actualización aprobada en RUPS el día 07 de abril de 2015, es importante mencionar que teniendo en cuenta el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera - NIF 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 NIF.

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, certificado en SUI el 24 de marzo de 2015 y el estado financiero en periodo de transición bajo NIIF.

1. Estado de situación financiera

Tabla 1.1 Balance General-Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	PCGA 2014 Anual	NIIF- Cierre de Transición	Var
Activo	\$ 225.007.836.507	\$ 219.358.239.259	-2,51%
Pasivo	\$ 68.690.406.686	\$ 66.656.320.726	-2,96%
Patrimonio	\$ 156.317.429.821	\$ 152.701.918.533	-2,31%

Fuente: SUI

ACTIVO

El valor del activo no tuvo una variación significativa al cambiar el reporte de información financiera de normas locales a normas internacionales. En la cuenta Inventarios Corrientes se reclasificaron los activos que van a ser usado para la prestación de servicios públicos para ser reconocidos como parte de Propiedad, Planta y Equipo. La partida Propiedades de Inversión sufrió una modificación por la reclasificación de saldos en la cuenta PPE.

PASIVO

El valor del pasivo se modificó en un 3% aproximadamente. En la partida Cuentas Por Pagar Comerciales y Otras Cuentas Por Pagar el saldo más significativo son las cuentas por pagar comerciales y le sigue los acreedores. En la partida Otros pasivos financieros corrientes se hizo un ajuste por valoración al costo amortizado.

PATRIMONIO

El patrimonio tuvo una variación del 2% aproximadamente, esto se vio reflejado en la partida de Ganancias Acumuladas dado a los ajustes generados por efecto de la aplicación de las NIIF.

2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO

Descripción de la Infraestructura.

La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP ejerce actividades de Comercialización y Distribución en el departamento del Quindío, y cuenta con la siguiente infraestructura:

DESCRIPCION	CANTIDAD
Transformadores de distribución	7821 transformadores
Circuitos	68 circuitos
Capacidad instalada en distribución	499 MW

De acuerdo al informe del Auditor Externo de Gestión de Resultados – AEGR del año 2014 la empresa realizó inversiones en infraestructura por valor de \$ 7.214 millones, de los cuales \$ 4.904 se invirtieron en reposición de redes y para el año 2015 se proyecta una inversión de \$13,623 millones.

Calidad del servicio

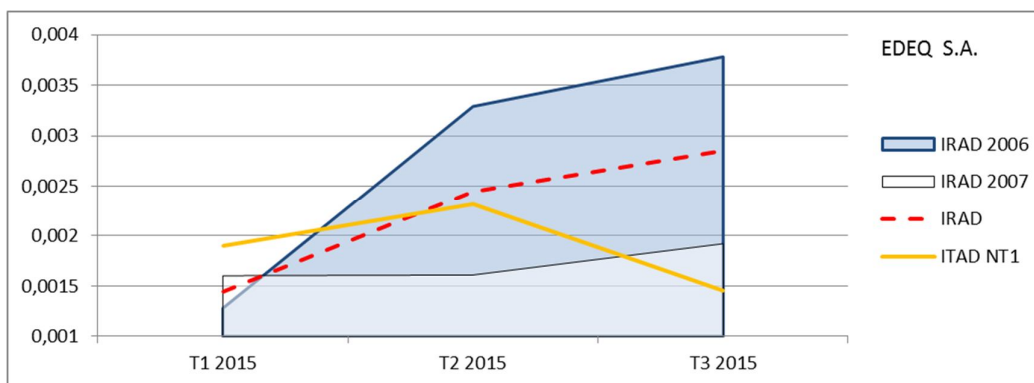
- **Continuidad**

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.

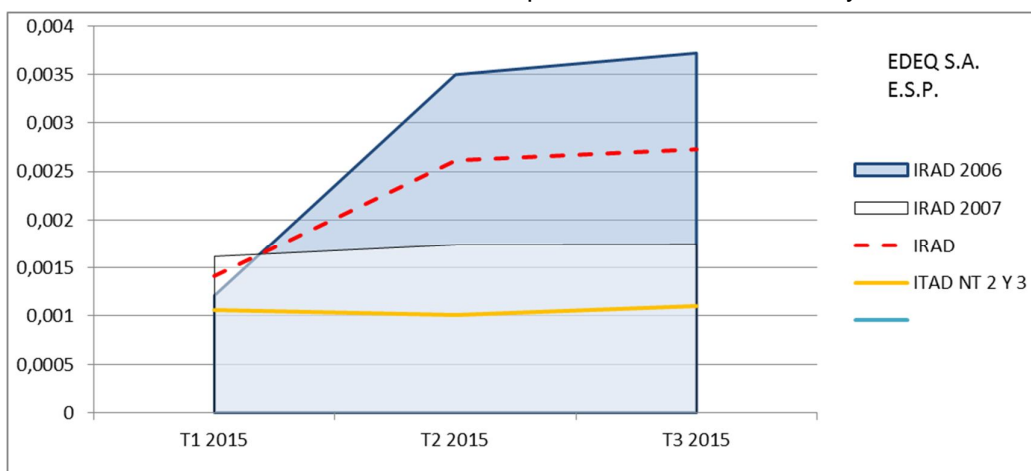
Con relación a lo anterior, se encontró que la empresa ya ingresó a este nuevo esquema. En la Resolución 172 de 2010 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, se establecen los Índices de Referencia de la Discontinuidad de EEC S.A. ESP

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

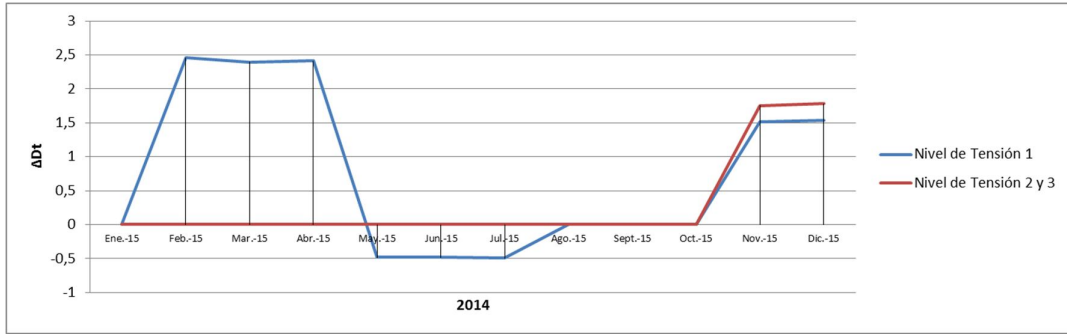


Gráfica 2 Análisis ITAD para Niveles de tensión 2 y 3



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.

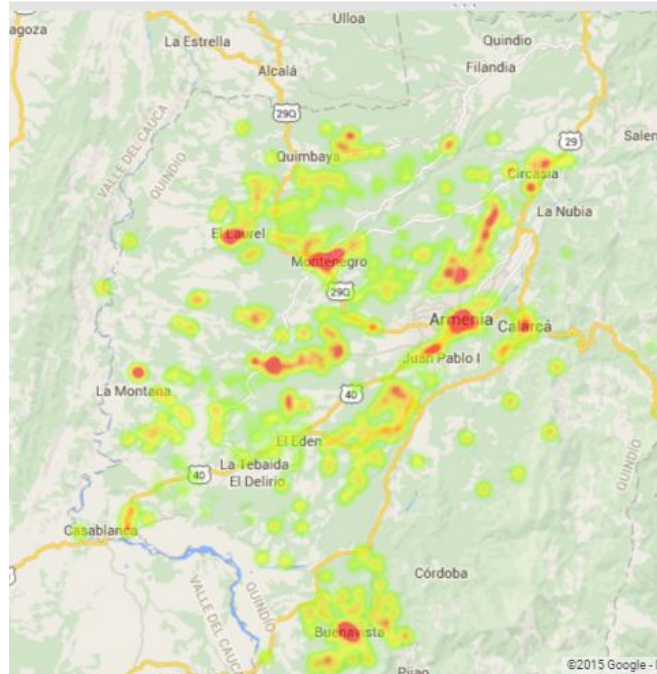
Gráfica 3 Análisis Delta DT para Niveles de tensión 2 y 3



De lo anterior, se evidencia que para el año 2015 la empresa no cumplió con las metas establecidas en la regulación durante el primer trimestre de 2015.

Por otro lado, 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:

Mapa 1. Análisis Geográfico de Cantidad de Interrupciones



Al respecto, se observa que los usuarios con mayor índice de frecuencia de interrupciones se encuentran en las ciudades de Armenia, Montenegro y Buenavista.

Mapa 2. Análisis Geográfico de Cantidad de Interrupciones



Con relación con la duración de interrupciones encontramos que el sector de los alrededores de Génova es el que presenta mayor duración de interrupciones en el mercado de la empresa.

Ahora bien, teniendo en cuenta que las metas establecidas regulatoriamente se calcularon con información de la empresa para los años 2006 y 2007, se decidió realizar un análisis comparando el desempeño de la continuidad de servicio de la empresa del año 2015 con respecto al año anterior para evidenciar si se ha presentado mejora en la calidad del servicio de un año a otro. Este análisis consiste en calcular 3 indicadores: SAIDIxTRAFO, SAIFIxTRAFO y continuidad del servicio los cuales se calculan de la siguiente manera:

- **Índice de Cantidad de Interrupciones por Trafo SAIFIxTRAFO:**
Número de Interrupciones/Cantidad de Transformadores
- **Índice de Duración de Interrupciones por Trafo SAIDIxTRAFO:**
Duración de Interrupciones/Cantidad de Transformadores
- **Índice de Continuidad del Servicio:**
 $SAIDIxTRAFO * SAIFIxTRAFO$

De los anteriores cálculos se encontró que el comportamiento de la empresa para en los años 2014 y 2015 es el siguiente:

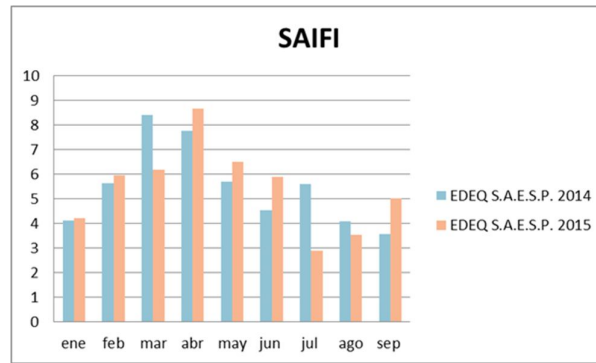


Figura 1. Histograma de la frecuencia de interrupciones por transformador

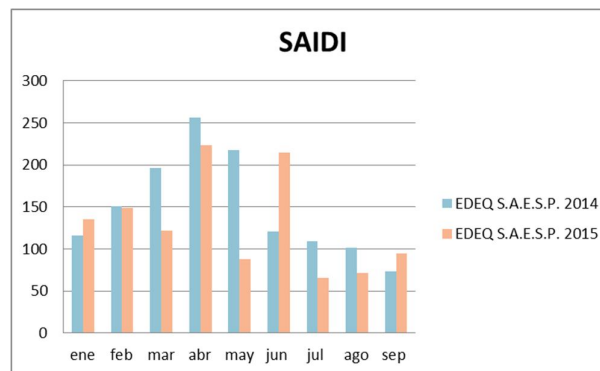


Figura 2. Histograma de la duración (minutos) de interrupciones por transformador

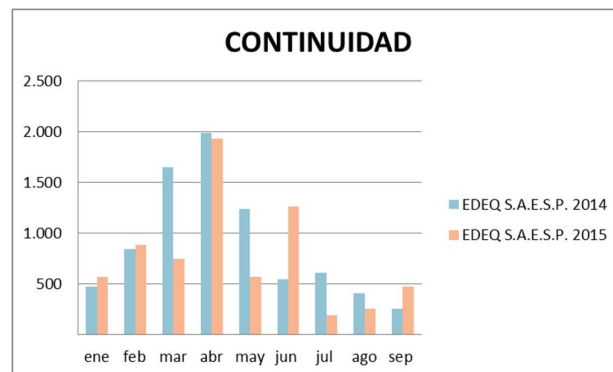


Figura 3. Histograma de la continuidad del servicio

Teniendo en cuenta el indicador de continuidad del servicio el cual se calcula con la duración y frecuencia de las interrupciones, se tiene que la empresa hasta el mes de septiembre de 2015 mejoró su calidad en 5 de los 9 meses analizados, donde para el mes de junio la calidad desmejoró de manera importante, de lo anterior se concluye que no se ha evidenciado una mejora razonable en la calidad del servicio de la empresa EDEQ con respecto al desempeño del año anterior.

3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

- Número de suscriptores,

Analizaremos el número de suscriptores, así:

Estrato ó Actividad	2.014		2.015		2015 Vs 2014	% VARIACION
	Suscriptores a Dic 31	Participación Porcentual	Suscriptores a Septiembre	Participación Porcentual		
Estrato 1	34.975	20,77%	35.504	23,25%	529	1,51%
Estrato 2	56.145	33,34%	56.599	37,06%	454	0,81%
Estrato 3	37.608	22,33%	37.938	24,84%	330	0,88%
Estrato 4	11.093	6,59%	11.694	7,66%	601	5,42%
Estrato 5	9.082	5,39%	9.396	6,15%	314	3,46%
Estrato 6	1.275	0,76%	1.288	0,84%	13	1,02%
Total Residencial	149.878	88,99%	152.419	99,81%	2.541	1,70%
Industrial	1.526,00	0,91%	1.521	1,00%	(5)	-0,33%
Comercial	13.704	8,14%	13.878	9,09%	174	1,27%
Oficial	959	0,57%	971	0,64%	12	1,25%
Otros	2.348	1,39%	2.455	1,61%	107	4,56%
Total No Residencial	18.537	11,01%	288	0,19%	(18.249)	-98,45%
Total Suscriptores	168.415	100%	152.707	100%	(15.708)	-9,33%

La EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDIO, maneja usuarios en el Sector Residencial en los Estratos de 1 al 6 y en Sector No Residencial, maneja usuarios en sector Industrial, Comercial, Oficial y Otros.

Como se puede evidenciar la Empresa de Energía del Quindío, para el período de Diciembre de 2014 y Septiembre de 2015, en sector Residencial tuvo el incremento más alto de suscriptores en el Estrato 2, con un porcentaje del 33.34% y 37.06% respectivamente y el menor en el Estrato 6, con un porcentaje del 0.76% y 0.84%, respectivamente.

Para el mismo período en el Sector No residencial, el incremento mayor de suscriptores lo tuvo el sector Comercial, con un porcentaje del 8.14% y 9.09% respectivamente y el menor sector Oficial, con un porcentaje del 0.57% y 0.64% respectivamente.

Hubo un aumentaron de usuarios en todos los Estratos del Sector Residencial, para el año 2015, con un porcentaje del 99.81%, así como en el Sector No residencial donde hubo también aumento de usuarios en todos los sector con un porcentaje del 0.19%, pero hubo una disminución de usuarios en el Sector Industrial en comparación con el año 2014, en un porcentaje del 0.64%.

De conformidad con lo anterior, se puede apreciar entonces que el mayor incremento de suscriptores estuvo en el Sector Residencial, con un porcentaje del 88.99% y 99.81%, respectivamente.

El total de suscriptores a 31 de diciembre de 2014, fue de 168.415 y a septiembre de 2015 el número de suscriptores es de 152.707.

- Niveles de consumos,

Analizaremos en primer lugar, el consumo, así:

Se evidencia que la Empresa de Energía del Quindío, para el período comprendido entre Enero y Diciembre de 2014 y el Tercer Trimestre de 2015, en el Sector Residencial el Estrato 2 fue el que tuvo el mayor consumo de energía, con un porcentaje del 18.20% y 19.18% respectivamente y el que obtuvo menor consumo fue en el Estrato 6, con un

porcentaje del 0.72% y 0.75% respectivamente.

Para el mismo período en el Sector No residencial, el incremento mayor de consumo lo tuvo el sector Comercial, con un porcentaje del 24.41% y 23.96% respectivamente y el menor el sector Oficial con un porcentaje del 5.33% y 3.75% respectivamente.

Estrato ó Actividad	2.014		2.015		2015 Vs 2014	% VARIACION
	Consumo a Dic 31	Participación Porcentual	Consumo a III trimestre	Participación Porcentual		
Estrato 1	41.535.861	10,71%	11.174.764	11,47%	(30.361.097)	-73,10%
Estrato 2	70.614.806	18,20%	18.688.712	19,18%	(51.926.094)	-73,53%
Estrato 3	55.818.009	14,39%	14.652.017	15,04%	(41.165.992)	-73,75%
Estrato 4	17.952.131	4,63%	4.821.139	4,95%	(13.130.992)	-73,14%
Estrato 5	13.527.660	3,49%	3.661.965	3,76%	(9.865.695)	-72,93%
Estrato 6	2.803.446	0,72%	730.355	0,75%	(2.073.091)	-73,95%
Total Residencial	202.251.913	52,13%	53.728.952	55,15%	(148.522.961)	-73,43%
Industrial	37.056.513	9,55%	7.809.743	8,02%	(29.246.770)	-78,92%
Comercial	94.695.976	24,41%	23.341.103	23,96%	(71.354.873)	-75,35%
Oficial	20.684.074	5,33%	3.650.346	3,75%	(17.033.728)	-82,35%
Otros	33.289.414	8,58%	8.887.283	9,12%	(24.402.131)	-73,30%
Total No Residencial	185.725.977	47,87%	43.688.475	44,85%	(142.037.502)	-76,48%
Total Consumo	387.977.890	100%	97.417.427	100%	(290.560.463)	-74,89%

De conformidad con lo anterior, se puede apreciar entonces que el mayor incremento en el consumo de energía estuvo en el Sector Residencial con un porcentaje del 52.13% para el año 2014 y 55.15% para el tercer trimestre del 2015.

Y el menor incremento en el consumo lo obtuvo el Sector No Residencial con un porcentaje del 47.87% para el año 2014 y 44.85% para el tercer trimestre del 2015

La mayor variación en el consumo estuvo en el Sector No residencial con un porcentaje del -73.43% y la menor la obtuvo el Sector Residencial con un porcentaje del -76.48%.

El total de consumo a 31 de diciembre de 2014, fue de 387.977.890 y a Tercer Trimestre de 2015 el número de suscriptores es de 97.417.427, con una variación de 290.560.463.

Examinaremos en segundo lugar, el valor del consumo, así:

Estrato ó Actividad	2.014		2.015		2015 Vs 2014	% VARIACION
	Valor Consumo a Dic 31	Participación Porcentual	Valor Consumo a III trimestre	Participación Porcentual		
Estrato 1	\$ 15.644.852.053	11,32%	\$ 4.456.994.726	11,83%	\$ (11.187.857.327)	-71,51%
Estrato 2	\$ 26.637.946.675	19,27%	\$ 7.457.185.030	19,80%	\$ (19.180.761.645)	-72,01%
Estrato 3	\$ 20.838.834.046	15,08%	\$ 5.789.392.420	15,37%	\$ (15.049.441.626)	-72,22%
Estrato 4	\$ 6.480.991.674	4,69%	\$ 1.846.441.992	4,90%	\$ (4.634.549.682)	-71,51%
Estrato 5	\$ 4.807.601.200	3,48%	\$ 1.381.461.950	3,67%	\$ (3.426.139.250)	-71,27%
Estrato 6	\$ 993.806.802	0,72%	\$ 274.985.162	0,73%	\$ (718.821.640)	-72,33%
Total Residencial	\$ 75.404.032.450	54,55%	\$ 21.206.461.280	56,31%	\$ (54.197.571.170)	-71,88%
Industrial	\$ 12.176.165.131	8,81%	\$ 2.863.369.222	7,60%	\$ (9.312.795.909)	-76,48%
Comercial	\$ 32.926.383.467	23,82%	\$ 2.863.369.222	7,60%	\$ (30.063.014.245)	-91,30%
Oficial	\$ 6.713.221.630	4,86%	\$ 1.325.299.160	3,52%	\$ (5.387.922.470)	-80,26%
Otros	\$ 10.998.987.395	7,96%	\$ 3.416.842.989	9,07%	\$ (7.582.144.406)	-68,93%
Total No Residencial	\$ 62.814.757.623	45,45%	\$ 16.455.893.470	43,69%	\$ (46.358.864.153)	-73,80%
Total Consumo	\$ 138.218.790.073	100%	\$ 37.662.354.750	100%	\$ (100.556.435.323)	-72,75%

Se evidencia que la Empresa de Energía del Quindío, para el período comprendido entre Enero y Diciembre de 2014 y el Tercer Trimestre de 2015, en el Sector Residencial el Estrato 2 fue el que tuvo el mayor valor del consumo de energía, con un porcentaje del 19.27% y 19.80% respectivamente y el que obtuvo menor valor del consumo fue en el

Estrato 6, con un porcentaje del 0.72% y 0.73% respectivamente.

Para el mismo período en el Sector No residencial, el incremento mayor de valor de consumo lo tuvo el sector Comercial, con un porcentaje del 23.82% y 7.60% respectivamente y el menor el sector Oficial con un porcentaje del 4.86% y 3.52% respectivamente.

De conformidad con lo anterior, se puede apreciar entonces que el mayor incremento en el valor de consumo de energía estuvo en el Sector Residencial con un porcentaje del 54.55% y 56.31% respectivamente.

Y el menor incremento en el valor de consumo lo obtuvo el Sector No Residencial con un porcentaje del 45.45% para el año 2014 y 43.69% para el tercer trimestre del 2015

La mayor variación en el valor de consumo estuvo en el Sector Residencial con un porcentaje del -71.88% y la menor la obtuvo el Sector No Residencial con un porcentaje del -73.80%.

El total de valor de consumo a 31 de diciembre de 2014, fue de 138.218.790.073 y a Tercer Trimestre de 2015 el consumo es de 37.662.354.750, con una variación de 100.556.435.323.

- **Las tarifas, los subsidios y contribuciones,**

Tarifas

A partir del 1º de enero de 1998 entró en vigencia el régimen tarifario de libertad regulada para el Sistema Interconectado Nacional, previsto por la Ley 142 de 1994, en virtud del cual, las empresas estiman el costo de producir 1 kWh (o costo de prestación del servicio) y su tarifa a usuario final, con base en las fórmulas y las metodologías aprobadas por la Comisión.

El Costo de Prestación del Servicio (CU), para usuarios regulados, es un costo económico eficiente que resulta de agregar los costos de las actividades propias de la producción de energía, esto es, generación, transmisión, distribución y comercialización, Así mismo, se incluyen los costos asociados a la pérdida de energía propia del funcionamiento del sistema y un componente de restricciones asociado a eventos externos que en un momento pueden afectar el correcto funcionamiento del sistema.

Con el fin de incluir criterios de solidaridad y redistribución de ingresos, para definir las tarifas se considera el esquema de estratificación del municipio, el cual está diseñado para beneficiar los sectores de la población con menor capacidad de pago. De manera que los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 son aliviados con un subsidio máximo de 60%, 50% y 15%, respectivamente. Los usuarios de estrato 4 pagan por cada kWh el valor del Cu definido con la aplicación de la metodología tarifaria. Los usuarios de estratos 5 y 6 y usos industrial y comercial contribuyen con un 20% adicional.

En el cuadro a continuación se presentan las tarifas aplicadas para el servicio de energía para el año 2014 a octubre de 2015 por la Empresa de Energía del Quindío todo su mercado incumbente.

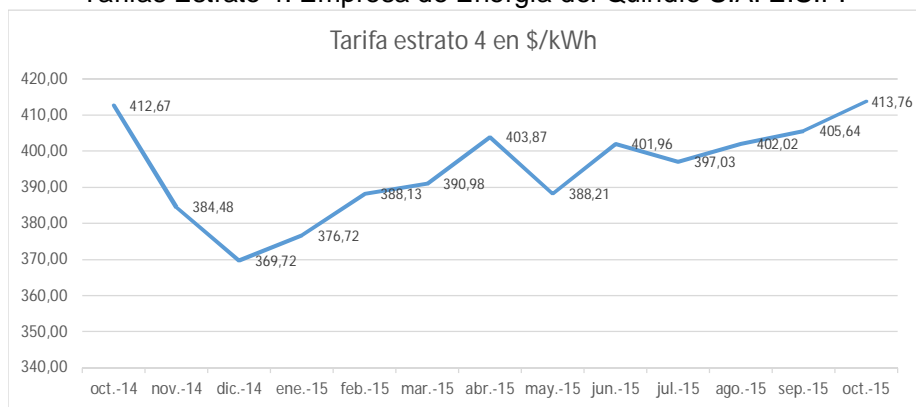
AÑO	MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2014	Enero	174,72	209,66	306,45	360,53	432,64	432,64
	Febrero	175,58	210,69	306,03	360,04	432,05	432,05
	Marzo	176,68	212,02	312,98	368,21	441,85	441,85
	Abril	177,37	212,85	311,48	366,44	439,73	439,73
	Mayo	178,18	213,82	317,70	373,77	448,52	448,52
	Junio	179,06	214,87	324,06	381,25	457,50	457,50
	Julio	179,21	215,05	330,54	388,87	466,65	466,65
	Agosto	179,49	215,39	337,15	396,65	475,98	475,98
	Septiembre	161,83	202,29	343,89	404,58	485,50	485,50
	Octubre	180,10	216,12	350,77	412,67	495,21	495,21
	Noviembre	180,39	216,47	326,81	384,48	461,38	461,38
	Diciembre	180,64	216,76	314,26	369,72	443,66	443,66
AÑO	MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
2015	Enero	181,11	217,34	320,21	376,72	452,07	452,07
	Febrero	182,28	218,73	329,91	388,13	465,75	465,75
	Marzo	184,38	221,25	332,34	390,98	469,18	469,18
	Abril	185,45	222,54	343,29	403,87	484,64	484,64
	Mayo	186,44	223,73	329,98	388,21	465,85	465,85
	Junio	186,93	224,37	341,66	401,96	482,35	482,35
	Julio	187,13	224,56	337,48	397,03	476,44	476,44
	Agosto	187,49	224,98	341,72	402,02	482,43	482,43
	Septiembre	188,39	226,07	344,80	405,64	486,77	486,77
	Octubre	189,74	227,69	351,69	413,76	496,51	496,51

Fuente: Información publicada por el prestador

En términos generales se observa un comportamiento relativamente estable de las tarifas, en promedio el costo de prestación del servicio durante el 2014 fue de \$380,6/kWh, mientras que en el 2015 ha sido de \$396.83/kWh, lo que representa un incremento aproximado de 4.26%, sin embargo, las variaciones mensuales en promedio alcanzan el 1%.

La gráfica siguiente muestra el comportamiento de los últimos 12 meses, en el cual se presenta la tendencia de las mismas:

Tarifas Estrato 4. Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P.



Se observa en general una tendencia decreciente en la tarifa del estrato 4, con dos puntos de inflexión notorios en el mes de diciembre de 2014 y abril de 2015. Sin embargo, para el mes de octubre de 2015 se alcanza un nivel similar al observado en el mismo mes del 2014.

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%.

El estrato 4 es neutro, lo que significa que no contribuye ni subsidia, por lo que la tarifa aplicada a éste se conoce como tarifa plena y es el mismo CU de la metodología citada.

Acorde con la información de tarifas, la empresa les ha otorgado a los usuarios de estrato 1, un subsidio que esta entre el 55.50% hasta el 60%, para estrato 2 entre 44% y el 50% y para estrato 3 del 15%, lo cual es conforme con lo establecido por las normas vigentes.

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/uso	\$
Estrato 1	1.882.253.880,00
Estrato 2	2.617.917.710,00
Estrato 3	643.323.467,00
Total Subsidios	5.143.495.057,00
Estrato 4	0,00
Estrato 5	258.320.980,00
Estrato 6	53.018.280,00
Industrial	283.614.070,00
Comercial	1.623.408.928,00
Otros	106.744.860,00
Total Contribuciones	2.325.107.118,00
Fuente: SUI	

De la tabla anterior se infiere que el prestador presenta un déficit por \$2.818 mil millones de pesos a 30 de junio de 2015.

- **El nivel de satisfacción del usuario**

Analizaremos el nivel de satisfacción del usuario así:

MES	RECLAMOS DISTRIBUCION			RECLAMOS COMERCIALES		
	2015	2014	% MEJORA	2015	2014	% MEJORA
DICIEMBRE		33			347	
NOVIEMBRE		50			305	
OCTUBRE	31	51	-39,22%	481	448	7,37%

SEPTIEMBRE	35	60	-41,67%	448	494	-9,31%
AGOSTO	35	41	-14,63%	556	450	23,56%
JULIO	37	53	-30,19%	445	411	8,27%
JUNIO	46	31	48,39%	414	360	15,00%
MAYO	51	63	-19,05%	392	435	-9,89%
ABRIL	55	48	14,58%	382	339	12,68%
MARZO	61	45	35,56%	384	375	2,40%
FEBRERO	68	43	58,14%	260	427	-39,11%
ENERO	24	45	-46,67%	302	377	-19,89%
TOTAL	443	563	-21,31%	4064	4768	-14,77%

La Empresa de Energía del Quindío, tiene el mayor número de reclamos en la actividad comercial, así: en el año 2014 el número de reclamos fue de 4768 y a octubre de 2015 es de 4064, en año 2014 el mes con más reclamos Comerciales fue septiembre con 494 y mes con menor número de reclamos fue abril con 339. A octubre de 2015 el mayor número de reclamos en la actividad comercial, se presentaron en el mes de agosto con 556 y mes con menor número de reclamos fue febrero con 260.

En los meses donde hubo más mejoría en cuanto a la presentación de reclamos comerciales fueron marzo con un 2.40%, octubre con un 7.37%.

Ahora bien, en cuanto a los Reclamos por Distribución en el año 2014 el número de reclamos fue de 563 y a octubre de 2015 es de 443, en año 2014 el mes con mayor número de reclamos por distribución fue mayo con 63 y mes con menor número de reclamos fue junio con 31. A octubre de 2015 el mayor número de reclamos en la actividad de distribución, se presentaron en el mes de febrero con 68 y mes con menor número de reclamos fue enero con 24.

En los meses donde hubo más mejoría en cuanto a la presentación de reclamos por distribución fueron abril con un 14.58%, agosto con un 14.63%.

En las fechas correspondientes a mitad de año y semana santa, tienden a elevarse los reclamos por alto consumo, debido a que el departamento del Quindío se ha ido fortaleciendo como una zona turística y por la ocupación de las fincas cafeteras han variado los consumos.

En materia de distribución, los meses de Febrero y Marzo aumentaron las reclamaciones respecto del año anterior, debido a efectos climáticos y temporada de lluvias vividas en el eje cafetero. El seguimiento a las PQR de distribución y comercial donde a Octubre de 2015 se ve un decremento ponderado del año de Enero a Octubre

en PQR de distribución (fallas en la prestación del servicio) del 21.31% y en reclamos Comerciales procedentes del -14.77%.

- **Tramite de PQR**

Estudiaremos el trámite de PQR de la Empresa de Energía del Quindío, así:

No.	CAUSALES	CANTIDAD		2015 Vs 2014	VARIACIÓN
		2014	2015		
1	Aforo	5	24	19	380,00%
2	Alto consumo	4584	3927	-657	-14,33%
3	Cobros inoportunos	0	0	0	
4	Cobros por servicios no prestados	0	1	1	
5	Dirección incorrecta	6	0	-6	-100,00%
6	Cobro múltiple	0	1	1	
7	Entrega y oportunidad de la factura	78	9	-69	-88,46%
8	Error de lectura	204	125	-79	-38,73%
9	Falla en la prestación de servicio	15271	11884	-3387	-22,18%
10	Cobro de otros cargos de la empresa	36	156	120	333,33%
11	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	3	3	
12	Calidad del servicio	2611	2014	-597	-22,86%
13	Estrato	0	6	6	
14	subsidios y contribuciones	18	9	-9	-50,00%
15	tarifa cobrada	1	11	10	1000,00%
16	tasas e impuestos	3	8	5	166,67%
17	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	3	10	7	233,33%
18	Relacionada con cobros por promedio	0	3	3	
19	Medidor o cuenta cruzada	8	7	-1	-12,50%
20	Pago sin abono a cuenta	0	0	0	
21	Solidaridad	21	2	-19	-90,48%
22	Condiciones de seguridad o riesgo	4	7	3	75,00%
23	Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario	1	0	-1	-100,00%
24	Inconformidad por conexión	0	1	1	
25	Cambio de medidor o equipo de medida	1	0	-1	-100,00%
26	Normalización del servicio	15	26	11	73,33%
27	Suspensión por mutuo acuerdo	0	0	0	
28	Terminación de contrato	3	1	-2	-66,67%
29	Otras inconformidades	1766	1204	-562	-31,82%
TOTAL CAUSALES		24639	19439	-5200	1523,64%

En la Empresa de Energía del Quindío, en el año 2014 se presentaron 24.639 PQR y en lo que va del año 2015 se han presentado 19.439, lo cual da una diferencia de 5.200 en comparación con el año anterior. Lo que equivale a un 1523.64%.

En el año 2014 el mayor número de PQR se presentaron por “Falla en la prestación del servicio” con 15.271, teniendo la misma causal en el año 2015 el mayor número de PQR con 11.884, es decir hay una diferencia de -3.387. Lo que equivale a un porcentaje del 22.18%. Se presentó mejoría en esta causal.

En el año 2014 no hubo PQR por Cobros inoportunos, Cobros por servicios no prestados, Cobro múltiple, Cobro de otros bienes o servicios en la factura, Estrato Relacionada con cobros por promedio, Pago sin abono a cuenta, Inconformidad por conexión y Suspensión por mutuo acuerdo, y en el año por Cobros inoportunos, Dirección Incorrecta, Revisiones a las instalaciones y medidor de usuario, Cambio de medidor o equipo de medida y Suspensión por mutuo acuerdo.

Se presentó mejoría en relación con el año anterior en la presentación de PQR en las siguientes causales: “Alto consumo”, hubo una disminución de 657, “Calidad del

servicio”, con una disminución de 597 y “Otras inconformidades” con 562. Pero hubo un incremento de PQR relación con el año 2014 en: “Aforo” en 19, “Cobros de otros cargos de la empresa” en 120, “Normalización del servicio” en 11.

Estratificación Aplicada,

La siguiente tabla, muestra el número de suscriptores residenciales que tiene la empresa EDEQ para los años 2014 y 2015, indicando la participación porcentual de cada estrato en cada año. De igual manera, se presenta la variación de un año al otro, en cuanto a la cantidad de suscriptores residenciales por estrato socioeconómico.

Es importante hacer notar, que el 85% de los suscriptores residenciales para el año 2015, se encuentran en los estratos 1, 2 y 3 subsidiados y equivalen a 130.041.

ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA - EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.						
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	34.975	23%	35.504	23%	529	1,5%
Estrato 2	56.145	37%	56.599	37%	454	0,8%
Estrato 3	37.308	25%	37.938	25%	630	1,7%
Estrato 4	11.093	7%	11.694	8%	601	5,4%
Estrato 5	9.082	6%	9.396	6%	314	3,5%
Estrato 6	1.275	1%	1.288	1%	13	1,0%
Total Residencial	149.878	100%	152.419	100%	2.541	1,7%

Fuente: Reportes SUI

Para la vigilancia de la correcta aplicación de la estratificación por EDEQ, se han identificado los municipios en los cuales presta el servicio de energía, con los respectivos “Decretos de Estratificación” vigentes, bien sea de:

- Adopción de estratificación
- Modificación de estratificación
- Revisión General
- Suspensión de estratificación, entre otros.

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

La tabla a continuación, incluye los 10 principales municipios en los cuales presta el servicio a suscriptores residenciales.

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	523
Fecha última Actualización RUPS	2015-12-01
Fecha de registro en RUPS	1995-07-17
Total Servicios Prestados	Energía
Razón Social	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
Nit	800052640
DV Nit	9
Estado del prestador	OPERATIVA
Nombre Representante Legal	CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO
Departamento (Dirección principal)	QUINDIO
Municipio (Dirección principal)	ARMENIA
Dirección Principal	Carrera 13 No.14-17/19
Correo Electrónico Oficial	mario.ramirez@edeq.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 diciembre 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
523	FORMATO 14	S	2014	1	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 14	S	2014	2	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	CUENTAS POR COBRAR ENERGIA RES 2395	S	2015	1	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	CUENTAS POR PAGAR ENERGIA RES 2395	S	2015	1	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 2020 DICEL S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 20256 E2 ENERGIA EFICIENTE S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 20437 ENERTOTAL S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 2249 ELECTRICARIBE S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 2322 VATIA	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 523 EDEQ S.A.E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 536 EPSA E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 564 EE.PP.M. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 1 - 597 EMGESA S.A. E.S.P	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 11	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 12 - INFORMACIÓN AREAS RURALES DE MENOR DESARROLLO	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 13	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 14	S	2015	1	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 15	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 2 - 523 EDEQ S.A.E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 3 - 523 EDEQ S.A.E.S.P.	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 4	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 5	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.
523	FORMATO 6	M	2015	11	P	EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A.E.S.P.

Fuente DBSUI

Al respecto, el prestador se encuentra pendiente con 23 formatos, 2 para el año 2014 y 21 para el año 2015. Dentro de los tópicos pendientes está el comercial, técnico y financiero. 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

MEMORANDO: 20152200041793 de fecha 11 de mayo de 2015.

La Delegada para Energía y Gas Combustible, le remitió a la directora de Investigaciones para la Energía y Gas (E), el memo de la referencia, por medio del cual se remite informe técnico, solicitando investigar a la empresa arriba anotada, por presuntos incumplimientos a disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas “RETIE”, y que tiene que ver con los proyectos “Urbanización Casa de Campo, Centro Comercial Mokawa Plaza, Curtiembre Bodega la 3 y Red de Media Tensión municipio de Génova S-790-843”.

Al estudiarse el expediente se observa en él la falta de las pruebas que sustentan los hechos narrados en el presente informe, como también las copias de las actas de visitas realizadas a la entidad requerida, las que serán solicitadas próximamente, a fin de determinar si ha lugar al pliego de cargos que justifique la continuidad de la investigación solicitada.

Proyectó: Laura Daniela Álzate González– Contratista DTGE
Tricia Caro – Contratista DTGE
David Mozo - Contratista DTGE
Martha Helena Muñoz Melo– Profesional DTGE
Héctor Leonardo Garzón- Contratista DTGE

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