



EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.

OPINIÓN DE LA AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

Pereira, Abril 19 de 2013

**Señores
Gerencia, Junta Directiva y Superintendencia de Servicios Públicos
Domiciliarios
Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP
Ciudad**

Hemos efectuado la Auditoría sobre la gestión y los resultados de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP –EEP correspondiente al año 2012, esta auditoría fue desarrollada aplicando la metodología descrita en la Resolución SSPD 2006-1300012295 de abril 18 de 2006. Nuestra función consiste en evaluar la gestión y resultados de la empresa, los cuales son de responsabilidad de la administración, dando la opinión sobre los diversos aspectos que regulan la materia.

Con base en las disposiciones normativas, nuestra responsabilidad y el objetivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados consiste en:

1. Evaluar la gestión de la compañía de acuerdo con los criterios, parámetros indicadores y metodologías establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG y por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios.
3. Verificar la calidad de la información reportada al SUI para la emisión de los conceptos o determinación de cifras o indicadores solicitados por la resolución SSPD 20061300012295.



4. Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.
5. Identificar e informar oportunamente las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de la empresa.
6. Conceptuar sobre el sistema de control interno.
7. Recomendar medidas correctivas, preventivas o de mejora.

Alcance de la Auditoría.

El alcance de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados se llevó a cabo bajo los siguientes parámetros normativos:

1. Ley 142 de 1994 y Ley 689 de 2001.
2. Circular Externa N° 005 de abril 1 de 2007.
3. Resoluciones 038 de 1996, 072 de 2002 y 034 de 2004 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.
4. Resolución 321 de 2002 y SSPD-20061300012295 de 2006 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. Resolución SSPD-20121300003545 de febrero 14 de 2012.

Como complemento de la normatividad referenciada, nuestra auditoría se llevó a cabo aplicando las Normas Internacionales de Auditoría, las cuales requieren que la misma se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se pueda obtener un concepto razonable e identificar oportunamente situaciones que pongan en riesgo la Viabilidad Financiera; los aspectos Técnicos, Comerciales, Financieros y Externos, Arquitectura Organizacional; los resultados de los indicadores de gestión; los resultados de los indicadores del nivel de riesgo, así como del sistema de



Control Interno, por lo que consideramos que nuestra auditoria proporciona una base razonable para expresar una opinión sobre la gestión y resultados de la Empresa de Energía de Pereira en cada uno de sus componentes con base en la normatividad vigente así:

Arquitectura Organizacional:

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. ha venido cumpliendo y desarrollando su objeto social acorde a las disposiciones contenidas en los estatutos y regulaciones de Ley establecidas para este tipo de empresas como son la Ley 142 de 1993 y disposiciones emitidas por el Ministerio de Minas y Energía, la Superintendencia de Servicios Públicos y la CREG.

Se observa que la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. presenta una arquitectura organizacional redimensionada, la cual se adapta a las características actuales de los diferentes escenarios con los que interactúa la misma, adoptando esquemas modernos de Planeación Estratégica donde sus sistemas administrativos y operativos son funcionales de acuerdo a las exigencias de los diferentes contextos económicos, comerciales y tecnológicos, los cuales permiten garantizar eficiencia y operatividad. Durante la vigencia 2012 en pro del mejoramiento continuo y de seleccionar estrategias fundamentadas en las fortalezas y debilidades de la organización, se presentaron algunas modificaciones en la matriz DOFA, en el PEC (Plan Estratégico Corporativo) y en su Organigrama, a fin de tomar ventaja de las oportunidades y contrarrestar amenazas externas, con una Misión claramente definida y con un horizonte de cuales son los objetivos a alcanzar en el corto y mediano plazo a través de la implementación de acciones tendientes al cumplimiento de la MEGA y las Mini Megs, bajo orientadores estratégicos que sean de ayuda para la toma de decisiones.

Viabilidad Financiera

En relación con la viabilidad financiera, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. realizó las proyecciones de su información financiera basada en supuestos Macroeconómicos, dentro de los cuales se utilizaron variables externas e internas para su desarrollo; dentro del grupo de variables externas se consideraron aspectos como IPC, IPP, DTF, Tasas de Tx



Nacionales y Municipales, que puedan afectar las condiciones de las proyecciones, y aspectos legales, entre otros. En relación con las variables internas, se consideraron aspectos relevantes como regulación tarifaria, costos asociados a la Generación, Transmisión, y Distribución, así como variables que puedan incidir en el valor del Kwh, de igual manera se consideraron variables que impactan en la información financiera como el servicio de la deuda a cargo de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P teniendo en cuenta los pagos realizados en el año 2012. Es de anotar que para efectos de las proyecciones realizadas se partió de información definitiva certificada por la administración y dictaminada por la Revisoría Fiscal de la empresa la cual se encontraba aprobada por el máximo órgano social.

Respecto a los resultados proyectados, en materia de ingresos por venta de energía se observa un ajuste importante en las proyecciones frente a lo que se venía reflejando en los últimos periodos, equiparando un poco dicha información a los resultados efectivos obtenidos en los últimos periodos, no obstante se observa una desviación importante en las proyecciones de los ingresos frente a las proyecciones establecidas en la MEGA para el año 2015 encontrándose el nivel de ingresos operacionales en \$188.926 millones frente a \$300.000 millones definidos en la Mega. Se observa una tendencia creciente en la estimación del EBITDA, alcanzando niveles entre el 13% y el 15% en los siguientes cinco (5) años, lo cual impacta de manera positiva el indicador de margen operacional y de margen neto, proyectando igualmente la distribución de dividendos para los accionistas, como retorno de su inversión y manteniendo la empresa en un nivel financiero sano con un endeudamiento bajo y realizando una inversión permanente en el mejoramiento de infraestructura.

Con base en las proyecciones realizadas, se observa una adecuada viabilidad financiera de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., sin perjuicio de las desviaciones que por factores externos o internos se puedan llegar a presentar en las mismas por cambios importantes en los supuestos tomados para la proyección.



Análisis y Evaluación De Puntos Específicos

Acuerdos de Mejoramiento suscritos con la SSPD

La Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. desde el año 2005 ha venido haciendo un seguimiento al resultado de sus indicadores mediante evaluaciones trimestrales y presentación de informes de los resultados obtenidos a la SSPD de manera oportuna, mostrando evolución en la mayoría de sus indicadores, como se puede evidenciar en la vigencia 2012 donde se logró un cumplimiento del 65.22% de los veintitrés indicadores que reporta la compañía, en donde en algunos casos se supera ampliamente la meta propuesta y los que no se logra superar se presentan niveles de cumplimiento entre el 95% al 98% a excepción del indicador de flujo de efectivo sobre pasivo corriente, el margen operacional y el margen neto, los cuales presentan desviaciones mayores a las anotadas con respecto a las metas establecidas.

Como resultado de las medidas implementadas por la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y el cumplimiento a las metas propuestas en el Plan de Gestión, el 21 de Febrero de 2013 y después de 7 años de venir en este proceso, se finaliza el mismo dada la evolución que ha venido mostrando la compañía y se pasa a suscribir con la SSPD un Acuerdo de Mejoramiento para monitorear de manera periódica la evolución de la gestión financiera, comercial y técnica de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P..

Satisfacción del Cliente

Con respecto a los niveles de satisfacción del cliente en la vigencia 2012 por parte de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. nuevamente se llevó a cabo la evaluación de la satisfacción del cliente a través del estudio contratado con la Comisión de Integración Energética Regional CIER, haciéndose merecedora de dos premios por la mayor evolución en el índice de satisfacción con la calidad percibida por el cliente, y mayor evolución el área de información y comunicación, constatando el mejoramiento permanente de la calidad del servicio y atención al usuario.



Para el año 2012 se logró una evolución con respecto al año 2011 de 12.1%, registrando un índice de satisfacción con la calidad percibida de 77.5 puntos frente a un promedio CIER de 76,5 puntos, mejorando los resultados obtenidos en el año 2011 alcanzando un cumplimiento de la medida CIER del 101% ubicando a la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. en el 3° puesto a Nivel nacional entre las ocho (8) empresas evaluadas en Colombia con un número de hasta 500.000 consumidores.

Los resultados generados por la encuesta se han convertido en una herramienta de gestión para la administración, pues esta define objetivamente los puntos fuertes y débiles de la empresa los cuales sirven como mecanismo para el diseño de estrategias y políticas y por ende para la toma de decisiones en procura de mejorar los niveles de satisfacción del cliente.

Financieros

En materia de resultados, al cierre del ejercicio 2012 la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. registró una utilidad operacional de \$2.256 Millones frente a \$908 millones registrados en el año 2011 creciendo en un 148,51%; en cuanto al resultado neto en el 2012 se registró una utilidad de \$6.507 millones frente a \$4.477 obtenidos en el año 2011 registrándose un aumento del 45,36%, estos resultados obedecen a factores tales como el crecimiento de los ingresos a una tasa levemente superior al costo, crecimiento en gastos a una tasa del 8.85%, inferior a la tasa de crecimiento presentada en el año 2011 cuyo aumento fue del 13.11%; disminución en el rubro de otros gastos en un 34.05%, y crecimiento en el EBITDA equivalente al 14% presentando este un valor al cierre del año 2012 de \$14.836 millones.

Con base en la evaluación realizada en el proceso de auditoria a los resultados financieros al cierre de la vigencia 2012 la Empresa de Energía de Pereira no evidencia situaciones que la pongan en causal de disolución o riesgo financiero, sin embargo es importante precisar que la empresa se encuentra sujeta a una regulación normativa cambiante, que puede en algún momento afectar el desempeño de los resultados que registra actualmente.



Aspectos Técnicos y Operativos

En cuanto a los aspectos técnicos y operativos, la Empresa de Energía de Pereira tiene estructurado un nivel organizacional adecuado al proceso de mantenimiento de subestaciones, realizando actividades de mantenimiento predictivo y preventivo, así como actividades de mantenimiento correctivo sobre los generadores, transformadores de potencia, los interruptores de potencia, patios de subestaciones y zonas adyacentes a las subestaciones. El plan de mantenimiento de redes y equipos se centra en dos grandes áreas: el mantenimiento de las redes de distribución; y el mantenimiento de transformadores, en cuanto al mantenimiento de redes, la empresa realiza mantenimiento de los circuitos de nivel I y nivel II. y desarrolla actividades de mantenimiento preventivo elaborando un plan que tiene como objetivo orientar al personal operativo de cada zona en la intervención de los circuitos de acuerdo con su criticidad, es así, como en el año 2012 se dio prioridad a aquellos circuitos de 13.200 Voltios que en el 2011 quedaron con actividades pendientes.

El plan de mantenimiento anual del sistema operado por La Empresa de Energía de Pereira tiene como objetivo el cumplimiento de los indicadores y la óptima prestación del servicio a los usuarios, para el año 2012, atendiendo el Plan de Seguimiento acordado con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se obtuvo un indicador de mantenimientos ejecutados frente a los mantenimientos programados del 93,75%. y se logró una mayor activación de los mantenimientos preventivos (61,15%) frente a los Correctivos (39,60%).

En materia de indicadores de calidad, La Empresa de Energía de Pereira dio inicio al nuevo esquema de calidad del servicio establecido en la resolución 097 de 2008, el cual reemplaza los indicadores DES y FES, sin embargo, con el fin de continuar evaluando la duración y la frecuencia de los eventos por circuitos, la Empresa continuo el cálculo y seguimiento de estos con miras a conservar un servicio con calidad.



Con relación a la inversión realizada por parte de la empresa en el año 2012 con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio y optimizar los costos y la utilización de la capacidad con que cuenta la empresa, se llevaron a cabo entre otras las siguientes inversiones:

- ✦ Se terminó la "construcción de la línea Dosquebradas Ventorrillo" la cual tuvo un valor de \$1.231.926.314, cuya finalidad es brindar mayor confiabilidad del servicio y optimizar el uso de los activos de la Empresa, cumpliendo la proyección planteada.
- ✦ En octubre de 2012, se terminó la "construcción de las redes de nivel 2 y 3 entre la trilladora Pereira y Caimalito" las cuales tienen un valor de \$1.270.199.514, cuya finalidad es atender la demanda prevista de la Zona Franca. Igualmente mejorar la calidad del servicio de los clientes en el sector comprendido entre Cerritos y el Corregimiento de Caimalito, cumpliendo lo proyectado en 2011.
- ✦ Se terminaron las obras para la remodelación del circuito 1 Pavas, ramal de Cafélia con una inversión de \$387.224.624, cuya finalidad es mejorar la prestación del servicio en el sector.
- ✦ Se terminó la "remodelación de la línea ANDI a 33 kV y la conexión de esta a la subestación Dosquebradas" la cual tuvo un costo de \$532.458.080 y cuya finalidad es poder alimentar clientes Industriales desde la subestación Dosquebradas para brindar mayor confiabilidad del servicio y optimizar el uso de los activos de la Compañía.
- ✦ La Empresa de Energía de Pereira en el año 2012 invirtió \$ 936.768.486 en mantenimiento de transformadores y se presentó un incremento de la capacidad de transformación en distribución del 1,01% respecto al año 2011, ingresando al sistema 66 proyectos nuevos con una capacidad de transformación nominal de 4,37 MVA.

En materia de pérdidas de energía, la Empresa de Energía de Pereira como producto de las campañas de macromediciones, normalización y cambio de acometidas y medidores, ha venido reduciendo de manera importante el nivel de pérdidas, es así como en el año 2012 se tiene un indicador del 12,84% frente a una meta establecida por la SSPD para el Cuarto trimestre



del 14.50% existiendo una meta clara de parte de la administración de la reducción de este indicador a menos del 10.03% al 2017.

Aspectos Comerciales

En materia comercial la empresa ha venido presentando incrementos en el número de clientes al cerrar el año 2012 con 147.290 clientes frente a 143.782 del año 2011 en materia de tarifas, la Empresa da aplicación a las políticas regulatorias establecidas por la CREG al cierre del ejercicio 2012 la tarifa promedio fue de \$355,33 frente a \$339,72 en el año 2011 aumento que se ve influenciado por el crecimiento en los componentes de Generación y Distribución y los efectos de la aplicación de la resolución MME 180574 del 17 de abril de 2012, mediante la cual se estableció una nueva área de distribución de energía eléctrica ADD Centro .

Con relación al recaudo de cartera y en función de mitigar el crecimiento de esta en el sector residencial, la empresa realizó campañas para la celebración de acuerdos de pago con los clientes de los estratos 1 y 2 beneficiándose en la condonación o alivio de intereses y costos de reinstalación. Cabe mencionar que el manejo que se tiene en cuanto al corte del sector residencial a partir de la segunda factura, influye en la cultura de pago aumentando así el número de días en que rota la cartera.

Al cierre del ejercicio 2012 el monto total de la cartera por prestación de servicios, ascendía a \$19.142 millones de los cuales el 27,04% corresponde a cartera con edades superiores a los 90 días, el 5,97% corresponde a cartera entre 30 y 60 días, el 23,06% corresponde a cartera corriente y el 43,93% corresponde a cartera financiada por un monto total de 8.410 millones. Es importante anotar que la política de provisión de cartera utilizada por la empresa consiste en provisionar en un 100% el valor de la cartera vencida a más de 360 días exceptuando la cartera del sector oficial

Aspectos Externos

Dentro de los factores externos que afectaron la prestación del servicio independiente de los factores climáticos se encuentra la indisponibilidad de la PCH Nuevo Libare, la cual suspendió su generación parcialmente durante



los meses de agosto, septiembre y octubre de 2012, a fin de mantener el caudal ecológico del río, debido a su disminución por el fenómeno del niño, no obstante en el mes de julio de 2012, se levantó la restricción interpuesta por la CARDER sobre la Planta de Belmonte, la cual llevaba sin funcionar desde el 18 de enero de 2011, lo cual ayudo en el proceso de generación mitigando el efecto de la salida de la PCH Nuevo Libare.

El hurto de cable en el año 2012 disminuyó al pasar de 270.75 mts en el año 2011 a 177 mts en el año 2012, si bien se redujo la cantidad de metros, el costo se mantuvo estable, valorando la pérdida en \$145.5 millones, esta situación se presentó no obstante los procesos de control de acceso a las redes subterráneas y dispositivos de seguridad instalados a 145 tapas con acceso a carcamos realizados por parte de la empresa.

Indicadores y referentes de la Evaluación de la Gestión

El resultado de los indicadores de gestión se resume de la siguiente manera:

Al cierre del ejercicio 2012, la Empresa de Energía de Pereira, registra un adecuado cumplimiento de indicadores financieros en lo que se refiere al indicador de razón corriente y cubrimiento de gastos financieros con un cumplimiento muy por encima de los referentes establecidos.

En relación con el indicador de rotación de cuentas por cobrar, se presenta un cumplimiento del 87,35% encontrándose por encima del referente en 7,66 días, situación similar se presenta con el indicador de cuentas por pagar el cual se cumple en un 81,53% situándose por encima del referente en 8,32 días aclarando que la empresa tiene establecidas políticas comerciales con sus proveedores de bienes y servicios de 60 días para el pago cumpliendo las mismas en términos generales, sin que esto implique algún riesgo financiero para la EEP. Con respecto al indicador de margen operacional, existe una diferencia muy marcada para llegar a los niveles establecidos en el referente, sin embargo dicho indicador frente a las metas establecidas en el acuerdo de gestión suscrito con la SSPD logró un cumplimiento del 83,75%.

En relación con el indicador comercial de suscriptores sin medición, se evidencia un cumplimiento del 1.724% derivado de las campañas de



normalización que se han venido implementando por parte de la empresa y las cuales se intensificaron durante el año 2012, en cuanto a los demás indicadores comerciales la empresa cumple de manera satisfactoria las metas establecidas por SSPD en el plan de gestión y en cuanto al cumplimiento de los indicadores técnicos se observa un absoluto cumplimiento en indicadores de ejecución de mantenimientos programados, DES y FES y el ITAD NT 1., en cuanto al indicador de mantenimientos correctivos, la empresa no logro el cumplimiento del mismo debido entre otros aspectos a factores climáticos, que incidieron para el cumplimiento del mismo.

Indicadores de Nivel de Riesgo

1. Con respecto a los indicadores que miden el nivel de riesgo de la empresa, se observa un progreso bastante significativo en relación con el resultado de los indicadores del año 2011, puesto que en la vigencia 2012 de los 12 indicadores solo 3 presentan algún nivel de deterioro equivalente al 25%. Frente al 50% que presentaban deterioro en el año 2011. Cabe anotar que de los tres indicadores que presentan deterioro, para la vigencia 2012, el que corresponde a capital de trabajo sobre activo y el de activo corriente sobre activo total presentan una disminución no significativa registrándose un mayor impacto en el indicador del flujo de caja sobre activos, lo cual se ve explicado en el uso de recursos de liquidez en vigencias anteriores para prepago de deuda

De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución N° SSPD-20061300012295 del 18 de abril de 2006 numeral 5.1.2. y a los resultados obtenidos con la auditoría realizada a las mediciones de los indicadores de Nivel de Riesgo detallados anteriormente así como en los anexos evaluativos y que fueron calculados acorde a la metodología establecida por la SSPD en lo referente a las cuentas PUC base de cálculo y la aplicación de fórmulas de indicadores establecidas por la CREG, el nivel de riesgo de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., al 31 de diciembre de 2012 es (A) en el entendido que (A) es un nivel de riesgo bajo y (D) un nivel de riesgo alto, debido al mejoramiento continuo de los procesos que ha venido realizando la empresa tanto en prestación y calidad del servicio como su evolución en el componente financiero, es importante tener en cuenta que se debe realizar una análisis y evaluar las estrategias que se han venido aplicando puesto



que en los indicadores de Margen Operacional y Rentabilidad Sobre el Patrimonio de los Accionistas, si bien presentan incrementos no son significativos frente a las expectativas y referentes establecidos por la SSPD por lo que se debe continuar con la política que ha venido aplicando la empresa de incrementar la cobertura de usuarios a fin de que se vea reflejado en la facturación e ingresos, optimizando a su vez costos y gastos que se encuentren bajo el control de la administración, y procurando mitigar aquellos que dependen de factores externos.

Calidad de la Información Reportada al SUI

En cuanto a la verificación de la información Financiera cargada al aplicativo SUI por parte de la Empresa de Energía de Pereira, en los diferentes periodos, se ha realizado la verificación de la misma, con el fin de evaluar su consistencia con la información contable de la empresa; Con base en las modificaciones introducidas por parte de la SSPD en el año 2012 a las fechas de presentación de informes de AEGR es importante precisar que la información fuente para el cálculo y evaluación de los indicadores de Gestión y de Nivel de Riesgo, por parte de la AEGR y de la EEP, corresponde a la información Aprobada por la Asamblea, Certificada por la Administración y Dictaminada por la Revisoría Fiscal, estando en verificación por la EEP una variación en el cargue. En cuanto a la calidad de la información reportada al SUI relacionada con aspectos técnicos y comerciales, de manera periódica se realizó la evaluación por parte de la AEGR del proceso de cargue de la información verificando que la misma se encontrara bajo los parámetros establecidos y acorde a los plazos definidos

Sistema de Control Interno

El proceso de Administración de Riesgos en la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., ha sido considerado como una función de alto nivel con el objetivo de mantener en el corto y largo plazo la estabilidad financiera de la empresa, buscando minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de eventos asociados a los riesgos. Para el análisis, identificación y valoración de los riesgos se utilizan modelos de análisis cualitativo y semicualitativo los cuales evalúan los aspectos más relevantes del entorno, y la forma en que pueden afectar la viabilidad futura. Durante el proceso



de implementación se han evaluado 31 Riesgos Estratégicos, 10 Riesgos Tácticos y 42 Riesgos Operativos, dando como resultado 83 Riesgos examinados, definiéndose los planes de acción respectivos, evidenciándose un mayor nivel de apropiación en cuanto a la administración del riesgo en los diferentes funcionarios de la empresa.

La AEGR pudo evidenciar el avance en cuanto a la consolidación y levantamiento de los Mapas de Riesgo y la aplicación de los Planes de Acción para el manejo de los riesgos definidos en cada una de las áreas, encontrando dentro de los funcionarios de la compañía un ambiente de autocontrol en el desempeño de sus funciones, así mismo se evidencio que gracias a la implementación de los Planes de Acción y mejoramiento, se analizaron y evaluaron los indicadores establecidos en el PEC lo cual genero la inclusión y la eliminación de algunos indicadores a fin de que los mismos sean una herramienta optima que permita medir y por ende redireccionar las estrategias de la compañía.

Atentamente,



JULIO CÉSAR TREJOS ESCOBAR

Auditor Externo de Gestión y Resultados
En Representación de Consultando Limitada