

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN EFIGAS S.A. E.S.P



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
COMBUSTIBLE  
BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2012**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
EFIGAS S.A. E.S.P.**

**ANÁLISIS AÑO 2011**

**AUDITOR:** KPMG ADVISORY SERVICES LTDA

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Efigas S.A. ESP se constituyó en el año 1993 desarrollando actividades de distribuidor y comercializador de gas natural en municipios pertenecientes a los departamentos del Quindío, Caldas y Risaralda

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$17.954 millones, con 18.000.000 acciones autorizadas con un valor nominal de \$1.000 cada una. Tiene su sede principal en la ciudad de Manizales en el departamento de Caldas. Su última actualización en RUPS aprobada fue el día 14 de abril de 2012.

**Tabla 1. Datos Generales**

<b>Tipo de sociedad</b>	Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos
<b>Razón social</b>	Efigas SA ESP
<b>Sigla</b>	Efigas S.A. ESP
<b>Nombre del Gerente</b>	Carlos Alberto Mazeneth Davila

Fuente: SUI

**2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

**2.1 Balance General**

Los activos totales aumentaron en 19,8% en el último año, ubicándose en \$301.575 millones de pesos, dentro de los cuales el activo corriente mantiene una participación de 29,15%, registrando un crecimiento de 36,6% con respecto al 2010, principalmente por el incremento de deudores en \$22.109 millones.

Los deudores ascendieron a \$145.337 millones de pesos en el 2011, equivalentes a un aumento de 17,9%, siendo los clientes relacionados con la prestación del servicio los que presentan una mayor participación con el 93,1%. Se evidencia deudas de difícil cobro de \$2.709 millones, las cuales disminuyeron en un 5,85%.

En el 2011, la empresa mantiene inversiones por valor de \$5.984 millones, mostrando un aumento del 511,4%.

Por su parte, el activo fijo disminuyó en 6,56% con respecto al 2010 producto del incremento en depreciación acumulada, presentándose un Capex de \$4.515 millones y una depreciación acumulada de \$84.053 millones.

**Tabla 2 Balance General**

BALANCE GENERAL	2011	2010	Var
Activo	\$301.574.845.728	\$251.620.510.816	19,85%
Activo Corriente	\$87.911.666.100	\$64.343.006.690	36,63%
Pasivo	\$140.697.503.842	\$98.926.885.661	42,22%
Pasivo Corriente	\$39.038.500.364	\$29.967.537.700	30,27%
Patrimonio	\$160.877.341.886	\$152.693.625.155	5,36%

Fuente: SUI

Los pasivos se incrementaron en 42,2%, al pasar de \$98.927 millones en el 2010 a \$140.698 millones en el 2011, ocasionado por el crecimiento del 2.083% en otras provisiones diversas de \$6.308 millones. El pasivo se encuentra conformado por obligaciones financieras en 68,5%, las cuentas por pagar en 14,4%, las obligaciones laborales en 0,56% y los pasivos estimados en 4,68%.

El pasivo corriente aumentó a \$39.039 millones, representando el 30,2% del pasivo total, el cual en su mayoría se encuentra conformado por obligaciones financieras de \$7.881 millones y cuentas por pagar de \$17.480 millones.

El patrimonio se ubicó en \$160.877 millones evidenciando un crecimiento de \$8.184 millones, conformado por un capital suscrito y pagado de \$17.954 millones, por reservas de \$32.102 millones, por superávit por valorización de \$49.043 millones, por revalorización del patrimonio de \$12.885 millones, por utilidades retenidas de -\$18.769 millones y por utilidad del ejercicio de \$38.068 millones.

## 2.2 Estado de Resultados

**Tabla 3 Estado de Resultados**

Fuente: SUI

ESTADO DE RESULTADOS	2011	2010	var
INGRESOS OPERACIONALES	\$204.831.555.443	\$171.016.115.131	19,77%
COSTOS OPERACIONALES	\$133.184.818.142	\$100.479.899.064	32,55%
GASTOS OPERACIONALES	\$28.577.052.649	\$128.301.948.762	-77,73%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$43.069.684.652	(\$57.765.732.695)	-174,56%
OTROS INGRESOS	\$3.676.307.554	\$2.711.449.089	35,58%
OTROS GASTOS	\$8.678.362.737	\$4.882.143.731	77,76%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$38.067.629.469	\$40.615.369.511	-6,27%

Los ingresos operacionales ascendieron a \$204.832 millones, mostrando un crecimiento de \$33.815 millones con respecto al año anterior, por concepto de su actividad como distribuidor y comercializador de gas combustible.

De su lado, los costos operacionales pasaron de \$100.479 millones en el 2010 a \$133.184 millones en el 2011, presentando un crecimiento del 32,5%, en donde el rubro de adquisición de bienes y servicios para la venta aumentó en 43,5%, el cual mantiene una participación del 62% sobre el costo total.

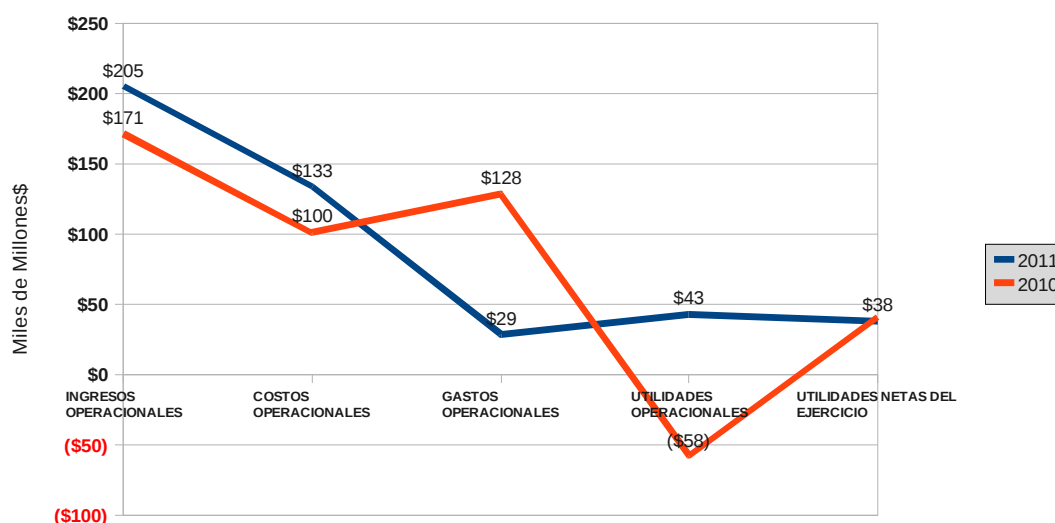
Dentro de los gastos operacionales se registraron gastos de administración de \$6.699 millones y depreciaciones, amortizaciones y provisiones de \$21.877 millones.

Los ingresos no operacionales alcanzaron el valor de \$2.711 millones, presentando un incremento de 35,5% con respecto al 2010, en donde se registran beneficios obtenidos por financiación de usuarios de \$543 millones, rendimientos financieros de \$1.645 millones y extraordinarios de \$1.856 millones.

Los otros gastos fueron de \$8.678 millones evidenciando un crecimiento de 77,7%, en donde los gastos financieros corresponden al 54,43% mostrando un valor de \$4.723 millones.

Se registró una utilidad operacional de \$43.070 millones y una utilidad neta de \$38.068 millones, el cual presentó una disminución de 6,27% con respecto a la obtenida el año anterior.

**Gráfica 1 Flujo Operativo**  
Pesos



Fuente: SUI

## 2.3 Indicadores Financieros

### Liquidez

Dentro de los indicadores de liquidez se encontró una razón corriente de 2,17 veces en el último año, implicando un cubrimiento suficiente de los activos corrientes sobre los pasivos de corto plazo. Las rotaciones de cuentas por cobrar y por pagar fueron de 241 y 11 días respectivamente, registrándose un ciclo operacional de 230 días.

Se presentó un capital de trabajo de \$75.031 millones con los cuales realizar sus operaciones, cubriendo sus necesidades de insumos, materia prima, mano de obra y reposición de activos fijos.

### Endeudamiento

La empresa presenta un nivel de endeudamiento de 46,7% mayor al registrado en el 2010 de 39,3%, observándose para atender sus obligaciones un flujo de caja sobre el servicio de la deuda de 1230%.

Adicionalmente, se registra un apalancamiento de 53,3% en el 2011 por lo que la empresa mantiene una mayor relación de financiamiento con capital propio, en comparación con el nivel de endeudamiento con terceros.

El cubrimiento de gastos financieros fueron de 15,1 veces, por lo que el Ebitda generado por la empresa respalda los intereses producto de su endeudamiento.

### Rentabilidad

El Ebitda arrojado en el último año fue de \$71.420 millones, el cual presentó un incremento de 1,40% con respecto al 2010, dado al aumento en los ingresos operacionales durante el 2011.

El margen operacional fue 34,9% menor al registrado en el 2010 ante el menor incremento en el Ebitda contra los ingresos operacionales de la actividad. La rentabilidad del activo y del patrimonio fueron de 23,7% y 52,6% respectivamente, mostrándose mejores rendimientos por parte del capital aportado por los socios con respecto a los activos de la empresa.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### Indicadores de Calidad

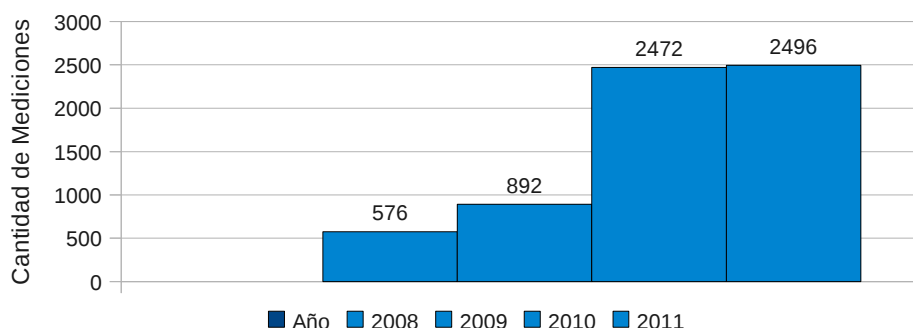
La empresa Efigas Gas Natural, en el año 2011 dio cumplimiento a lo establecido en la Resoluciones CREG 100 de 2003 y 009 de 2005, con relación a las mediciones de los Indicadores de calidad IPLI e IO.

Durante el año 2011, la empresa realizó 2.496 mediciones del Índice de Presión en Líneas Individuales -IPLI- e Índice de Odorización -IO, lo que representa un aumento en las mismas del 0,97% frente a las realizadas en el año 2010, tal y como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Este incremento en el número de mediciones, se pudo presentar por cuanto la empresa aumentó en el 2011 en 29.639 suscriptores con respecto al año 2010.

**Gráfica 2**

**Evolución Anual de Mediciones IPLI e IO**



Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

De otra parte, dentro del reporte del Índice de Respuesta al Servicio Técnico- IRST- reportado por la empresa al SUI, la causal de mayor reporte en el año 2011 fue evento controlado con un total de 9761 requerimientos, seguido por los no controlados con 1.561 requerimientos, lo que representa un aumento del 13% y 2.3% respectivamente frente a los requerimientos reportados por la empresa durante el año 2010.

**Tabla 4**

<b>Tipo de Evento</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Requerimiento por Evento</b>
CALIDAD DE LA LLAMA	1042	1244	9,11%
EVENO CONTROLADO	8578	9761	71,49%
EVENO NO CONTROLADO	1525	1561	11,43%
INCENDIO	265	161	1,20%

Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### **Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR-**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además de ejercer un control directo sobre sus empresas vigiladas, cuenta con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, las cuales se encuentran reguladas por la Ley 142 de 1994 con el fin de evaluar la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos en los aspectos financieros, técnicos/operativos y de calidad del servicio. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6° de la Ley 689 de 2001.

A continuación se transcriben, algunos de los aspectos importantes mencionados por la Auditoría, con relación a los aspectos técnicos- operativos de la empresa durante su gestión en el año 2011.

"(...)

#### **“SEGURIDAD EN LAS REDES**

*Efigas mantuvo el cronograma de mantenimiento preventivo y predictivo sobre las redes de distribución y las estaciones de de regulación y medición, cuyo cumplimiento durante el año se aproximó significativamente al 100%. El cumplimiento del plan de mantenimiento fue coherente con el presupuesto ejecutado durante 2011.*

*La seguridad en la instalación de los usuarios se logra desde el momento de la construcción con la certificación de la instalación nueva y se renueva a través de las revisiones quinquenales. Durante el año la empresa realizó un número mayor las revisiones a las que tenía presupuestada (103% de ejecución), dada la política de Efigas de iniciar las revisiones periódicas cada 55 meses.*

#### **PLAN DE INVERSIONES**

*Se observa una ejecución del plan de inversiones por encima de lo planeado, derivada principalmente de una mayor construcción de redes externas a las proyectadas; también de una ejecución mayor en otras inversiones como son terrenos, edificaciones, muebles y enseres, maquinaria y equipo, equipos de oficina y equipos de comunicación.*

#### **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANERA CONTINUA Y DE BUENA CALIDAD**

*LA AEGR validó las cantidades de suministro y transporte contratadas por Efigas para el año 2011 en comparación con las demandas reales y proyectadas del mercado regulado, la cual se encuentra plenamente cubierta.*

#### **INTERRUPCIONES DEL SERVICIO**

*Como consecuencia del daño presentado en el gasoducto de TGI que abastece los municipios en los que Efigas presta su servicio se presentaron dos interrupciones del servicio la primera de ellas ocurrida el 17 de noviembre de 2011 y la segunda el 19 de diciembre, ambas interrupciones se consideraron por parte del transportador como eventos de fuerza mayor, dado que las reparaciones y mantenimiento de la tubería afectada no es responsabilidad de Efigas.*

*Con el fin de asegurar la continuidad del servicio, dentro del mantenimiento preventivo, la empresa ha establecido planes de mitigación sobre las estructuras propias que se encuentren expuestas a amenazas naturales, las cuales son identificadas a partir de la inspección visual mensual. Estas actividades son de gran importancia, especialmente en los municipios del ASE Caldas, donde la topografía y los efectos de las olas invernales pueden afectar la prestación del servicio*

*En los contratos de suministro no se presentaron interrupciones que afectaran el servicio.*

#### **INDICADORES DE CALIDAD**

*Efigas cuenta con un procedimiento adecuado para el cálculo de los indicadores de calidad establecidos por la CREG en su Resolución 100 del año 2003. El cumplimiento de los indicadores durante el año 2011 tiende a 100, salvo las excepciones que se presentan en el capítulo de Gestión Técnica y Operativa.*

*Se evidenció también el reporte oportuno de las mediciones de los indicadores de calidad a la SSPD a través del SUI.*

#### **INDICADORES TÉCNICOS**

*Los indicadores técnicos presentan un mejor comportamiento con respecto al año 2010; sin embargo, se observa que las emergencias derivadas de los daños en la tubería de TGI en los sectores de Petaqueros y Sabinas, sumados a los efectos de la ola invernal (Avalanchas sobre el Río Chinchiná y deslizamiento del Barrio Cervantes entre otros) durante todo el año impactaron los indicadores de cantidad de intervención en emergencias internas y externas y el indicador de reparaciones en tuberías, específicamente en el ASE Caldas, donde dichos indicadores aumentaron con respecto al año 2010 (aún conservándose dentro de los referentes establecidos para caso) mientras que en las ASE de Risaralda y Quindío los mismos indicadores disminuyeron. Es de destacar que pese al incremento en la cantidad de eventos, Efigas cumplió favorablemente con una reducción en los tiempos promedio, la cual, podría haber sido mayor si se toma en cuenta que ocurrieron al menos tres eventos extraordinarios que provocaron incrementos puntuales en la atención de casos. Esto evidencia una muy alta capacidad de respuesta en términos operativos de emergencias.*

*(...)"*

#### **Aspectos Ambientales.**

Dentro de su proceso de control, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, al realizar las visitas de verificación técnica operativa y de normatividad vigente, comprueba que cada una de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas combustible por red, cuenten con la respectiva guía ambiental para distribución de gas natural debidamente reglamentada por la Resolución 1023 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, al igual que realizar la verificación de permisos, autorizaciones y/o licencias ambientales expedidas por las autoridades competentes municipales y/o departamentales requeridas para el desarrollo de un



proyecto nuevo de distribución de gas.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

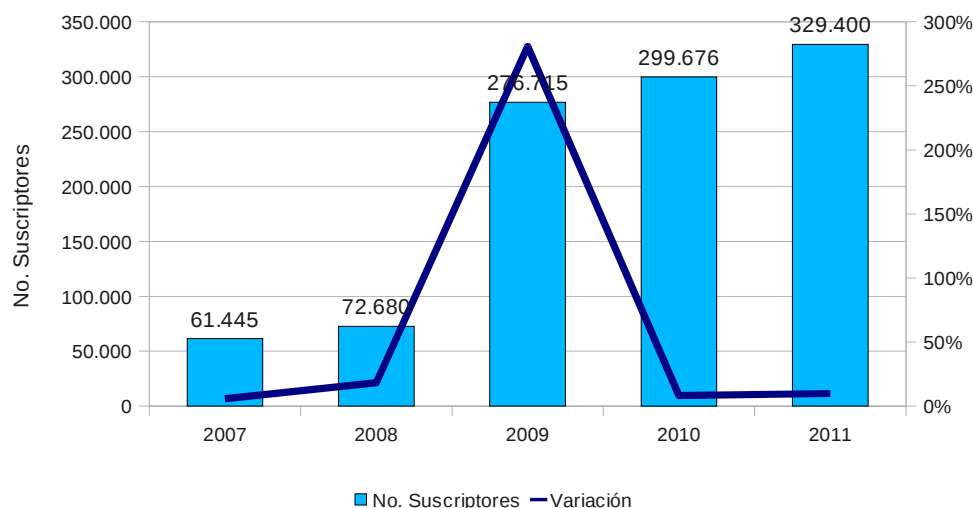
##### 4.1. Suscriptores Mercado Regulado

Teniendo en cuenta la fusión por absorción que se hizo efectiva en septiembre de 2009, el número de suscriptores asociados a Efigas Gas Natural, presentó un incremento cercano al 280% en el año 2009. Esto debido a que los suscriptores que antes de la fusión pertenecían a Gas del Risaralda y a Gases del Quindío, pasaron directamente a las listas de Efigas Gas Natural.

Durante los dos últimos años de análisis, los incrementos de suscriptores han sido aproximadamente del 8% en el 2010 y del 10% en el 2011, respecto al año inmediatamente anterior.

**Gráfica 3**

**Evolución Anual de Suscriptores Anuales**

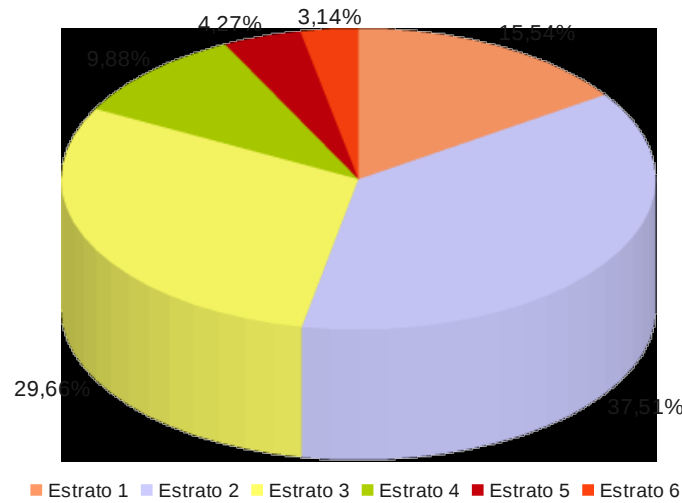


Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En el 2011 la empresa contó con 329.400 suscriptores, 324.139 residenciales y 5.261 no residenciales. La mayor concentración de usuarios residenciales está en el estrato 2 con un 37,51%, seguido del estrato 3 con un 29,66%.

**Gráfica 4**

**Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2011**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

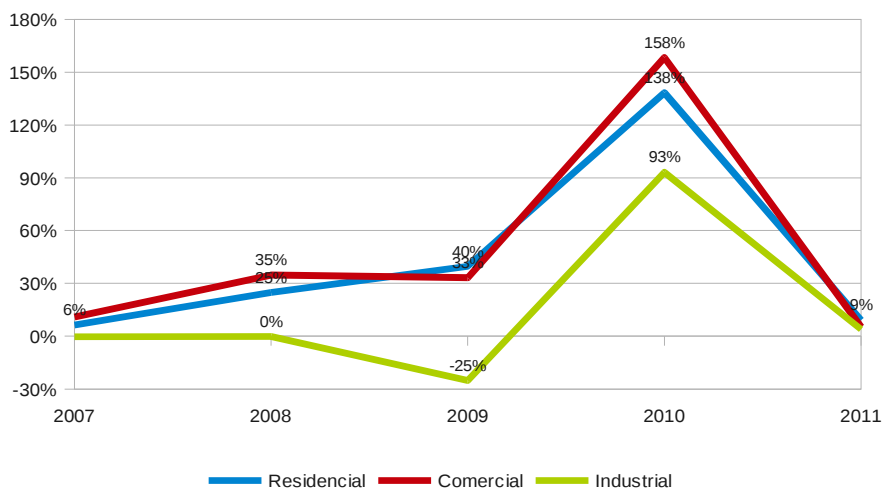
**4.2. Consumos Mercado Regulado**

El mayor incremento que se ha presentado en los consumos de los sectores residencial, comercial e industrial, respecto al año inmediatamente anterior, ha sido en año 2010.

Durante los años de análisis el único sector que ha reducido sus consumos, ha sido el industrial, comportamiento observado en los tres primeros años.

**Gráfica 5**

**Variación del Consumo en M3 por Sector**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En el 2011, las ventas de la empresa ascendieron aproximadamente a 102 millones

metros cúbicos, lo cual corresponde a una facturación cercana a los \$61.000 millones anuales. La participación por estrato, tanto en consumo como en facturación, se presenta a continuación:

**Tabla 5**  
**Participación del Consumo 2011**

Sector	% Consumo	% Facturación
Estrato 1	10,61%	11,37%
Estrato 2	25,21%	26,77%
Estrato 3	19,66%	15,85%
Estrato 4	6,39%	5,17%
Estrato 5	3,04%	2,45%
Estrato 6	3,15%	2,55%
Comercial	18,45%	20,94%
Industrial	13,49%	14,91%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

### 4.3. Verificación Tarifaria

La prestación del servicio de gas por redes que efectúa la empresa Efigas Gas Natural, se encuentra bajo el esquema de áreas de servicio exclusivo -ASE. Las ASE atendidas por Efigas son Quindío, Risaralda y Caldas, concesiones otorgadas por el Ministerio de Minas y Energía -MME con vigencia hasta el año 2014.

El esquema tarifario que aplica para estas tres concesiones, está enmarcado en la Resolución CREG 057 de 1996. Dicha metodología dispone, entre otras medidas, actualizar los cargos de distribución y comercialización conforme a la variación del índice de precios al consumidor (IPC) de los últimos doce meses y determina que los componentes de suministro (Gt) y transporte (Tt) provienen de la estimación de los costos para estas actividades, para el respectivo año de cálculo.

A continuación se presentan los componentes tarifarios para 2010 y 2011, para cada una de las ASE.

#### Área de Servicio Exclusivo de Quindío

La proyección de los costos de compras y transporte de gas para el año 2010, fue mayor al costo real, por lo que el factor de corrección (Kst) para el año 2011 fue negativo, por lo cual el cargo promedio máximo por unidad (Mst) disminuyó en un 9,01% con relación al año anterior.

**Tabla 6**  
**Evolución Componentes Tarifarios ASE Quindío**

Componente	2010 (\$/m3)	2011 (\$/m3)	Variación % 2010-2011
Gt	183,78	206,87	12,56%
Tt	155,73	148,73	-4,49%
Dt	386,06	398,30	3,17%
St	9,79	10,10	3,17%
Kst	72,23	-28,79	-139,86%
Mst	808,00	735,21	-9,01%

Fuente: Publicaciones tarifarias Empresa, Cálculos SSPD

El cargo fijo se mantiene constante de un año a otro. El cargo variable en el 2011

presenta un incremento del 15,16% respecto al año anterior.

**Tabla 7**

**Evolución Estructura Tarifaria ASE Quindío**

Cargo	2010	2011	Variación % 2010-2011
Cargo Fijo (\$/Factura)	3.200,00	3.200,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	471,42	542,89	15,16%

Fuente: Publicaciones tarifarias Empresa, Cálculos SSPD

Área de Servicio Exclusivo de Risaralda

La proyección de los costos de compras y transporte de gas para el año 2010, fue menor al costo real, por lo que el factor de corrección (Kst) para el año 2011 fue positivo, por lo cual el cargo promedio máximo por unidad (Mst) aumentó en un 14,76% con relación al año anterior.

**Tabla 8**

**Evolución Componentes Tarifarios ASE Risaralda**

Componente	2010 (\$/m3)	2011 (\$/m3)	Variación % 2010-2011
Gt	183,93	230,09	25,10%
Tt	138,59	131,64	-5,01%
Dt	253,46	261,49	3,17%
St	9,79	10,10	3,17%
Kst	-59,55	-29,41	50,61%
Mst	526,22	603,91	14,76%

Fuente: Publicaciones tarifarias Empresa, Cálculos SSPD

El cargo fijo se mantiene constante de un año a otro. El cargo variable en el 2011 presenta un incremento del 20,96% respecto al año anterior.

**Tabla 9**

**Evolución Estructura Tarifaria ASE Risaralda**

Cargo	2010	2011	Variación % 2010-2011
Cargo Fijo (\$/Factura)	2.800,00	2.800,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	365,37	441,95	20,96%

Fuente: Publicaciones tarifarias Empresa, Cálculos SSPD

Área de Servicio Exclusivo de Caldas

La proyección de los costos de compras y transporte de gas para el año 2010, fue menor al costo real, por lo que el factor de corrección (Kst) para el año 2011 fue positivo, por lo cual el cargo promedio máximo por unidad (Mst) aumentó en un 8,76% con relación al año anterior.

**Tabla 10****Evolución Componentes Tarifarios ASE Caldas**

Componente	2010 (\$/m3)	2011 (\$/m3)	Variación % 2010-2011
Gt	165,88	190,19	14,66%
Tt	129,27	132,00	2,11%
Dt	272,99	281,64	3,17%
St	9,79	10,10	3,17%
Kst	-21,01	-8,25	60,73%
Mst	556,92	605,69	8,76%

Fuente: Publicaciones tarifarias Empresa, Cálculos SSPD

El cargo fijo se mantiene constante de un año a otro. El cargo variable en el 2011 presenta un incremento del 12,92% respecto al año anterior.

**Tabla 11****Evolución Estructura Tarifaria ASE Caldas**

Cargo	2010	2011	Variación % 2010-2011
Cargo Fijo (\$/Factura)	1.885,00	1.885,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	454,51	513,22	12,92%

Fuente: Publicaciones tarifarias Empresa, Cálculos SSPD

**4.4. Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR**

En el 2011 se presentaron 22.617 PQR, aumentando en cerca de seis puntos porcentuales respecto al 2010, las causales que más incidieron en esta variación son conexión y otras inconformidades. La causal condiciones de seguridad o riesgo representa cerca del 50% en el último año.

A continuación se presenta un comparativo de las PQR registradas en el 2010 y en el 2011.

**Tabla 12**

**Comparativo PQR 2010 – 2011**

<b>CAUSA</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Alto consumo	1.409	1.330
Calidad del servicio	1.037	1.223
Cambio de medidor o equipo de medida	0	2
Cobro de otros cargos de la empresa	44	55
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	15	103
Cobro múltiple	16	2
Cobros inoportunos	0	5
Condiciones de seguridad o riesgo	10.118	11.271
Conexión	1	23
Dirección incorrecta	606	715
Entrega y oportunidad de la factura	3.084	2.501
Error de lectura	1.259	759
Estrato	742	1.336
Falla en la prestación del servicio.	650	928
Medidor, cuenta o línea cruzada	0	4
Otras inconformidades	2	30
Pago sin abono a cuenta	1.660	240
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	194	317
Relacionada con cobros por promedio	85	237
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	409	1.490
Solidaridad	17	35
Subsidios y contribuciones	2	0
Tarifa cobrada	0	2
Terminación de contrato	0	9
<b>Total</b>	<b>21.350</b>	<b>22.617</b>

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Indicadores financieros CREG

**Tabla 13 Indicadores Financieros de Gestión**

<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>Referente 2011</b>	<b>Resultado</b>	<b>Observación</b>
Margen Operacional	29%	35%	Cumple
Cobertura de Intereses - Veces	5	15,12	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	82	241,22	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar - Días	8	11,22	No Cumple
Razón Corriente - Veces	2	2,17	Cumple

Fuente: SUI

La empresa no da cumplimiento con los referentes establecidos de rotación de cuentas por cobrar y por pagar, por lo que la empresa a través de su área de recaudo debe incentivar a los clientes para el pronto pago con el fin de recuperar la cartera en un menor tiempo y de esta manera pagar disminuir el tiempo en que tarda en pagar a sus proveedores.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P tiene 1 formatos para el reporte de información al Sistema Único de Información –SUI– sin certificar, correspondientes al año 2011.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son CARGADO EN BD o ENVIADO, cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó, CERTIFICADO, cuando la empresa certificó la información cargada, CERTIFICADO – NO APLICA, cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un formato cuyo contenido es un anexo en PDF, PENDIENTE, cuando la empresa no ha cargado ni certificado la información del formato y RADICADO, cuando la empresa certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB:

Tabla 14

### Cargue de Información al SUI año 2011

Estado del Formato	Cantidad de Formatos	Porcentaje del Estado
PENDIENTE	1	0.69%
CARGADO EN BD	0	0.00%
ENVIADO	0	0.00%
CERTIFICADO	115	79.86%
CERTIFICADO NO APLICA	11	7.64%
RADICADO	17	11.81%
<b>Total General</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI  
Fecha: 20/10/2012

El indicador de cargue de información se establece así en un cumplimiento del 99.31%

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

Con radicado 20112300108571 del 9 de marzo de 2011, se solicitó a la empresa el cargue de información financiera relacionada con los formatos de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, balance general proyectado, estado de resultados proyectado y flujo de caja proyectado de acuerdo con lo exigido por la Resolución SSPD 20051300002395 de 2005, dando la empresa cumplimiento con el cargue respectivo.

Dentro de las funciones asignadas en la ley 142 de 1994 y en el Decreto 990 de 2002, ésta Superintendencia realizó visita de vigilancia itinerante en el municipio de Dosquebradas (Caldas), con el fin de conocer de primera mano la problemática en materia de servicios públicos que tiene la comunidad. Dentro del desarrollo de esta Visita Itinerante no se generaron compromisos por parte de la Dirección Técnica de Gas.

Ahora bien, durante el año 2011, se realizaron 6 mesas de trabajo en los meses de agosto, julio y septiembre. Estas mesas de trabajo se llevaron a cabo con vocales de control. Líderes comunitarios y el representante de la empresa Efigas Gas Natural, en las cuales se establecieron compromisos entre la comunidad y el prestador. Sobre estos compromisos se llevó a cabo por parte de la Dirección un seguimiento, con el fin de verificar que los mismos hubieran sido cumplidos por parte de la empresa.

De otra parte, al presentarse la contingencia en la infraestructura de transporte de gas en el tramo Mariquita- Cali el 17 de noviembre de 2011, la Dirección Técnica de Gas desplazó a un funcionario con el objeto de evaluar el proceso de reestablecimiento del servicio en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda .

En el desarrollo de esta visita, se realizó la verificación de los protocolos aplicados por la empresa para realizar el reestablecimiento del servicio a los usuarios finales de los municipios y ciudades mencionadas, de forma segura. De otra parte, se verificó el estado de las principales variables de operación de los gasoductos de tal forma que en todo momento la empresa garantice la seguridad de los usuarios afectados por la interrupción en el suministro de gas presentado a partir del 17 de noviembre de 2011.

Como conclusión en dicha visita de acompañamiento, se verificó que la empresa Efigas Gas Natural, aplicara todos los procedimientos establecidos dentro del plan de contingencia para reestablecer el servicio de gas natural.

De conformidad con la normatividad vigente, se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la Empresa.

En agosto de 2011 se realizó visita de auditoria comercial en la Zona Quindío, en la cual se concluyó que Efigas ha realizado una buena gestión comercial, lleva un adecuado control sobre el tratamiento dado a las PQR y semestralmente establecen estrategias de mejoramiento.

Al revisar el cumplimiento de reporte de información al SUI del año 2011, se encontró que la empresa no estaba cargando la información y certificado la información sobre consumos de gas natural para los meses de marzo, abril, mayo, julio, agosto y noviembre del año 2010 por lo cual se le solicitó mediante radicado número 20112300707011 que cargara la información mencionada anteriormente.

Finalmente la Superintendencia en sus funciones de vigilancia y control realizó una visita con número 36135 para verificar la calidad y veracidad de la información cargada al SUI por parte de la empresa.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los ingresos operacionales ascendieron a \$204.832 millones, mostrando un crecimiento de \$33.815 millones con respecto al año anterior, lo que influyó en el crecimiento del Ebitda de 1,40% ubicándose en el último año en \$71.420 millones.

Es fundamental que ejerza el área de cartera programas que incentiven la recuperación de deudas con clientes en un menor tiempo, dado que actualmente la empresa se tarda en recuperar sus ingresos a crédito en 241 días, lo que implica riesgo de liquidez al presentarse la posibilidad de no contar con los recursos necesaria al tener que pagar a sus proveedores en 11 días, sobre lo cual se realizará un seguimiento durante el 2013.

La empresa muestra crecimiento en cuanto a usuarios, los cuales en el 2011 fueron 29.724 más que en el 2010.



Finalmente, se observa que la empresa presenta un incumplimiento del 0,69% lo que equivale a un formato que debe cargar en el SUI, si bien el porcentaje es bajo, es necesario que la empresa se ponga al día con la información lo más pronto posible.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo con el reporte de tipo de eventos reportados al SUI en el formato de Índice de Respuesta a Servicio Técnico -IRST, se debe realizar un seguimiento sobre el procedimiento efectuado por la empresa Efigas Gas Natural, frente al manejo de cada una de las eventualidades así como el tiempo de atención de respuesta de las mismas, ya que como se pudo observar los eventos no controlados aumentaron en un 13,49% en el 2011 frente a los reportados por los usuarios en el 2010.

Se hace necesario realizar una visita aleatoria a los municipios atendidos por la empresa Efigas Gas Natural S.A E.S.P, con el fin de verificar el cumplimiento de los Indicadores de Calidad IPLI, IO, IRST por parte del prestador frente a las Resoluciones CREG 100 de 2003 y 005 de 2006.

Se recomienda a la Empresa implementar mecanismos tendientes a minimizar las PQR's, puesto que la tendencia en el 2011 fue hacia el alza frente al comportamiento del 2010.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya - Asesor  
Aprobó: Mónica Andrea Perez Ferro