

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES EFIGAS S.A E.S.P



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2014**

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

ANÁLISIS 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 01 de enero de 1998. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$17.954.232.000 y tiene su sede principal en Manizales – Caldas. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 31 de enero de 2014.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Anonima
Razón Social	Efigas Gas Natural S.A E.S.P
Sigla	Efigas S.A E.S.P
Representante Legal	Carlos Alberto Mazeneth Davila

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Variación
Activo	\$357.600.566.050	\$353.309.046.151	1,21%
Activo Corriente	\$96.728.717.581	\$110.727.518.263	-12,64%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$108.031.002.100	\$75.945.004.825	42,25%
Inversiones	\$3.760.242.823	\$7.886.702.387	-52,32%
Pasivo	\$170.780.700.364	\$180.442.762.365	-5,35%
Pasivo Corriente	\$92.703.423.323	\$58.197.923.616	59,29%
Obligaciones Financieras	\$123.199.395.129	\$124.780.109.990	-1,27%
Patrimonio	\$186.819.865.686	\$172.866.283.786	8,07%
Capital Suscrito y Pagado	\$17.954.232.000	\$17.954.232.000	0,00%

Fuente: SUI

- Activos

El total de activos de la compañía presentó un leve crecimiento del 1,2% respecto al año 2012, explicado principalmente por un aumento en los activos fijos pese a que se presenta una reducción considerable del grupo de Deudores. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- El grupo de deudores participa en el 43% del total del activo de Efigas y presenta una reducción del 9% respecto al año anterior explicado principalmente por una disminución de \$8,366 en la cartera de gas combustible.

Los principales componentes del grupo deudores son la cartera de otros servicios y la cartera del servicio público de gas combustible, los cuales concentran el 41% del activo de la empresa, donde se destaca el programa de financiación no bancaria (Brilla), la instalación de redes internas, los servicios postventa y la cartera corriente del servicio de gas combustible.

Para el año 2013, la cartera del servicio de gas combustible se concentra en la categoría de corriente, puesto que concentra el 97,89% del total de este tipo de cartera, según reportes entregados por la empresa.

- Los activos fijos de la compañía representan el 30,21% del total del activo, compuesta principalmente por redes de distribución de gas natural, gasoductos y estaciones receptoras.

El saldo de los activos fijos presenta una variación significativa respecto al año 2012, equivalente a \$32.085 millones de pesos, lo cual indica que se realizaron inversiones significativas superiores al efecto contable de la depreciación acumulada del año 2013. Según reportes entregados por la empresa, Efigas realizó inversiones en activos fijos asociados a la prestación de servicio público de gas natural en el año 2013 por valor de \$15.588 millones de pesos, donde se destacan las siguientes:

- Redes de distribución municipio de Belén de Umbría por valor de \$1.765 millones de pesos.
- Redes de distribución municipio de Pereira por valor de \$1.658 millones de pesos.
- Redes de distribución municipio de Santuario por valor de \$1.017 millones de pesos.

Adicionalmente, según información entregada por la empresa, las redes de distribución, gasoductos y estaciones receptoras son los activos productivos más representativos de la empresa y representan el 94% del total de activos de la empresa, lo anterior sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- El grupo Otros Activos concentra el 23,4% del total del activo de la empresa y está conformado principalmente por valorizaciones de activos. El grupo presenta una reducción del 8,2%, explicado principalmente por una disminución a cero de los bienes adquiridos por leasing financiero, los cuales presentaban un saldo en el año 2012 de \$24.106 millones de pesos. Adicionalmente, la empresa señala que las valorizaciones de activos concentran el 19% del total del activo de la empresa, lo anterior debido a la antigüedad algunas redes de distribución y gasoductos.

- Pasivos

El total de pasivos de la empresa presentó una disminución del 5,3% respecto al año 2012 explicado principalmente por una reducción en las cuentas por pagar pese a un aumento significativo de los pasivos estimados. El pasivo concentra el 48% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las Obligaciones Financieras representan el 72% del total del pasivo y el 34,5% del total del activo, conformadas por créditos con entidades bancarias y contratos de leasing. Las obligaciones financieras presentan una disminución del 1,3% respecto al año anterior debido a que la obtención de créditos en el año 2013 fue levemente inferior a la cancelación de los mismos.

Según información otorgada por la empresa, los créditos bancarios son utilizados para la ampliación de redes de distribución de gas natural y se ha calculado un costo de la deuda a diciembre de 2013 de 6,2% E.A versus una ROA de 15,1% al mismo corte.

- Las Cuentas por Pagar y Pasivos Estimados representan el 8,3% del total de activo de Efigas y el 17% del total del pasivo, están compuestas principalmente por proveedores, impuestos por pagar y provisiones correspondientes a costos y gastos por bienes o servicios recibidos de los cuales no se recibió facturación al corte de diciembre de 2013 y corresponden en mayor proporción a suministro y transporte de gas natural.

Las cuentas por pagar presentan una variación negativa del 58% respecto al año 2012, la cual se puede compensar con el incremento de los pasivos estimados por valor de \$14.818 millones de pesos.

Finalmente, según información entregada por la empresa, los principales proveedores son Ecopetrol, TGI, Equion, Chevron y Gas Caribe, los cuales representan el 0,5% del total del pasivo de la empresa.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 52% del total de activos de la compañía y está

conformado en esencia por el efecto en superávit por valoración, resultados del ejercicio, reservas y prima en colocación de acciones. Adicionalmente la compañía presentó un incremento patrimonial del 8% respecto al año 2012, explicado principalmente por el efecto del avalúo técnico practicado el mes de diciembre de 2013.

2.2 Estado de Resultados

TABLA 3

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$288.376.197.043	\$283.003.285.702	1,90%
COSTOS OPERACIONALES	\$199.836.000.163	\$194.725.052.085	2,62%
GASTOS OPERACIONALES	\$40.163.261.136	\$38.787.031.661	3,55%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$48.376.935.744	\$49.491.201.956	-2,25%
OTROS INGRESOS	\$10.730.225.888	\$7.190.148.834	49,24%
OTROS GASTOS	\$12.648.329.451	\$9.119.627.173	38,69%
GASTO DE INTERESES	\$8.297.265.133	\$8.416.183.639	-1,41%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$46.458.832.181	\$47.561.723.617	-2,32%

Fuente: SUI

Efigas señala que sus ingresos dependen en mayor proporción a la venta del consumo de gas natural, los cuales a cierre de 2013 concentran el 68% del total del ingreso de la empresa. Los ingresos operacionales de la empresa presentan un aumento de 1,9% respecto a la vigencia anterior explicado por el incremento en la comercialización de gas natural por valor de \$13.168 millones de pesos.

Los ingresos por consumo de gas corresponden al 76% del total de ingresos de la empresa, concentrado en distribución en un 8% y comercialización en un 68%.

Por otra parte, Efigas registra otras ventas de servicios operacionales, los cuales concentran el 17% del total del ingreso de la empresa y presentan una reducción de 7,8% equivalentes a -\$4.371 millones de pesos. La empresa señala que tiene otro tipo de ingresos operacionales derivados de los cargos por conexión, RTR, reconexiones, intereses por financiación, servicios posventa, gas natural vehicular e instalación de redes internas.

Los Costos Totales de Gas Natural representan el 64% del ingreso de la empresa y presentaron un crecimiento de 2,6% respecto al año anterior explicado en esencia por el incremento de \$5.412 millones en el costo directo del gas, que según información entregada por la empresa representa el 65% del costo total.

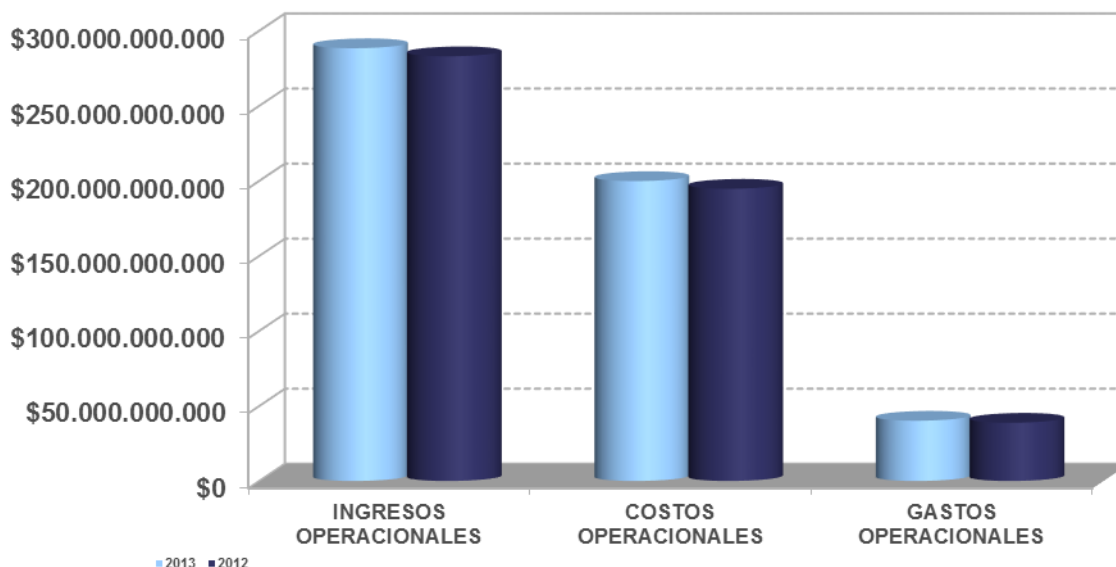
Los Costos Totales de la empresa a diciembre de 2013 están compuestos principalmente de la siguiente forma:

- El Costo directo de Gas Natural 75% del total del costo de la empresa,
- Órdenes y Contratos por otros servicios el 10% del total del costo.
- Servicios de personal concentran el 5% debido al alto valor de los activos fijos productivos.

Los gastos operacionales de la compañía concentran el 14% del total del ingreso operacional neto y muestran un incremento de 3,5% respecto al año anterior, lo cual es explicado por un incremento en el gasto por salarios, gastos generales e impuestos por valor de \$1.644 millones de pesos.

Los Otros gastos presentan una variación positiva de 38,7% justificado principalmente por un ajuste de ejercicios anteriores por concepto de impuestos por valor de \$3.168 millones de pesos. Por otra parte los otros ingresos presentan un aumento de 49,24% explicado principalmente por un crecimiento en los ingresos extraordinarios por recuperaciones por un valor de \$5.429 millones de pesos.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa tuvo una leve reducción de 2,25%, lo cual se evidencia principalmente en el aumento de los gastos operaciones por valor de \$1.114 millones, lo anterior debido a que los ingresos operaciones y el costo sufrieron crecimientos similares, por tal razón se presenta la leve reducción de la utilidad operacional respecto al año 2012.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un escenario un similar al comportamiento del margen operacional debido a que los gastos e ingresos no operacionales presentan incrementos en proporciones similares. Al final la utilidad neta tiene un leve decrecimiento en 2,3%.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,0	1,9
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	190,1	212,4
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	1,6	30,1
Activo Corriente Sobre Activo Total	27,05%	31,34%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	47,8%	51,1%
Patrimonio Sobre Activo	52,2%	48,9%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	54,3%	32,3%
Cobertura de Intereses – Veces	10,2	9,6
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	84.671.778.790	80.581.348.589
Margen Operacional	29,4%	28,5%
Rentabilidad de Activos	23,7%	22,8%
Rentabilidad de Patrimonio	55,5%	56,8%

Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 1 vez y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$96.728 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$92.703 millones al corte del año 2013, ante una exigibilidad. Lo anterior aumenta levemente la probabilidad de riesgo de liquidez para la empresa.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución en 22 días respecto al año anterior, lo cual ocasiona que en promedio la empresa recaude su cartera con mayor velocidad. Para el año 2013, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de un poco mayor a 6 meses para el pago de sus obligaciones, es importante aclarar que según reporte de cartera de gas combustible entregado en visita del mes de mayo la gran proporción de la cartera es corriente, lo cual permite deducir que el indicador se ve influenciado por la cartera e ingresos por otros servicios operaciones de la empresa.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores prácticamente de contado, lo cual representa un comportamiento descendiente en comparación al año 2012. Sin embargo, al observar el gran crecimiento de los pasivos

estimados, se infiere que el indicador tuvo una mejoría debido a la gran cantidad de bienes y servicios recibidos pero no facturados por parte de los proveedores.

El activo corriente de la compañía corresponde al 27% del total del activo de la empresa para el año 2013 y presenta un decremento en comparación al año anterior debido a la reducción del activo corriente en \$13.999 millones de y a un aumento considerable del pasivo corriente en \$34.505, lo anterior debido a que gran parte de la deuda financiera en el año 2012 era clasificada en el largo plazo.

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 48%, lo cual constituye una reducción respecto al año anterior de 3,3 puntos porcentuales, esta disminución es explicada por la disminución en el valor de los proveedores con corte a diciembre de 31 de 2013.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 52% de la estructura de financiación de Gas Natural y presenta un aumento respecto al año 2012, debido en al superávit por valorización ocasionado por el avalúo técnico efectuado en el mes de diciembre de 2013.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 54% del total del pasivo. El pasivo corriente tiene un incremento en su participación porcentual respecto al año 2012, debido a que gran parte de las obligaciones financieras del año 2012 debieron ser reclasificadas en el corto plazo en el año 2013, lo anterior por el la fecha de vencimiento de los créditos obtenidos.

La cobertura de intereses de Efigas es de 10,2 veces y presenta un leve progreso respecto al año 2012 ocasionado por el incremento de Ebitda de la empresa, debido a que el gasto por intereses presenta un valor similar al del año 2012.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento del destacado de 5% equivalentes en \$4.090 millones de pesos, respecto al año 2012, explicado en esencia el aumento en el costo de depreciación en el año 2013.

El margen operacional de la empresa es de 29,4% al cierre de 2013 y tiene un leve crecimiento en comparación al año 2012. Lo anterior, se explica debido a los crecimientos similares que tuvieron los ingresos, costos y gastos operacionales de la empresa.

La rentabilidad del activo y patrimonio tuvieron leve un mejoramiento, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el crecimiento del Ebitda en relación al año 2012.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3. Infraestructura

A continuación se presenta la red de polietileno del prestador, desagregada por mercado.

Tabla 5 Red de Polietileno

RESUMEN RED DE POLIETILENO AÑO 2013		
	Pulgadas	Metros
ASE RISARALDA	8"	-
	6"	1.885
	4"	113.620
	3"	53.254
	2"	157.798
	1"	129.170
	3/4"	1.354.770
	1/2"	18.042
	TOTAL	1.828.539
ASE QUINDIO	8"	-
	6"	1.834
	4"	38.159
	3"	67.661
	2"	117.813
	1"	79.473
	3/4"	1.040.923
	1/2"	56.446
	TOTAL	1.402.310
ASE CALDAS	8"	-
	6"	1.609
	4"	50.604
	3"	48.167
	2"	108.034
	1"	4.470
	3/4"	888.988
	1/2"	85
	TOTAL	1.101.957
TOTAL ASE	8"	-
	6"	5.329
	4"	202.384
	3"	169.082
	2"	383.645
	1"	213.113
	3/4"	3.284.680
	1/2"	74.573
	TOTAL	4.332.806
ASNE	8"	17.547
	6"	60.510
	4"	34.199
	3"	33.876
	2"	52.703
	1"	8.481
	3/4"	329.808
	1/2"	16
	TOTAL	537.141
TOTAL EFIGAS	8"	17.547
	6"	65.839
	4"	236.583
	3"	202.959
	2"	436.348
	1"	221.595
	3/4"	3.614.489
	1/2"	74.589
	TOTAL	4.869.947

Fuente. Efigas Gas Natural SA ESP

A continuación se presenta la red de acero del prestador, desagregada por mercado.

Tabla 6 Red de Acero

RESUMEN RED DE ACERO AÑO 2013		
	Pulgadas	Metros
ASE RISARALDA	8"	8.291
	6"	9.358
	4"	4.460
	TOTAL	22.109
ASE QUINDIO	8"	1
	6"	10.568
	4"	2.100
	TOTAL	12.669
ASE CALDAS	8"	7.828
	6"	11.178
	4"	8.061
	3"	2.514
	TOTAL	29.581
TOTAL ASE	8"	16.120
	6"	31.104
	4"	14.622
	3"	2.514
	TOTAL	64.360
ASNE	4"	19.861
	TOTAL	19.861
TOTAL EFIGAS	8"	16.120
	6"	31.104
	4"	34.483
	3"	2.514
	TOTAL	84.221

Fuente. Efigas Gas Natural SA ESP

El prestador dispone de 35 Estaciones de Regulación de Distrito - ERD para la operación de su sistema de distribución.

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en tres áreas de servicio exclusivo -ASE, así:

-Risaralda, conformada por los municipios de Pereira, Balboa, La Celia, La Virginia, Dos Quebradas, Santa Rosa de Cabal y Marsella.

-Quindío, conformada por los municipios de Armenia, La Tebaida, Circasia, Quimbaya, Montenegro, Finlandia, Calarcá y Salento

-Caldas, conformada por los municipios de Manizales, Villamaría, Chinchiná, Palestina y Neira.

Así mismo, en marzo del 2012 la empresa inició la prestación de las mismas actividades en el mercado relevante denominado Caldas no exclusivo, conformado por los municipios de Aranzazu, Salamina, Pácora, Aguadas, Viterbo, Anserma, Riosucio, Supía, Belalcázar, Risaralda y San José en el departamento de Caldas y Apía, Guática, Belén de Umbría, Quinchía y Santuario en el departamento de Risaralda.

3.2 Revisiones Técnicas Reglamentarias - RTR

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, a continuación se presenta un cuadro comparativo de la programación de las RTR por la empresa y su ejecución.

La información está desagregada por mercados así: Caldas, Quindío y Risaralda.

Comparación RTR. Caldas

TABLA 7

AÑO	POTENCIALES	EJECUTADAS	PENDIENTES POR REVISAR	CERTIFICADAS	PENDIENTES POR CERTIFICAR
2013	17.109	16.593	516	16.512	81
2012	18.031	17.492	539	17.443	49

Fuente: Efigas Gas Natural SA ESP

Del cuadro anterior, se observa que en el departamento de Caldas, las RTR potenciales del año 2012 al 2013, se redujeron en un 5.1%, principalmente por la entrada en aplicación de la Resolución CREG 059 de 2012.

En el año 2013, fueron suspendidos 81 usuarios por no permitir la revisión técnica reglamentaria.

Comparación RTR. Quindío

TABLA 8

AÑO	POTENCIALES	EJECUTADAS	PENDIENTES POR REVISAR	CERTIFICADAS	PENDIENTES POR CERTIFICAR
2013	28.962	28.258	704	28.066	192
2012	19.150	18.751	399	18.698	53

Fuente: Efigas Gas Natural SA ESP

Del cuadro anterior, se observa que en el departamento del Quindío, las RTR potenciales del año 2012 al 2013, se incrementaron en un 51% especialmente por la entrada de nuevos usuarios.

En el año 2013, fueron suspendidos 159 usuarios por no permitir la revisión técnica reglamentaria. Los 33 usuarios restantes realizaron las reparaciones solicitadas por el prestador.

Comparación RTR. Risaralda

TABLA 9

AÑO	POTENCIALES	EJECUTADAS	PENDIENTES POR REVISAR	CERTIFICADAS	PENDIENTES POR CERTIFICAR
2013	36.087	35.021	1.066	34.630	391
2012	27.359	26.631	728	26.484	147

Fuente: Efigas Gas Natural SA ESP

Del cuadro anterior, se observa que en el departamento de Risaralda, las RTR potenciales del año 2012 al 2013, se incrementaron en un 31% especialmente por la entrada de nuevos usuarios.

En el año 2013, fueron suspendidos 351 usuarios por no permitir la revisión técnica reglamentaria. Los 40 usuarios restantes realizaron las reparaciones solicitadas por el prestador.

3.3 Continuidad en el servicio

En atención a la Ley 142 de 1994 en su artículo 2 numeral 2.4, en relación con los eventos que afectaron la continuidad en la prestación del servicio a usuarios finales, el prestador informa que todos fueron causados por el transportador por lo que fueron realizadas las coordinados respectivas.

Durante el año 2013 ocurrieron 14 eventos de cierre de city gates, que afectaron a los usuarios de Manizales, Calarcá, Tebaida, Montenegro, Salento, La Celia, La Virginia, Marsella y Balboa, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10 Cierre Citygates 2013

Departamento	Ciudad	Fecha Cierre	Hora Cierre	Hora Reestablecimiento
Caldas	Manizales	11-nov-13	13:39	15:51
Quindío	Calarca	30-may-2013 / 31-may-2013	21:21	02:33
Quindío	Calarca	12-dic-13	11:18	16:27
Quindío	Calarca	14-nov-13	14:10	23:08
Quindío	Calarca	26-nov-2013 / 27-nov-2013	19:03	09:54
Quindío	Tebaida	15-jul-2013 / 16-jul-2013	15:07	00:00
Quindío	Montenegro	22-nov-13	11:58	15:37
Quindío	Montenegro	26-nov-13	11:45	16:44
Quindío	Salento	05-nov-2013 / 06-nov-2013	15:47	07:34
Risaralda	La Celia	16-nov-13	12:10	17:50
Risaralda	La Virginia	27-ago-13	04:59	12:03
Risaralda	Marsella	24-jun-13	06:40	11:20
Risaralda	Balboa	27-sep-2013 / 28-sep-2013	20:03	08:22
Quindío	Tebaida	06-ene-2014 / 07-ene-2014	16:45	07:46

Fuente:
Efigas

Gas Natural SA ESP

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra actividades propias a su naturaleza, a continuación se presenta el comportamiento de usuarios por estrato, de las compras y ventas en cada una de las actividades para los años 2012 y 2013.

4.1. USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

La siguiente información corresponde al número de usuarios conectados residenciales y como NO residenciales (comercial, industrial e industrial no regulada). Así mismo, la empresa divide sus mercados atendidos (Caldas, Quindío y Risaralda) como ASE (Áreas de Servicio Exclusivo – Perímetro Urbano) y ASNE (Áreas de Servicio No Exclusivo – Áreas Rurales, Veredas o difícil acceso).

Como se muestra en la tabla siguiente, la empresa EFIGAS S.A. ESP, en el año 2012 presenta un total de 370.106 y para el año 2013 un total de 394.926.

TABLA 11

USUARIOS RESIDENCIALES CONECTADOS EFIGAS S.A. E.S.P.

Mercado		Año 2013	Año 2012
ASE CALDAS	Estrato 1	10.860	9.962
	Estrato 2	33.440	32.167
	Estrato 3	42.224	40.041
	Estrato 4	14.535	13.932
	Estrato 5	4.340	4.189
	Estrato 6	7.213	6.830
ASE QUINDÍO	Estrato 1	26.535	25.120
	Estrato 2	49.154	47.506
	Estrato 3	25.441	23.804
	Estrato 4	7.174	6.412
	Estrato 5	5.012	4.423
	Estrato 6	1.024	948
ASE RISARALDA	Estrato 1	25.922	23.719
	Estrato 2	62.499	57.755
	Estrato 3	47.328	43.965
	Estrato 4	18.819	17.245
	Estrato 5	8.657	7.948
	Estrato 6	4.749	4.140
Total		394.926	370.106

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios residenciales del año 2012 al 2013 aumentaron en 24.820 usuarios, representando el 6,29% en aumento durante ese rango de tiempo.

TABLA 12

**USUARIOS NO RESIDENCIALES CONECTADOS
EFIGAS S.A. E.S.P.**

Mercado		Año 2013	Año 2012
ASE CALDAS	Comercial	2.180	2.069
	Industrial	66	62
	Industrial No Reg	10	11
ASE QUINDÍO	Comercial	1.870	1.763
	Industrial	41	38
	Industrial No Reg	0	0
ASE RISARALDA	Comercial	2.830	2.652
	Industrial	51	49
	Industrial No Reg	3	2
Total		7.051	6.646

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios NO residenciales del año 2012 (6.646) al 2013 (7.051) aumentaron en 405 usuarios, representando el 5,74% en aumento durante ese rango de tiempo.

La información correspondiente a las ASNE (Áreas de Servicios No Exclusivos) presentó un comportamiento así:

TABLA 13

Mercado		Año 2013	Año 2012
ASNE	Estrato 1	4.363	2.422
	Estrato 2	8.777	5.066
	Estrato 3	8.095	5.203
	Estrato 4	209	55
	Estrato 5	0	0
	Estrato 6	0	0
Total		21.444	12.746

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Para el año 2012 el total para las ASNE fue de 12.746 y para el 2013 fue de 21.444, donde su variación fue del 40,58% en aumento de la población.

La información correspondiente a las ASNE (Áreas de Servicios No Exclusivos) NO residenciales presentó un comportamiento así:

TABLA 14

Mercado		Año 2013	Año 2012
ASNE	Comercial	159	69
	Industrial	0	0
	Industrial No Reg	0	0
Total		159	69

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Para el año 2012 el total para las ASNE NO residenciales fue de 69 y para el año 2013 fue de 159, donde su variación fue del 56,60% en aumento de la población.

En la siguientes tablas se muestra el comportamiento de las ventas a usuarios residenciales y NO residenciales durante los dos años revisados, observando que se mantiene la tendencia de aumento para los seis (6) estratos con un total para el 2012 de \$ 71'690.347 y para el 2013 un total de \$ 75'679.866, cuya variación es de 5,27% en aumento entre los dos años analizados.

TABLA 15

USUARIOS RESIDENCIALES FACTURADOS (\$)
EFIGAS S.A. E.S.P.

Mercado		Año 2013	Año 2012	Var %
ASE CALDAS	Estrato 1	2.240.629	1.944.481	13,22
	Estrato 2	6.786.614	6.532.849	3,74
	Estrato 3	8.814.561	8.484.184	3,75
	Estrato 4	3.446.674	3.269.792	5,13
	Estrato 5	1.151.280	1.098.162	4,61
	Estrato 6	2.204.987	2.080.566	5,64
ASE QUINDÍO	Estrato 1	4.958.923	4.685.484	5,51
	Estrato 2	8.886.216	8.721.797	1,85
	Estrato 3	4.301.362	4.137.597	3,8
	Estrato 4	1.220.463	1.114.436	8,69
	Estrato 5	961.807	844.783	12,17
	Estrato 6	270.407	242.137	10,45
ASE RISARALDA	Estrato 1	5.102.152	4.710.428	7,68
	Estrato 2	11.582.624	11.100.064	4,17
	Estrato 3	8.373.065	7.877.520	5,92
	Estrato 4	2.823.022	2.539.471	10,04
	Estrato 5	1.490.325	1.362.861	8,55
	Estrato 6	1.064.755	943.735	11,36
Total		75.679.866	71.690.347	5,27

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Para los NO residenciales se nota un aumento en las ventas donde para el 2012 fueron de \$ 86'304.157 y para el 2013 \$ 88'254.935 cuya variación es de 2,21%.

TABLA 16

USUARIOS NO RESIDENCIALES FACTURADOS (\$)
EFIGAS S.A. E.S.P.

Mercado		Año 2013	Año 2012	Var %
ASE CALDAS	Comercial	6.736.569	6.428.411	4,57
	Industrial	5.697.004	4.677.103	17,9
	Industrial No Reg	46.639.545	46.939.288	0,64
ASE QUINDÍO	Comercial	5.230.025	4.847.267	7,32
	Industrial	2.427.751	1.746.449	28,06
	Industrial No Reg	0	0	0
ASE RISARALDA	Comercial	8.895.498	8.479.984	4,67
	Industrial	6.339.346	7.555.257	19,18
	Industrial No Reg	6.289.197	5.630.398	10,47
Total		88.254.935	86.304.157	2,21

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

La información correspondiente a las ASNE (Áreas de Servicios No Exclusivos) presentó un comportamiento así en las ventas:

USUARIOS RESIDENCIALES FACTURADOS (\$)
EFIGAS S.A. E.S.P.

Mercado		Año 2013	Año 2012	Var %
ASNE	Estrato 1	574.216	138.650	75,85
	Estrato 2	1.090.045	219.807	79,83
	Estrato 3	951.254	184.942	80,56
	Estrato 4	15.921	1.005	93,69
	Estrato 5	0	0	0
	Estrato 6	0	0	0
Total		2.631.436	544.404	79,31

TABLA 17

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Para el año 2012 el total en ventas para las ASNE fue de \$ 544.404 y para el 2013 fue de \$ 2'631.436, donde su variación fue del 79,31% en aumento sobre lo facturado entre estos años analizados. La información correspondiente a las ASNE (Áreas de Servicios No Exclusivos) NO residenciales presentó un comportamiento así:

TABLA 18

USUARIOS NO RESIDENCIALES FACTURADOS (\$)
EFIGAS S.A. E.S.P.

Mercado		Año 2013	Año 2012	Var %
ASNE	Comercial	309.754	37.419	87,92
	Industrial	0	0	0
	Industrial No Reg	0	0	0
Total		309.754	37.419	87,92

Para el año 2012 el total en ventas para las ASNE NO residenciales fue de \$ 37.419 y para el año 2013 fue de \$ 309.754, donde su variación fue del 87,92% en aumento sobre lo facturado entre estos años analizados.

4.2. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Analizada la información entregada por la empresa EFIGAS S.A. E.S.P., reportada en el Sistema Único de Información – SUI presentan los datos actualizados en dicho sistema; la situación con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios, se evidencia que la empresa atendió en el año 2013 un total de 26.632 PQR's, en las causales: Condiciones de Seguridad o Riesgo con el 47,23% y Alto Consumo con el 39,78% del total atendido. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las PQR's en los años 2012 y 2013.

TABLA 19

DETALLE	AÑO 2013	AÑO 2012
Alto consumo	2.845	3.295
Calidad del servicio	725	1.306
Cambio de medidor o equipo de medida	2	5
Cobro de otros cargos de la empresa	141	52
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	236	150
Cobro Múltiple	0	1
Cobros inoportunos	11	12
Cobros por servicios no prestados	20	2
Condiciones de seguridad o riesgo	13.596	12.461
Conexión	16	5
Decisiones de sanción de la ESP	1	0
Dirección incorrecta	1.070	731
Entrega y oportunidad de la factura	1.989	2.502
Error de lectura	487	580
Estrato	814	770
Falla en la prestación del servicio.	1.068	822
Medidor, cuenta o línea cruzada	3	2
Normalización del servicio	7	1
Otras inconformidades	72	50
Pago sin abono a cuenta	110	258
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	425	361
Relacionada con cobros por promedio	155	287
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	2.778	1.176
Solidaridad	24	39
Subsidios y contribuciones	2	5
Suspensión por mutuo acuerdo	5	2
Tarifa cobrada	24	8.097
Tasas e impuestos	0	1

Terminación de contrato	6	12
Total PQR's	26.632	32.985

FUENTE DE INFORMACION: SISTEMA UNICO DE INFORMACION - SUI

Por su parte el comportamiento general de las reclamaciones reportadas por la empresa, muestra una disminución del 23,85% en 2013 en relación con el total atendido en 2012; no obstante se mantiene una alta participación de las causales de reclamación correspondientes al condiciones de seguridad o riesgo, alto consumo y revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario.

En la siguiente tabla se muestran las participaciones a nivel departamental (mercados) de las PQR's y la respectiva variación porcentual entre los años analizados.

TABLA 20

EFIGAS S.A. E.S.P.			
PQR's			
Departamento	2013	2012	Var. %
Caldas	6.974	10.939	36,25
Quindío	7.707	9.615	19,84
Risaralda	11.951	12.431	3,86
Total	26.632	32.985	19,26

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

5. EVALUACION DE LA GESTION

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 21 Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	29%	29%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	10,2	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	82	190,1	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	7	1,6	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,0	No Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Rotación de cuentas por cobrar y razón corriente.

La empresa en promedio recauda su cartera después de 6 meses y 10 días, lo cual aleja a Efigas al referente del sector, ocasionado principalmente por el recaudo de otros ingresos operacionales ajenos a la venta de gas natural. El auditor señala que el indicador

para el año 2013 es de 190 días, disminuyendo en 22 en comparación con el año 2012. El indicador no cumple con el referente establecido por la SSPD de 82 días, principalmente porque se mantienen los plazos otorgados para la financiación de conexiones. Los cuales por ley deben ser de hasta de 72 meses. A pesar que la diferencia con el referente es alta, la rotación de cuentas por cobrar es normal para el tipo de negocio; así mismo se observa una disminución constante en el mismo desde el año 2010.

La razón corriente de la empresa es de una vez aproximadamente, lo cual aleja a la empresa del referente sectorial y presenta un deterioro significativo del indicador. El Auditor menciona que la razón corriente para el año 2013 es de 1,03 veces, se encuentra por fuera del referente establecido por la SSPD de 2 veces, se observa una disminución de 0,8 veces en relación con el año anterior. Se debe a que para el año 2013 el pasivo corriente tuvo un crecimiento del 59,2% como efecto del crecimiento de las obligaciones financieras a corto plazo, puesto que para el año 2014 la empresa debe empezar a cancelar deuda que en el 2012 era de largo plazo.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

En cuanto a la información de costos y tarifas, no se ha evidenciado deficiencia en el cargue en calidad y oportunidad dando cumplimiento con lo establecido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

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.
- **RADICADO:** Cuando la empresa certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB.
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido, y que listo para validarse.

Tabla 22. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Etiquetas de fila	Suma de Total formatos
2013	156
Certificado	132
Certificado No Aplica	9
Pendiente	15
2014	47
Certificado	37
Certificado No Aplica	1
Pendiente	9
Total general	203

Fuente: SUI

Gráfico 2. Estado de cargue al SUI 2013-2014



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento del 10.00% reflejado en 15 formatos pendientes, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 10,00% lo que corresponde a 9 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 28,57% correspondiente a 9 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 14,29% resumido a 1 formato.

Con respecto a la calidad de información reportada, se analizó la información de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa, los cuales se encuentran resumidos en la siguiente tabla.

Tabla 23. Subsidios y Contribuciones al SUI 2013

2013								
	Subsidios		Excentos		Contribuciones			
Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial
1	-	-	-	0	-	0	-	-
2	-	-	-	0	-	0	-	-
3	-	-	-	0	-	0	-	-
4	-	-	-	0	-	0	-	-
5	-	-	-	0	-	0	-	-
6	-	-	-	0	-	0	-	-
7	-	-	-	0	-	0	-	-
8	-	-	-	0	-	0	-	-
9	-	-	-	0	-	0	-	-
10	-	-	-	0	-	0	-	-
11	-	-	-	0	-	0	-	-
12	-	-	-	0	-	0	-	-

Fuente: Sistema Unido de información - SUI

Como se puede observar en la tabla 2, la información reportada no presenta valores para los diferentes estratos, por lo tanto se le va a requerir a la empresa ponerse al día con la información o demostrar los reportes que se hayan hecho del formato de subsidios y contribuciones.

7. ASPECTOS TARIFARIOS

- Régimen Tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gas Natural EFIGAS S.A. ESP, el esquema de remuneración aplicable hasta el 31 de diciembre de 2013 es el señalado por el regulador a través de la Resolución CREG 011 de 2003. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la Resolución CREG 186 de 2010.

La empresa Gas Natural EFIGAS S.A. ESP presta actualmente el servicio de gas natural en doce mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

TABLA 24

Área de Servicio No Exclusivo -ASNE		
No	MERCADOS	RESOLUCIÓN DE LA CREG
1	ANSERMA	Resoluciones CREG de aprobación de cargos 124 y 190 de 2011
2	RIOSUCIO	
3	SUPIA	
4	VITERBO	
5	BELEN DE UMBRIA	
6	SANTUARIO	
7	QUINCHIA	
8	APIA	
9	BELALCAZAR	
10	RISARALDA	
11	GUATICA	
12	SAN JOSE	

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas

- **Tarifas Aplicadas**

El mercado relevante ASNE, con aprobación de cargos de distribución y comercialización mediante la Resolución CREG 124 Y 190 DEL 2011, a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para el mismo.

TABLA 25

ESTRUCTURA TARIFARIA 2013 EFIGAS S.A.ESP										
Año	Mea	Gm	Tm	Dv	Df	Dm	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable	estructura Promedio (Consumo 20m ³)
2013	1	294.7	125.19	701	0	702.36	1389	1389	1136.12	24111.36
2013	2	295.53	134.43	700	0	701.25	1391.36	1391.36	1145.56	24302.58
2013	3	295.03	161.42	700	0	701.72	1395.81	1395.81	1173.01	24856.06
2013	4	297.6	146.6	702	0	703.58	1396.91	1396.91	1162.31	24643.16
2013	5	297.04	151.25	699	0	700.59	1398.63	1398.63	1163.56	24669.73
2013	6	307.22	149.44	700	0	701.18	1400.83	1400.83	1173.22	24865.32
2013	7	313.32	156.25	701	0	702.07	1402.41	1402.41	1187.6	25154.32
2013	8	307.04	156.55	700	0	701.33	1401.27	1401.27	1180.4	25009.33
2013	9	301.38	158.84	699	0	700.59	1400.63	1400.63	1175.91	24918.82
2013	10	298.82	163.04	698	0	698.76	1403.05	1403.05	1176.61	24935.35
2013	11	294.04	156.32	691	0	692.6	1397.62	1397.62	1157.69	24551.47
2013	12	301.51	164.06	689	0	690.06	1392.81	1392.81	1171.46	24821.94

Fuente: sistema unico de informacion SUI

En el mes de julio el cargo variable presentó el mayor valor de todo el año 2013 \$1187,4 m³, incidido principalmente por el componente de compras Gm; sin embargo, en el mes enero, se observa el cargo variable más bajo durante el 2013 \$1136,12/m³, como consecuencia de unos menores valores, tanto de compras Gm como de transporte -Tm.

En cuanto al cargo fijo, inició el año en \$1389 /factura y lo finalizó en \$1392/factura, mostrando una variación inferior al 1%.

TABLA 26

Tarifa para estratos 1 y 2 año 2013					
Estrato	Tarifa Antes Subsidio (Cm) EFIGAS S.A. ESP	Subsidio %	Subsidio \$\$	Tarifa Subsid. C.Vble 0-20 m3	Tarifa C.Vble. > 20 m3
1	\$ 1.230	48,80%	\$ 600	\$ 630	\$ 1.136
2	\$ 1.232	38,56%	\$ 475	\$ 757	\$ 1.136

FUENTE: SISTEMA PUBLICACIONES EMPRESA

El valor por metro cúbico a los usuarios de estratos 1, hasta consumos de 20 m³, oscilaron en el año 2013 en \$1,230/m³ y para el estrato 2 \$1,232/ m³. Es preciso señalar que para los consumos superiores a los 20 m³, estos metros adicionales se deben liquidar para los usuarios de los estratos 1 y 2, con el valor del cargo variable.

Los porcentajes de subsidio se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, y el 50% para los usuarios de estrato 2.

- **Área de Servicio Exclusivo ASE.**

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gas Natural EFIGAS S.A. ESP, por el regulador a través de la Resolución CREG 057 de 1996. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la Resolución CREG 186 de 2010.

La empresa Gas Natural EFIGAS S.A. ESP presta actualmente el servicio de gas natural el Área de Servicio Exclusivo en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda.

A continuación se relacionan los municipios.

TABLA 27

RISARALDA ASE RESOLUCION CREG 057 DEL 1996	CALDAS ASE RESOLUCION CREG 057 DEL 1996	QUINDIO ASE RESOLUCION CREG 057 DEL 1996
PEREIRA BALBOA DOSQUEBRADAS LA CELIA LA VIRGINIA MARSELLA SANTAROSA	MANIZALEZ VILLAMARIA CHICHINA PALESTINA NEIRA	ARMENIA CIRCASIA LA TEBAIDA MONTENEGRO QUIMBAYA CALARCA FILANDIA SALENTO
FUENTE: COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS		

- **Área de Servicio Exclusivo Risaralda ASE**

A continuación se registra la información tarifaria vigente para usuarios residenciales regulados del área exclusiva Risaralda a partir de enero del 2013.

Mediante el Contrato de Concesión especial para la prestación del servicio público domiciliario de distribución de Gas Natural por red en forma exclusiva en el área denominada área de Risaralda, Cláusula 30: Condiciones de precio, se aprobó un cargo promedio máximo de distribución (denominado Dt) de \$65/m³, suma expresada en

precios de 1995; este cargo, al igual que los demás cargos definidos en el numeral 1 se actualizará con la valorización del IPC desde el año 1995 calculado por el DANE con el fin de determinar el valor del Dt que se aplicará es el siguiente

TABLA 28

Tarifa Eflgas S.A. ESP ASE Risaralda Año 2013								
AÑO	Mst	Gt	Tt	Dt	St	Kst	Cargo Fijo Mensual	Cargo Variable Mensual
2013	\$774,07/m3	\$312,51/m3	\$155,36 / m3	\$277,85/m3	\$10,73/m3	\$17,61/m3	\$2.800,00	\$607,26
Fuente: publicación empresas archivo								

La tarifa de equivalencia y los porcentajes de subsidio para el mercado de Risaralda en los estrato uno es de \$803 tarifa antes del subsidio el porcentaje aplicado 55,04% el valor subsidio es de \$442,00 los porcentajes de subsidio se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, para el estrato 2 la tarifa sin subsidio es de \$810 con un porcentaje de subsidio 43,83% arrojando un valor de subsidio de \$355 el cual no excede el 50% para los usuarios de estrato 2.

TABLA 29

- **Área de Servicio Exclusivo Quindío ASE**

TARIFA ESTRATO UNO Y DOS ENERO 2013 RISARALDA					
Pereira, Dosquebradas, la Virginia, Santa Rosa, Balboa, La Cecilia Marsella	TARIFA ANTES DEL SUBSIDIO (Cm)	PORCENTAJE DE SUBSIDIO	VALOR DE SUBSIDIO	TARIFA 0-20 M3	TARIFA MAS DE 20 M3
ESTRATO 1	\$803,00	55,04%	\$442,00	\$361,00	\$607,26
ESTRATO 2	\$810,00	43,83%	\$355,00	\$455,00	\$607,26
Fuente: Publicación Empresas Archivo					

La información tarifaria vigente para usuarios residenciales regulados del área exclusiva Quindío a partir de enero del 2013.

Mediante el Contrato de Concesión especial para la prestación del servicio público domiciliario de distribución de Gas Natural por red en forma exclusiva en el área denominada área de Quindío, Cláusula 30: Condiciones de precio, se aprobó un cargo promedio máximo de distribución (denominado Dt) de \$99/m3, suma expresada en precios de 1995; este cargo, al igual que los demás cargos definidos en el numeral 1 se actualizará con la valorización del IPC desde el año 1995 calculado por el DANE con el fin de determinar el valor del Dt que se aplicará es el siguiente.

TABLA 30

Tarifa Efigas S.A. ESP ASE QUINDIO Año 2013								
AÑO	Mst	Gt	Tt	Dt	St	Kst	Cargo Fijo Mensual	Cargo Variable Mensual
2013	\$971,36	\$312,51/m3	\$169,61	\$423,22/m3	\$10,73/m3	\$55,29/m3	\$3.200,00	\$776,20

Fuente: publicacion empresas archivo

La tarifa de equivalencia y los porcentajes de subsidio para el mercado de Quindío en el estrato uno es de \$1,010 tarifa antes del subsidio el porcentaje aplicado 57,82% el valor subsidio es de \$584,00 los porcentajes de subsidio se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, para el estrato 2 la tarifa sin subsidio es de \$1,014 con un porcentaje de subsidio 47,34% arrojando un valor de subsidio de \$480 el cual no excede el 50% para los usuarios de estrato 2 como se refleja en el siguiente cuadro

TABLA 31

TARIFA ESTRATO UNO Y DOS ENERO 2013 QUINDIO					
ARMENIA, CALARCA, LA TEBAIDA, FILANDIA, CIRCASIA, MONTENEGRO, QUIMBAYA Y SALENTO	TARIFA ANTES DEL SUBSIDIO (Cm)	PORCENTAJE DE SUBSIDIO	VALOR DE SUBSIDIO	TARIFA 0-20 M3	TARIFA MAS DE 20 M3
ESTRATO 1	\$1.010,00	57,82%	\$584,00	\$426,00	\$776,20
ESTRATO 2	\$1.014,00	47,34%	\$480,00	\$534,00	\$776,20

Fuente: Publicacion Empresas Archivo

- **Área de Servicio Exclusivo Caldas ASE**

la información tarifaría vigente para usuarios residenciales regulados del área exclusiva Caldas a partir de enero del 2013.

Mediante el Contrato de Concesión especial para la prestación del servicio público domiciliario de distribución de Gas Natural por red en forma exclusiva en el área denominada área de Caldas, Cláusula 30: Condiciones de precio, se aprobó un cargo promedio máximo de distribución (denominado Dt) de \$70/m3, suma expresada en precios de 1995; este cargo, al igual que los demás cargos definidos en el numeral 1 se actualizará con la valorización del IPC desde el año 1995 calculado por el DANE con el fin de determinar el valor del Dt que se aplicará es el siguiente.

TABLA 32

Tarifa Efigas S.A. ESP ASE Caldas Año 2013								
AÑO	Mst	Gt	Tt	Dt	St	Kst	Cargo Fijo Mensual	Cargo Variable Mensual
2013	\$886,60	\$312,51/m3	\$243,36 / m3	\$299,26/m3	\$10,73/m3	\$22,72/m3	\$1.885,00	\$793,99

Fuente: publicacion empresas archivo

La tarifa de equivalencia y los porcentajes de subsidio para el mercado de Caldas en el estrato uno es de \$928 tarifa antes del subsidio el porcentaje aplicado 57,00% el valor subsidio es de \$529,00 los porcentajes de subsidio se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, para el estrato 2 la tarifa sin subsidio es de \$927 con un porcentaje de subsidio 46,17% arrojando un valor de subsidio de \$428 el cual no excede el 50% para los usuarios de estrato 2 como se refleja en el siguiente cuadro

TABLA 33

TARIFA ESTRATO UNO Y DOS ENERO 2013 CALDAS					
MANIZALEZ, VILLAMARIA,CHINCHINA,P ALESTINA Y NEIRA	TARIFA ANTES DEL SUBSIDIO (Cm)	PORCENTAJE DE SUBSIDIO	VALOR DE SUBSIDIO	TARIFA 0-20 M3	TARIFA MAS DE 20 M3
ESTRATO 1	\$928,00	57,00%	\$529,00	\$399,00	\$793,99
ESTRATO 2	\$927,00	46,17%	\$428,00	\$499,00	\$793,99

Fuente: Publicacion Empresas Archivo

- **Estratificación Socioeconómica**

La aplicación de la estratificación por parte de la empresa, se sustenta en los decretos municipales de adopción de la estratificación socioeconómica

En cuanto a los hogares comunitarios, la información que es suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantice que estos usuarios sean facturados en estrato 1.

8. ACCIONES DE LA SSPD

En marzo 31 y abril 4 de 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas, realizó visita de verificación documental y mediante registros en sede de la empresa, de aspectos técnicos, operativos y de seguridad del sistema de distribución de la empresa Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.

Se realizó verificación documental con relación a las Revisiones Técnicas Reglamentarias - RTR de la empresa EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P. En relación con las RTR que el usuario no permitió realizar, se verificaron registros de la suspensión realizada por el prestador, una vez cumplido el plazo establecido.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa EFIGAS S.A. E.S.P., durante los días 31 de marzo al 04 de abril de 2014, con el objetivo

de verificar la correcta aplicación de los regímenes tarifario, comercial y técnico del servicio de gas natural.

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se obtuvieron los siguientes resultados:

Se procedió a realizar la verificación del procedimiento aplicado por la empresa para la atención de reclamaciones, así como el contenido del contrato de condiciones uniformes y la factura expedida por la empresa. En el cuadro siguiente se muestra el resultado obtenido en cada uno de los ítems verificados:

Se pudo establecer que la empresa tiene establecidos los manejos de tiempo de respuesta a los usuarios a través de tres (3) canales: reclamaciones escritas, tiempo en punto de atención y tiempo llamada telefónica.

TABLA 34

TABLA CORRESPONDIENTE AL "CHECK LIST" EJECUTADO DURANTE LA VISITA

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014						
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL						
EMPRESA: EFIGAS S.A. E.S.P.						
FECHA DE LA VISITA: Marzo 31 al 04 de Abril.						
ITEM		RESULTADO VERIFICADO				OBSERVACIÓN
		SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	
COBERTURA DEL SERVICIO	SE ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN EL SUI PARA CADA UNO DE LOS ASPECTOS ANALIZADOS.			X		La esp reporta comunicados donde solicita solución ante el problema presentado al cargue de la información.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	SE ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN DE LOS CONDICIONES UNIFORMES EN LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2013?			X		Se dejó como compromiso en el Informe de Visita.
	SE AJUSTÓ EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CON BASE EN LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA DTGGC EN 2013?				X	
	LA EMPRESA TIENE PUBLICADO EL TEXTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE / EN LA PÁGINA WEB?	X				
RTR	SE CARGÓ EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE RUPS REALIZADA EN 2014?	X				Si, la esp aporta comunicación soporte de la actualización en el RUPS.
	TIENE LA EMPRESA ESTABLECIDO EL PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN CREG 059 DE 2012?	X				Si lo dispone y se encuentra en ejecución.
CALIDAD DEL SERVICIO	SE PRESENTÓ INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE USUARIOS QUE DEBEN REALIZAR LA RTR, ENTRE MAYO Y DICIEMBRE DE 2014?	X				La esp dispone del software GASPLUS que implementa en forma oportuna dicho procedimiento.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA SOBRE CAUSALES DE SUSPENSIÓN EN EL PERÍODO 2012-2013?		X			Si, pero solo datos del año 2013. El 2012 quedó en los compromisos citados en el Acta de Visita.
	SE ENCONTRÓ EN EL SUI EL REPORTE DE PQR	X				Actualizado su cargue en el SUI.
	LA EMPRESA CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DEFINIDA PARA ATENCIÓN AL USUARIO	X				Estrategia para manejos de tiempos de respuesta.
GENERALES	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS DE ATENCIÓN	X				Si, y en el respaldo de las facturas se encuentra el listado detallado de los distintos Puntos de Atención.
	LA EMPRESA CUENTA CON REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	X				Si, hace parte de la estrategia de minimización de las PQR'S.
	LA EMPRESA INCORPORA LA LEYENDA "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS"		X			En el CCU no lo presenta y se dejó como compromiso. En las publicaciones, facturas, membretes internos de empresa, sí cuenta con esta leyenda.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?		X			Si, pero solo del 2013. El año 2012 quedó como compromiso en el Acta de Visita.

De otra parte, en la visita realizada se indagó por los factores que explican las causales de reclamación obteniendo como respuesta que, al momento de recibir la PQR, se aplica el manejo de tiempo no importando la causal que afecte en su momento al usuario para así, darle prioridad a cualquier eventualidad que sea motivo de reclamación. No obstante, la empresa implementa un Plan de Mejoramiento para el período 2013-2014 con el fin de

seguir mejorando dicha atención y minimizar las causales que les representan mayor participación en el total de PQR's.

En la revisión del contrato de condiciones uniformes se observó que se encuentra actualizado pero no bajo la nueva reglamentación de la Resolución CREG No. 059/12. Esto quedó como compromiso por parte de la esp para con la Superintendencia.

En abril de 2014 se realizó visita a la sede de la empresa con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas en el SUI, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, sin evidenciarse algún presunto incumplimiento por parte de la empresa.

La Superintendencia mediante radicado 20132000097091 responde a información de la empresa según comunicación 20135290088272, donde se señala que respecto al reporte de información voluntaria de NIIF del año 2012, se precisa que según el marco regulatorio la empresa se encuentra clasificada como grupo 2.

La Dirección Técnica de Gas Combustible a través de radicado 20132300764381 efectúa requerimiento contable del plan contable del año 2012, a lo cual la entidad mediante comunicación 20135290648952 da respuesta a lo solicitado. La empresa según comunicación 20135290452482 informa que se encuentran cargados al SUI, los certificados del plan contable S1-2013.

La Dirección técnica de Gas efectuó requerimiento de información para visita del mes de mayo de 2014 sobre los estados financieros del año 2013, mediante radicado 20142300227501.

No se le ha hecho ningún requerimiento puntual sobre el cargue de información SUI para el año 2013 y lo que lleva el 2014.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, no se tienen no conformidades por parte de la empresa prestadora en los temas de seguridad verificados.

La empresa presta el servicio de EFIGAS S.A. ESP en doce mercados relevantes, en los cuales la estructura tarifaria se soportó hasta diciembre de 2013, en la Resolución CREG 011 de 2003.

La empresa cuenta con todos los Decretos Municipales de Estratificación Socioeconómica, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales.

No se ha evidenciado incumplimiento en cuanto al reporte en el SUI de la información requerida a través de la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

En términos generales la empresa da cumplimiento a la regulación en materia comercial para el servicio de gas natural, lo cual se pudo verificar con la información reportada al

Sistema Único de Información, así como con los soportes observados en la visita realizada.

Los factores que explican las causales de reclamación se le dan trámite al momento de recibir la PQR, se clasifica según la urgencia que manifiesten pero no es relegada en tiempo sino tramitada de forma ágil y oportuna.

Se recomienda a EFIGAS S.A. E.S.P. ejecutar los compromisos fijados durante la visita a fin de darle un desarrollo positivo a los proyectos que tengan fijados para el año en curso.

Para la realización del presente informe se tomó el plan contable del servicio público de gas natural del año 2013, certificado en SUI el día 04 de abril de 2014. Sin embargo en visita del mes de mayo de 2014, la empresa se compromete a solicitar modificación del plan contable del año 2013 y por tal razón se realiza una salvedad respecto a las modificaciones que pueden tener el nuevo cargue de información si este llega a ser aprobado por el Grupo SUI de la entidad, debido a que el análisis anteriormente presentado puede tener variaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el año 2013, la gestión financiera de Efigas Gas Natural S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento porcentual similar de los ingresos operacionales, costos y gastos operacionales, lo cual generó un comportamiento similar del margen operacional respecto al año 2012. Adicionalmente, al acercarse el vencimiento de los créditos financieros adquiridos, se generó un aumento considerable del pasivo corriente con consecuencias en el deterioro de la razón corriente y el indicador de liquidez para el año 2013.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que “(...)Del análisis de las cifras presentadas en la proyección a cinco años; no evidenciamos la existencia de riesgos que puedan comprometer la viabilidad financiera de Efigas S.A. ESP, mientras la compañía continúe apalancándose en el tiempo con niveles de endeudamiento controlados. Efigas se ve beneficiado por la naturaleza estable de sus ingresos por la venta de gas natural domiciliario. (...)”

La empresa para el año 2013 se encuentra con 15 formatos pendientes para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el cumplimiento inmediato de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 9 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

Por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos se pueden tener acciones tales como requerimientos y comunicaciones a la empresa recordando la fecha de cumplimiento para el cargue oportuno de la información al SUI.

Se recomienda revisar la redacción de las circulares y de las resoluciones de cargue de información ya que estas dan pie a que las empresas certifiquen como no aplica ciertos formatos cuando no tienen información en ese periodo, por lo cual sería mejor que este se llenara en ceros y cargaran o buscar un nuevo estado para estos casos.

Revisó: Luis Alberto Esguerra – Asesor

Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible