

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN EFIGAS GAS NATURAL S.A. ESP



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
COMBUSTIBLE  
Bogotá, Julio de 2011**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
EFIGAS GAS NATURAL S.A. ESP**

**ANÁLISIS AÑO 2010**

**AUDITOR:** Deloitte Asesores y Consultores Ltda.

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**Actividad:** Distribución y Comercialización de gas natural.

**Fecha de Inicio de Operaciones:** 1 de Enero de 1998.

**Área de Servicio o Mercado Relevante:**

Área de Servicio Exclusivo de Quindío: La Tebaida, Circasia, Armenia, Quimbaya, Montenegro, Filandia, Calarcá y Salento.

Área de Servicio Exclusivo de Risaralda: Balboa, La Celia, La Virginia, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y Marsella.

Área de Servicio Exclusivo de Caldas: Manizales, Villamaría, Chinchiná, Palestina y Neira.

**Capital:**

Capital Suscrito: \$ 17.954.232.000

Capital Pagado: \$ 17.954.232.000

Acciones Autorizadas: 18.000.000

Valor Nominal Acción: 1.000

**2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

Los ingresos operacionales a finalizar el periodo contable 2010, mostraron un aumento del 109,52% encontrándose en 171.016 millones de pesos, dentro de los cuales los beneficios obtenidos por la comercialización incrementaron en 56.640 millones y por la distribución en 9.284 millones, en razón al crecimiento en el consumo y nuevas conexiones e instalaciones, especialmente en Barcelona (Quindío) y Galicia (Risaralda).

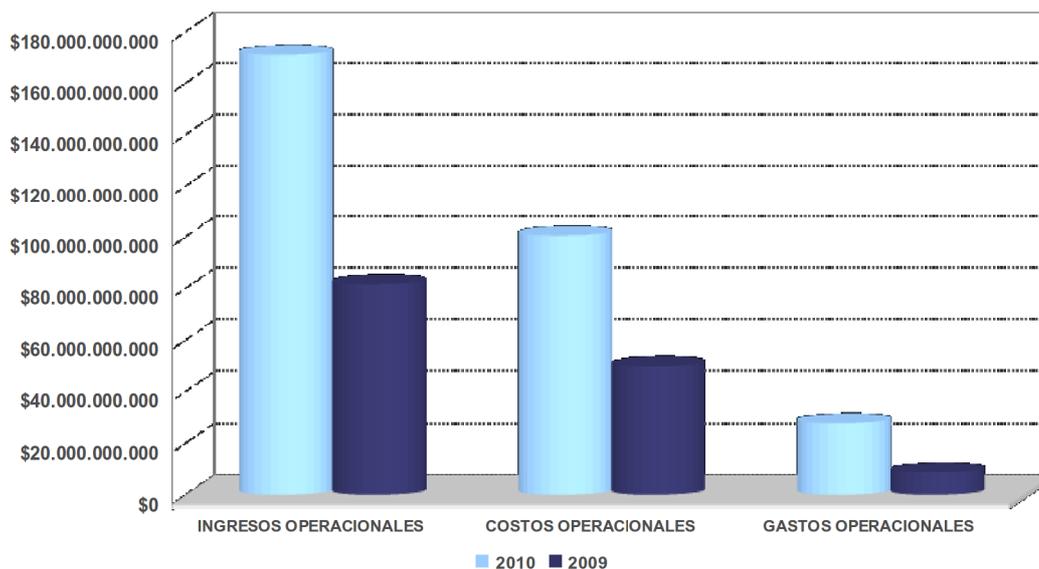
ESTADO DE RESULTADOS	2010	2009	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$171.016.115.131	\$81.623.386.291	109,52%
COSTOS OPERACIONALES	\$100.479.899.064	\$49.842.060.393	101,60%
GASTOS OPERACIONALES	\$27.750.151.914	\$8.692.768.834	219,23%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$42.786.064.153	\$23.088.557.064	85,31%
OTROS INGRESOS	\$2.711.449.089	\$1.179.568.646	129,87%
INGRESOS POR FINANCIACIÓN DE USUARIOS	\$577.574.661	\$454.319.152	27,13%
OTROS GASTOS	\$4.882.143.731	\$3.129.032.090	56,03%
GASTO DE INTERESES	\$3.279.133.801	\$2.410.951.245	36,01%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$40.615.369.511	\$21.139.093.620	92,13%

Fuente: SUI

Los costos operacionales registraron crecimientos consecuentes con el aumento presentado en los ingresos del periodo, los cuales pasaron de 49.842 millones de pesos en el 2009 a 100.480 millones en el 2010. Los rubros más representativos son los costos de bienes y servicios para la venta de 57.527 millones, servicios personales de 6.550 millones y generales de 2.883 millones de pesos.

De igual manera los gastos operacionales presentaron incrementos en el último año, ascendiendo a 27.750 millones de pesos, donde la cuenta que más contribuyó al crecimiento fue la depreciación, amortizaciones y provisiones, la cual aumentó en 308% principalmente ante la mayor provisión para obligaciones fiscales, relacionadas con el impuesto de renta y complementarios.

### INGRESOS, COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES (PESOS)



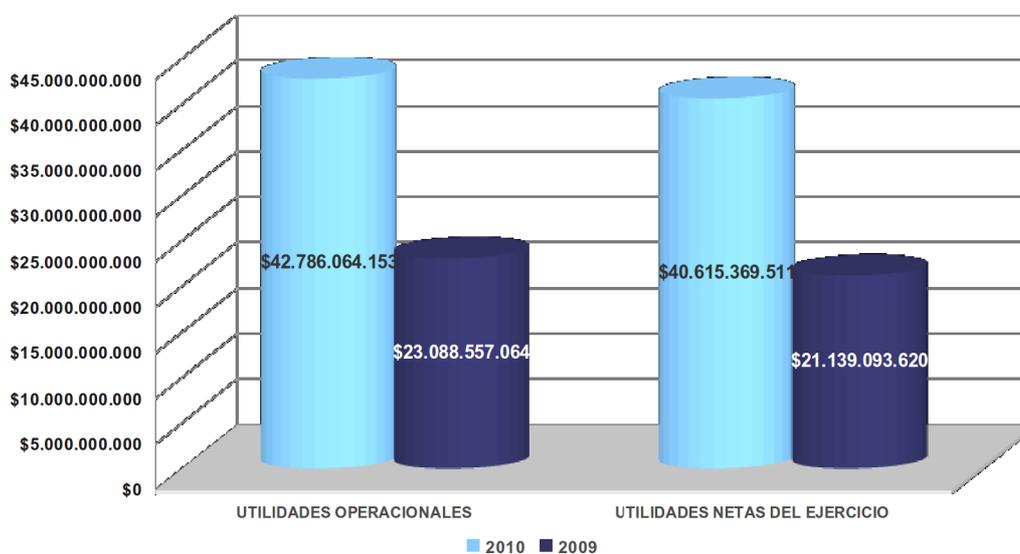
Fuente: SUI

Por su parte, los ingresos no operacionales también presentaron crecimientos en el último año, aumentando a 2.711 millones de pesos, en razón al incremento obtenidos por beneficios financieros, los cuales pasaron de 462 millones de pesos en el 2009 a 1.574 millones en el 2010, consagrando rendimientos obtenidos por dividendos de 919 millones, intereses sobre depósitos de 48 millones y recargos de mora de 578 millones de pesos.

Los gastos no operacionales aumentaron en 56,03% con respecto al 2009, alcanzando el valor de 4.882 millones de pesos, generado por el incremento en gastos de intereses del 36,01 y de extraordinarios del 119%.

La utilidad operacional aumentó en 85,31% ascendiendo a 42.786 millones de pesos, ocasionado por el incremento registrado en los ingresos operacionales durante el 2010. Igualmente la utilidad neta presentó aumentos en el último año, pasando de 21.139 millones de pesos en el 2009 a 40.615 millones de pesos, equivalente a un crecimiento del 92,13%.

### UTILIDAD OPERACIONAL Y NETA (PESOS)



Fuente: SUI

Los activos totales alcanzaron el valor de 251.621 millones de pesos en el 2010, representado en un crecimiento del 5,24% con respecto al 2009, producto del incremento del 18,74% de deudores, de los cuales el 96% están relacionados con cuentas por cobrar por concepto de prestación del servicio.

Por lo anterior, los activos corrientes pasaron de 62.917 millones de pesos en el 2009 a 64.343 millones en el 2010, participando del 25,57% del total, conformado por 4.556 millones en efectivo, 351 millones en inversiones, 5.202 millones en deudores y 3.191 millones de pesos en inventarios.

Los activos de propiedad, planta y equipo pasaron de 72.706 millones de pesos en el 2009 a 68.884 millones en el 2010, decreciendo en 5,26% causado por la disminución de construcciones en curso de 608 millones y de maquinaria y equipo de 6 millones de pesos.

<b>BALANCE GENERAL</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Var</b>
<b>Activo</b>	<b>\$251.620.510.816</b>	<b>\$239.103.173.427</b>	<b>5,24%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$64.343.006.690</b>	<b>\$62.916.766.238</b>	<b>2,27%</b>
<b>Activos de Propiedad, Planta y Equipo</b>	<b>\$68.883.658.972</b>	<b>\$72.706.168.356</b>	<b>-5,26%</b>
<b>Inversiones</b>	<b>\$978.633.724</b>	<b>\$4.763.625.931</b>	<b>-79,46%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>\$98.926.885.661</b>	<b>\$86.467.082.938</b>	<b>14,41%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>\$29.967.537.700</b>	<b>\$48.234.858.452</b>	<b>-37,87%</b>
<b>Obligaciones Financieras</b>	<b>\$62.064.843.571</b>	<b>\$53.457.195.088</b>	<b>16,10%</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>\$152.693.625.155</b>	<b>\$152.636.090.489</b>	<b>0,04%</b>
<b>Capital Suscrito y Pagado</b>	<b>\$17.954.232.000</b>	<b>\$17.954.232.000</b>	<b>0,00%</b>

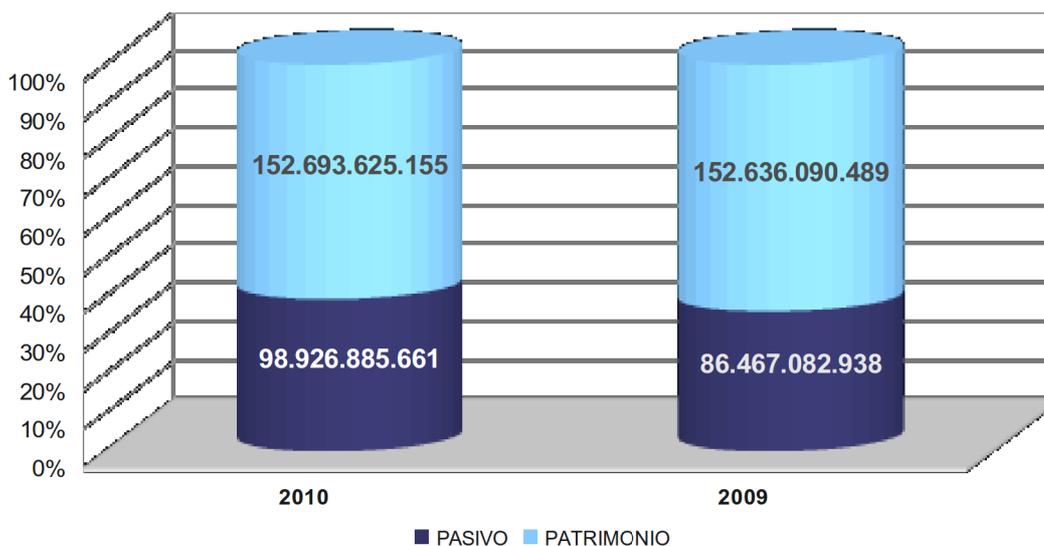
Fuente: SUI

Los pasivos presentaron un incremento del 14,4%, ubicándose en 98.927 millones de pesos, principalmente ante los aumentos presentados en las cuentas por pagar del 11,37%, dado al crecimiento de 6.424 millones de pesos en impuestos ante el ascenso en la utilidad del periodo contable.

Adicionalmente, se registró un incremento del 16,10% en obligaciones financieras, las cuales pasaron de 53.457 millones de pesos en el 2009 a 62.065 millones de pesos en el 2010, destacándose dentro de estos con una participación del 95,5% las obligaciones adquiridas con la banca comercial y del 3,43% las obtenidas con contratos leasing.

El patrimonio presentó un aumento del 0,04% con respecto al 2009, encontrándose en 152.694 millones de pesos, generado por el incremento presentado en la utilidad del ejercicio ocasionada en el último periodo contable.

## ESTRUCTURA DE CAPITAL (PESOS)



Fuente: SUI

INDICADORES	2010	2009
<b>Costos Operacionales/ Ingresos Operacionales</b>	58,8%	61,1%
<b>Gastos de Administración/ Ingresos Operacionales</b>	3,1%	3,9%
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
<b>Razón Corriente - Veces</b>	2,1	1,3
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar- Días</b>	252,5	428,1
<b>Rotación de Cuentas por Pagar - Días</b>	24,6	20,0
<b>Activo Corriente Sobre Activo Total</b>	25,57%	26,31%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
<b>Nivel de Endeudamiento</b>	39,3%	36,2%
<b>Patrimonio Sobre Activo</b>	60,7%	63,8%
<b>Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total</b>	30,3%	55,8%
<b>Cobertura de Intereses - Veces</b>	21,4	12,8
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
<b>Ebitda</b>	70.293.884.304	30.857.719.043
<b>Margen Operacional</b>	41,1%	37,8%
<b>Rentabilidad de Activos</b>	27,9%	12,9%
<b>Rentabilidad de Patrimonio</b>	54,5%	21,1%

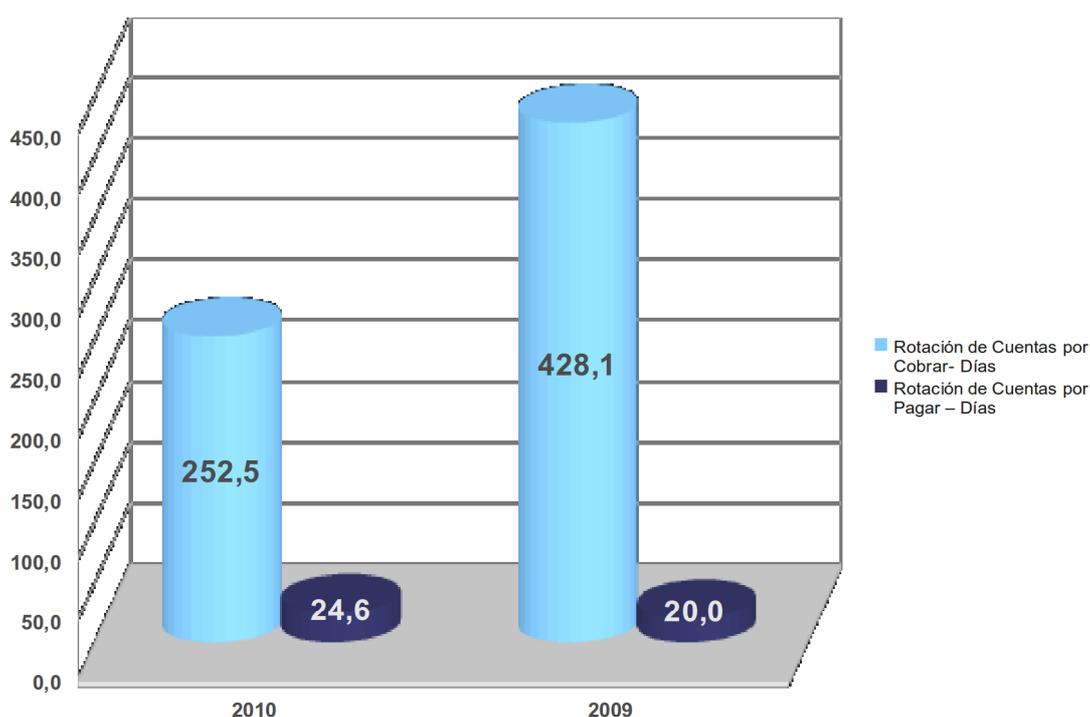
Fuente: SUI Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

La razón corriente pasó de 1,3 veces en el 2009 a 2,1 veces en el 2010, ocasionado por el descenso del 37,87% del pasivo de corto plazo, permitiendo que los activos de rápida conversión al dinero absorban en mayor medida a las obligaciones corrientes. Lo anterior, permitió que la empresa cumpliera con el referente CREG de 2 veces, establecido como el nivel adecuado para que cubrir las obligaciones sin poner en riesgo la liquidez de la operación.

La rotación de cuentas por cobrar disminuyeron en el último año, encontrándose en el 2010 en 253 días, lo que implica una mayor eficiencia por parte del área de recaudo en recuperar en menor tiempo los recursos provenientes de sus ventas a crédito, las cuales provén de recursos para el aumento del capital de trabajo y la liquidez.

Igualmente, la rotación de cuentas por pagar aumentaron en 5 días con respecto al 2009, pasando de 20 días en dicho año a 25 días en el 2010, en razón al incremento de obligaciones con proveedores directos del servicio, dando a lugar a un mayor plazo de cancelación de dichas acreencias.

### ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR (DÍAS)



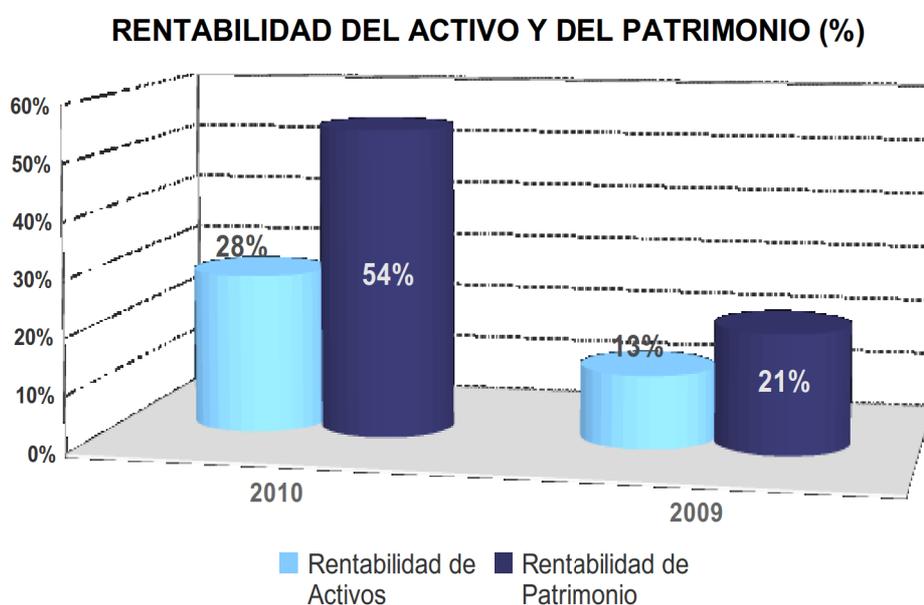
Fuente: SUI Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El nivel de endeudamiento aumento en el 2010, ubicándose en 39,3%, en razón al incremento del pasivo, particularmente en las obligaciones financieras por lo que dependió en mayor medida de fuentes externas para financiar su operación. Los accionistas respaldan los activos de la empresa en 60,7%, 3 puntos porcentuales menos a lo registrado en el 2009.

La cobertura de intereses aumento a 21,4 veces en el 2010, dado al incremento en la utilidad operacional, lo que permite que esta pueda cubrir en mayor medida los intereses provenientes de su endeudamiento.

El Ebitda registró un crecimiento del 127,8% con respecto al 2009, pasando de 30.858 millones de pesos en dicho año a 70.294 millones en el 2010, como consecuencia al aumento en los ingresos operacionales, generando un mayor flujo de caja a partir de la operación de distribución y comercialización de gas natural, convirtiéndolo cada vez en un negocio más rentable.

Dado lo anterior, el margen operacional incrementó en 3 puntos porcentuales, registrando la utilidad operacional una rentabilidad del 41,1% en el último año. La misma situación se presentó en la rentabilidad del activo y del patrimonio, las cuales aumentaron en 15 y 33 puntos porcentuales, encontrándose en 27,9% y 54,5% respectivamente.

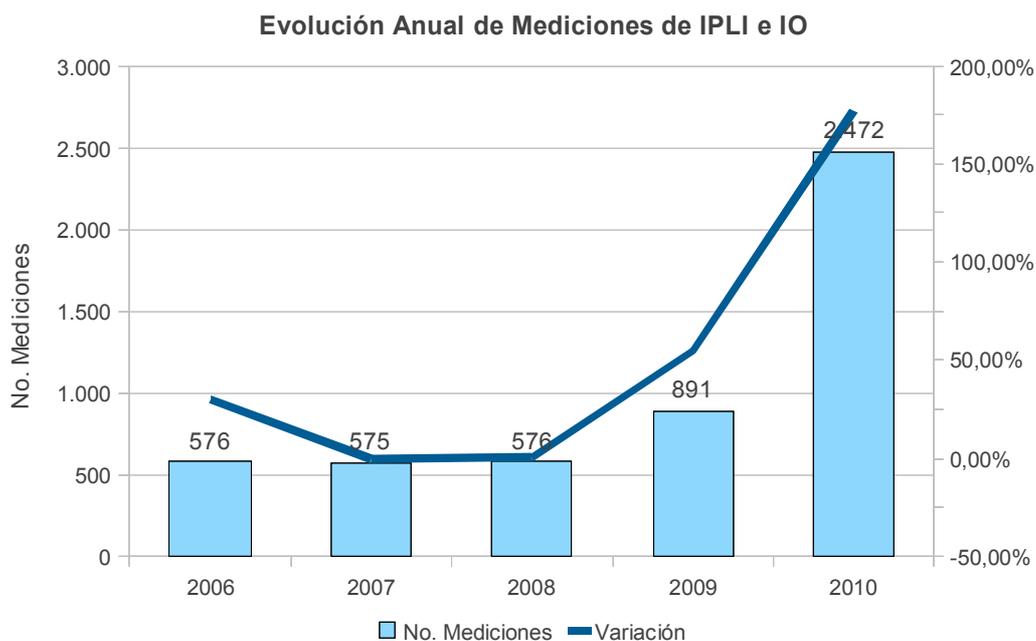


Fuente: SUI Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### 3.1. Indicadores de Calidad

Dando cumplimiento a la Resolución CREG 100 de 2003, la empresa en el 2010 realizó 2.472 mediciones del Índice de Presión en Líneas Individuales -IPLI e Índice de Odorización -IO, lo cual representa un aumento del 177,44% frente al año anterior.



Fuente: SUI, Cálculos: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

De otra parte, para el Índice de Respuesta de Servicio Técnico -IRST, la causal de mayor reporte al SUI fue el escape de gas controlado, seguido por los no controlados.

Tipo de Evento	Requerimiento por Evento
Escape de gas controlado	70,83%
Escape de gas no controlado	12,64%
Calidad de la llama	8,63%
Interrupción del servicio	5,71%
Incendio	2,19%
Otros	0,00%

Fuente: SUI, Cálculos: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### 3.2. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

Esta Superintendencia para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además del control directo que ejerce sobre sus vigiladas, cuenta, entre otros instrumentos, 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 los prestadores de servicios públicos en 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 los aspectos mas importantes del análisis realizado por la Auditoría.

### Mantenimiento en redes y equipos

Efigas dentro del nuevo Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con el Manual de Operación y Mantenimiento [MA-OM-02], dando cumplimiento de esta forma a lo estipulado en el Anexo 2 del Contrato de Concesión. Con base en lo establecido en el Manual se estructuran las actividades contenidas en el Programa de O&M y la periodicidad de cada una de ellas.

De otro lado, al revisar las recomendaciones realizadas por la Auditoría Externa en el informe del 2009 y los procedimientos efectuados por Efigas en el área de O&M, observamos que en la actualidad la Compañía está desarrollando el modulo de despachos en el sistema Gas Plus en interfaz con el SigGas, que le permitirá al área de O&M tener sistematizadas las frecuencias de las actividades de mantenimiento, herramienta con la cual se busca garantizar el control y seguimiento efectivo en la generación, asignación y ejecución de las actividades de mantenimiento.

### Calidad en construcción

Luego de realizar ajustes al presupuesto de infraestructura inicial Efigas proyectó para el 2010 tender 241,041 ML. Al cierre del tercer trimestre identificamos un cumplimiento del 41.5% (100.042 ML) en el plan de obras ajustado. Además, que seguían en construcción 30.769 ML y que la Compañía planeaba la ejecución de los 110,230 ML pendientes para el último trimestre del año. Sin embargo, al cierre de 2010 se registró un tendido de 156,586 ML en redes de polietileno con un cumplimiento final del 65% en el plan de obras ajustado.

Evidenciamos que Efigas trasladó o prorrogó algunos proyectos de inversión para el año 2011 y que de acuerdo con la estrategia planteada por la Compañía, a septiembre de 2010, no existe afectación en los ingresos ya que el cumplimiento en las metas de ventas y conexiones al cierre de dicho periodo fue de 100% y del 111% respectivamente.

No evidenciamos incumplimientos en las normas de acuerdo con lo establecido en la clausula 21 del contrato de concesión así como lo establecido en el Procedimiento de Construcción de Redes Externas de EFIGAS, PR-CI-.2 para los proyectos: i) Pueblo Rico en Caldas, ii) Entrada 4 Cerritos en Risaralda y iii) Vereda La Bella en Quindío.

### Seguridad de redes

Con el fin de analizar la concentración de fugas, así como la proporción de fugas por kilómetro (km) de red y el tiempo promedio de atención de emergencia en cada una de las localidades atendidas por Efigas, revisamos la información suministrada por la organización para el tercer trimestre del 2010, identificando que:

- En las tres Áreas de Servicio Exclusivo – ASE se cumple con lo estipulado en el código de redes, presentando tiempos de atención inferiores al tiempo máximo permitido en la regulación.
- En el tercer trimestre del 2010 atendió 175 emergencias por fugas en las redes de distribución, con un promedio de atención de 18.1 minutos.

Para el área de Concesión de Caldas las ciudades de Manizales y Villamaría presentaron la mayor cantidad de Fugas en Red Externa con el 57.9% y el 23.7% respectivamente. En estos dos municipios se concentra el 81.6% de las Fugas reportadas en este período del año. Los municipios con mayor proporción de Fugas x km fueron Villamaría y Palestina.

El tiempo promedio de atención de emergencias se ubicó en 17.82 minutos, resultado que no supera el tiempo máximo permitido por la regulación de 1 hora.

En el departamento de Quindío las ciudades de Armenia y Montenegro presentaron la mayor cantidad de Fugas en Red Externa con el 55.1% y el 16.3% respectivamente, estos dos municipios abarcan el 71.4% de las Fugas registradas para este periodo del año. Los municipios con mayor proporción de Fugas x km en el tercer trimestre de 2010 fueron los municipios de Montenegro y La Tebaida en el departamento de Quindío.

Al verificar el tiempo promedio de atención de emergencias en el tercer trimestre se mostró un promedio de 20.91 minutos de atención.

Para el departamento de Risaralda las ciudades de Pereira y Dosquebradas en el tercer trimestre de 2010 presentaron la mayor cantidad de Fugas en Red Externa con el 55.7% y el 23.9 % respectivamente, estos dos municipios abarcan más el 79.6% de las Fugas para este período del año. Es relevante mencionar que los municipios con mayor proporción de Fugas x km en el tercer trimestre de 2010 fueron los municipios de La Virginia y La Celia en el departamento de Risaralda.

Al verificar el tiempo promedio de atención de emergencias en el tercer trimestre se mostró un promedio de 15.57 minutos de atención.

### **3.3. Aspectos Ambientales**

En el proceso de control, la Dirección Técnica de Gas al realizar las visitas de verificación de cumplimiento de normatividad técnica, revisa entre otros aspectos que las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas combustible por red cuenten con la guía ambiental para distribución de gas natural reglamentada por la resolución 1023 del 28 de julio de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, además de los otros permisos, autorizaciones y/o licencias que son expedidas por otras autoridades y que se requieren para el desarrollo de un proyecto nuevo de distribución de gas.

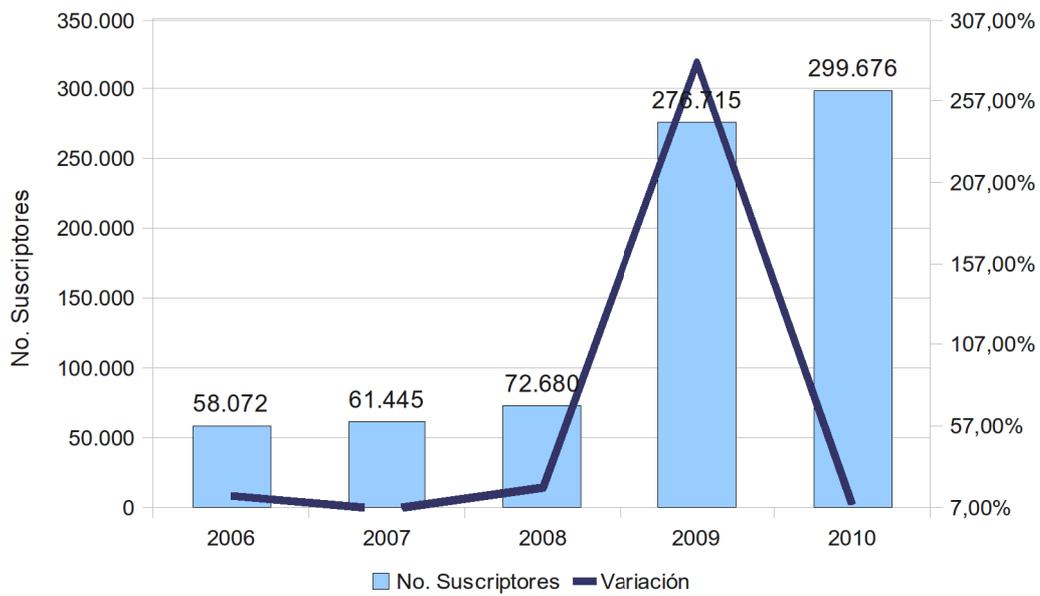
## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

### **4.1. 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 S.A. ESP, tuvo 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 S.A. ESP y a Gases del Quindío S.A ESP, pasaron directamente a las listas de Efigas Gas Natural S.A. ESP.

Con relación al año 2009, el número de suscriptores a Diciembre de 2010 aumentó en un 8,30%.

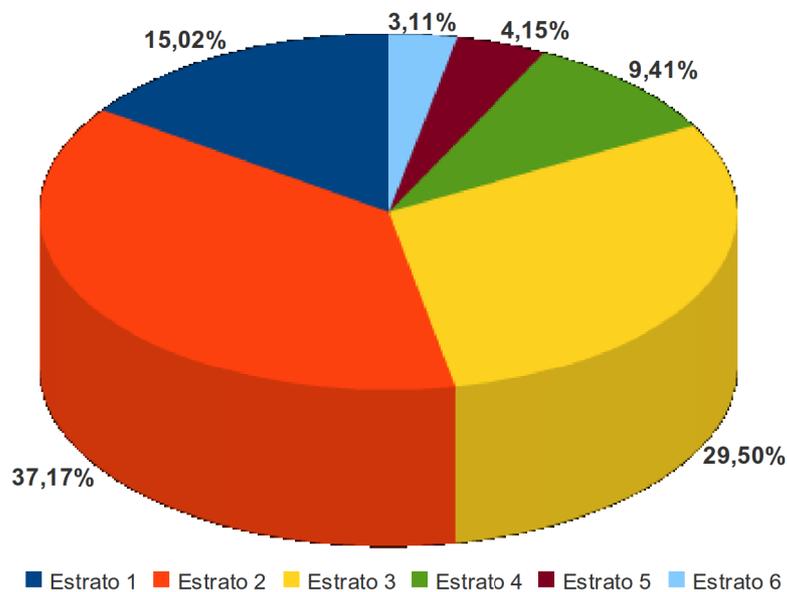
### Evolución de Suscriptores Anuales



Fuente: SUI, Cálculos: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

En el año 2010, el 98,36% de los usuarios pertenecieron al sector residencial, siendo los de mayor peso los estratos 2 y 3 con el 37,17% y 29,50% respectivamente.

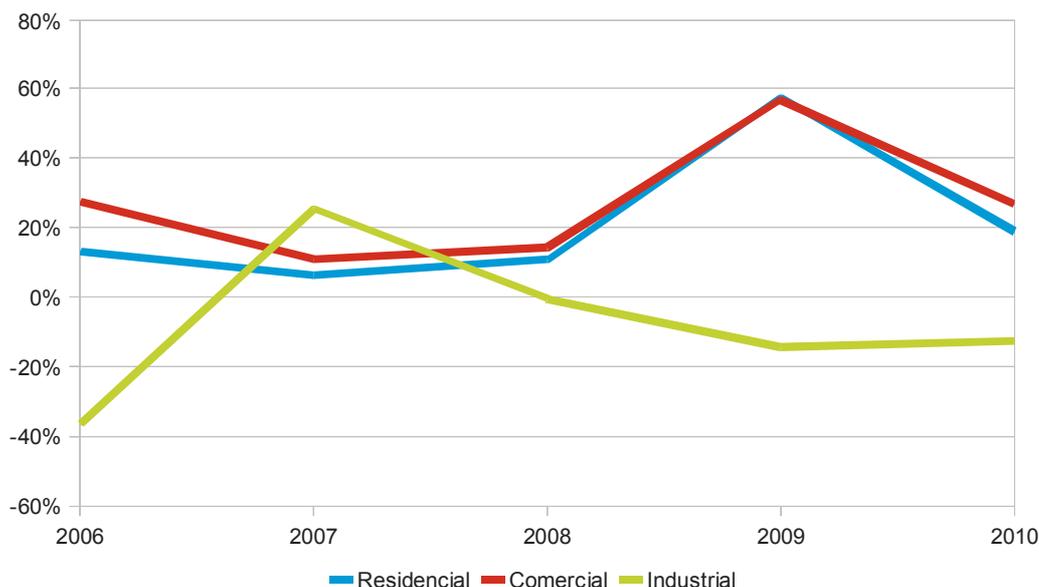
### Participación de Suscriptores por Estrato



Fuente: SUI, Cálculos: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Con relación al año 2009, en promedio el consumo regulado en 2010 creció en un 16,35%, cabe resaltar que el consumo del sector comercial tuvo un crecimiento por encima del promedio con 27,13%.

### Variación del Consumo por Sector



Fuente: SUI, Cálculos: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El mayor consumo en el año 2010 se presentó en el Estrato 2 con el 25,15%, teniendo igualmente la mayor participación en la facturación con el 26,49% del total de ventas en el mercado regulado.

Sector	% Consumo	% Facturación
Estrato 1	10,30%	10,91%
Estrato 2	25,15%	26,49%
Estrato 3	19,45%	15,37%
Estrato 4	6,34%	5,03%
Estrato 5	2,98%	2,33%
Estrato 6	3,12%	2,51%
Comercial	18,70%	21,72%
Industrial	13,96%	15,62%
Otros	0,00%	0,00%

Fuente: SUI, Cálculos: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

#### 4.2. Verificación Tarifaria

Efigas Gas Natural S.A. ESP es una empresa de servicios públicos domiciliarios que cuenta con tres contratos de concesión para las regiones de Caldas, Risaralda y Quindío respectivamente. La metodología tarifaria que aplica para estas tres concesiones es la que se describe en la Resolución CREG 057 de 1996.

A continuación se presentan los componentes tarifarios para 2009 y 2010 para cada una de las concesiones.

### Área de Servicio Exclusivo de Quindío

Componente	2009 (\$/m3)	2010 (\$/m3)	Variación % 2008-2009
Gt	199,92	183,78	-8,07%
Tt	187,77	155,73	-17,06%
Dt	9,50	9,79	3,05%
St	378,49	386,06	2,00%
Kst	6,86	72,23	952,92%
Mst	782,54	807,59	3,20%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas S.A. ESP, Cálculos: SSPD

La proyección de los costos de compras y transporte de gas del año 2009, fue menor al costo real, por lo que el factor de corrección (Kst) para el año 2010 fue positivo, por lo cual el cargo promedio máximo por unidad (Mst) aumentó en un 3,20% con relación al año anterior.

Cargo	2009	2010	Variación % 2008-2009
Cargo Fijo (\$/Factura)	3.200,00	3.200,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	581,00	471,42	-18,86%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas S.A. ESP, Cálculos: SSPD

### Área de Servicio Exclusivo de Risaralda

Componente	2009 (\$/m3)	2010 (\$/m3)	Variación % 2008-2009
Gt	210,57	183,93	-12,65%
Tt	167,94	138,59	-17,48%
Dt	9,50	9,79	3,05%
St	248,49	253,46	2,00%
Kst	21,64	-59,55	-375,18%
Mst	658,14	526,22	-20,04%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas S.A. ESP, Cálculos: SSPD

La proyección de los costos de compras y transporte de gas del año 2009, fue mayor al costo real, por lo que el factor de corrección (Kst) para el año 2010 fue negativo, por lo cual el cargo promedio máximo por unidad (Mst) disminuyó en un 20,04% con relación al año anterior.

Cargo	2009	2010	Variación % 2008-2009
Cargo Fijo (\$/Factura)	2.800,00	2.800,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	506,00	365,37	-27,79%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas S.A. ESP, Cálculos: SSPD

### Área de Servicio Exclusivo de Caldas

Componente	2009 (\$/m3)	2010 (\$/m3)	Variación % 2008-2009
Gt	166,34	165,88	-0,28%
Tt	148,29	129,27	-12,83%
Dt	9,60	9,79	1,98%
St	267,65	272,99	2,00%
Kst	12,25	-21,01	-271,51%
Mst	604,13	556,92	-7,81%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas S.A. ESP, Cálculos: SSPD

La proyección de los costos de compras y transporte de gas del año 2009, fue mayor al costo real, por lo que el factor de corrección (Kst) para el año 2010 fue negativo, por lo cual el cargo promedio máximo por unidad (Mst) disminuyó en un 7,81% con relación al año anterior.

Cargo	2009	2010	Variación % 2008-2009
Cargo Fijo (\$/Factura)	1.885,00	1.885,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	514,37	464,51	-9,69%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas S.A. ESP, Cálculos: SSPD

### **4.3. Peticiones, Quejas y Reclamos**

El número de PQR's, atendidas por la empresa y reportadas al SUI, aumentó un 166,43% entre 2009 y 2010, se evidencia un incremento significativo en las PQR's por condiciones de seguridad o riesgo al pasar de 962 a 10.308.

En el año 2010, el 47,04% del total de las reclamaciones se dan por condiciones de seguridad o riesgo y el 14,85% por entrega y oportunidad de la factura.

A continuación se presenta la consolidación de la información de PQR's para el año 2009 y 2010:

CAUSA	2009	2010
Alto Consumo	929	1.458
Cobros por servicios no prestados	19	0
Dirección incorrecta	592	634
Cobro múltiple	0	16
Entrega y oportunidad de la factura	1.115	3.255
Error de la lectura	649	1.348
Falla en la prestación del servicio	57	651
Cobro de otros cargos de la empresa	103	44
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2	15
Calidad del servicio	752	1.045
Estrato	55	753
Subsidios y contribuciones	0	2
Tarifa cobrada	3	0
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	113	197
Relacionada con cobros por promedio	17	85
Medidor, cuenta o línea cruzada	2	0
Pago sin abono a cuenta	462	1.674
Solidaridad	11	17
Condiciones de seguridad o riesgo	962	10.308
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	57	409
Conexión	0	1
Otras inconformidades	2.325	2
<b>Total</b>	<b>8.225</b>	<b>21.914</b>

Fuente: SUI

## 5. EVALUACION DE LA GESTIÓN

### 5.1. Indicadores Financieros

Indicadores de Gestión	Referente 2010	Resultado	Observación
Margen Operacional	29%	41,00%	Cumple
Cubrimiento Gastos Financieros – Veces	5	21,4	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar – Días	158	252,5	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	13	24,6	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	2,1	Cumple

Fuente: SUI

La empresa no cumple con los referentes de liquidez de cuentas por cobrar y por pagar, por lo que debe propender por iniciativas de pronto pago por parte de los usuarios, con el fin de recuperar en menor tiempo los recursos provenientes de ventas a crédito, de tal manera que pueda cumplir con una política adecuada de pago a proveedores, sin que implique una desventaja financiera en la medida en que debe apalancar en mayor tiempo a sus clientes, efectuando en menor tiempo los pagos de obligaciones.

## 5.2. Indicadores Técnicos y Administrativos

Indicadores de Gestión	Referente 2010	Resultado	Observación
Suscriptores sin medición (%)	0	0	Cumple
Cobertura (%)	100	203	Cumple
Reclamos por facturación (por 1000)	4	13,88	Cumple
Atención reclamos servicio (%)	1	0,1	Cumple
Atención de solicitud de conexión (%)	1	0,7	Cumple

Fuente: SUI

En el año 2010, Efigas Gas Natural S.A. ESP dio cumplimiento al total de indicadores.

## 5.3. Indicadores de Riesgo

	Indicador	2009	2010
1	Período de pago del pasivo de largo plazo (Años)	1,44	1,38
2	Rentabilidad sobre activos (%)	12,91	27,94
3	Rentabilidad sobre el patrimonio (%)	15,87	30,55
4	Rotación de activos fijos (veces)	1,12	2,48
5	Capital de trabajo sobre activos	21,84	19,58
6	Servicio de deuda sobre patrimonio	17,07	17,63
7	Flujo de caja sobre servicio de deuda	-215,3	282,47
8	Flujo de caja sobre activos	-23,3	30,22
9	Ciclo operacional	408,06	227,86

Fuente: SUI

A continuación se muestra la explicación dada por Efigas Gas Natural S.A. ESP a cada uno de los Indicadores de Riesgo en el año 2010:

1. El resultado refleja las gestiones de la compañía en el mejoramiento del perfil de endeudamiento y los resultados obtenidos en desarrollo de su objeto social.
2. El mayor crecimiento de los ingresos operacionales frente a los costos operacionales muestra las excelentes gestiones y operaciones de la empresa en desarrollo de su actividad económica. El indicador refleja la eficiencia en el uso de los recursos de la compañía con el mejoramiento de la saturación y la rotación de la cartera, así como su crecimiento, consolidación y viabilidad financiera.
3. Al igual que los demás indicadores de rentabilidad, su tendencia refleja el crecimiento, la consolidación y la viabilidad financiera de la compañía.
4. El indicador refleja la gestión de la compañía en desarrollo de las actividades de saturación de las redes y el comportamiento de la cartera observado en su rotación.
5. El indicador permite deducir que la compañía posee los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades operacionales.
6. El indicador refleja la amortizaciones de las obligaciones de la compañía y el nivel de endeudamiento directamente relacionado con la saturación y madurez del mercado.

7. El indicador muestra la capacidad de la compañía para generar caja permitiendo suficientemente el cumplimiento en el pago de sus obligaciones.

8. El indicador nos muestra la excelente capacidad de generación de efectivo que tienen los activos de la compañía.

9. La cartera de la compañía incluye la financiación de las instalaciones de los usuarios, que es a un plazo máximo de 72 meses, mientras que el pago a proveedores se realiza semanalmente.

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

A la fecha de elaboración de este Informe, Efigas Gas Natural S.A. ESP tiene pendiente el reporte de la siguiente información al Sistema Único de Información – SUI, correspondiente al año 2010:

Acto Administrativo	Formato	Periodo
Circular SSPD-CREG 006 de 2003	B1. Información Comercial de Usuarios Regulados	Marzo, Abril, Mayo, Julio, Agosto y Noviembre

Fuente: SUI

Se ha realizado una labor de seguimiento a la empresa, y de capacitación en relación al cargue pendiente de la información.

Por otra parte, a continuación se muestran las solicitudes de reversión de información reportada al Sistema Único de Información – SUI, en el año 2010:

Radicado SSPD	Acto Administrativo	Formato	Periodo
20105290221892	Circular SSPD-CREG 006 de 2003	C3. Suspensiones Programadas	Marzo
	Circular SSPD-CREG 006 de 2003	B2. Información Comercial de Usuarios No Regulados	Marzo
20105290500632	Circular SSPD-CREG 006 de 2003	B1. Información Comercial de Usuarios Regulados	Marzo, Abril y Mayo
	Circular SSPD-CREG 006 de 2003	B2. Información Comercial de Usuarios No Regulados	Julio

Fuente: SUI

Con respecto a la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS-, se encuentra que la última fue efectuada el 13 de febrero de 2011.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

### 7.1. Visitas de Vigilancia Itinerante

En ejercicio de las funciones asignadas a esta Superintendencia en la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 990 de 2002, se realizó visita de Vigilancia Itinerante en el municipio de La Virginia (Risaralda), con el fin de conocer de primera mano la problemática que en materia de servicios públicos tiene la comunidad.

De esta visita no se generaron compromisos para Efigas Gas Natural S.A. ESP.

## **7.2. Contratación de Suministro y Transporte**

En el mes de Febrero de 2010, la Dirección Técnica de Gas Combustible solicitó la información de contratos vigentes de suministro y transporte de gas natural, con el fin de corroborar que se garantice la continuidad en la prestación del servicio. De lo anterior se pudo evidenciar que Efigas Gas Natural S.A. ESP contó con contratos en firme que cubrían la totalidad de la demanda.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Con base en los resultados del informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, en los informes remitidos por la empresa y en la gestión realizada por esta Superintendencia durante el periodo de análisis, se puede concluir que no se evidencian riesgos que puedan poner en peligro la prestación continua y eficiente del servicio por parte de Efigas Gas Natural S.A. ESP.

En relación a los indicadores financieros, la empresa no cumple con los referentes de liquidez de cuentas por cobrar y por pagar, por lo que debe propender por iniciativas de pronto pago por parte de los usuarios, con el fin de recuperar en menor tiempo los recursos provenientes de ventas a crédito, de tal manera que pueda cumplir con una política adecuada de pago a proveedores, sin que implique una desventaja financiera en la medida en que debe apalancar en mayor tiempo a sus clientes, efectuando en menor tiempo los pagos de obligaciones.

Efigas a la fecha de elaboración de esta informe tiene pendiente el cargue de información de facturación de usuarios regulados, problema ocasionado por un error de cargue en base de datos que aparece en el SUI, la Dirección Técnica de Gestión de Gas se encuentra analizando los errores presentados con el fin de que la empresa cargue la información pendiente.

Finalmente, dado que las PQRs están principalmente relacionadas a las condiciones de seguridad y riesgo, se recomienda hacer un seguimiento exhaustivo a la atención que la empresa dé a las mismas, con el fin de determinar si se está dando un trámite adecuado a cada PQR y a la atención de emergencias.