

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A.
E.S.P.**



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, septiembre de 2013**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: AUDITORIAS Y GESTION ASOCIADOS SAS

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

ENERCA S.A. ESP es una empresa de servicios públicos mixta constituida como sociedad anónima. La empresa presta los servicios de gas natural y energía eléctrica desde los años 2004 y 2007 respectivamente, ejerciendo las actividades de comercialización y distribución en ambos servicios públicos domiciliarios.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$ 30.010.400.000 y tiene su sede principal en la ciudad de Yopal - Casanare. Su última actualización en RUPS fue el día 14 de Diciembre de 2012.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de sociedad	Anónima
Razón social	Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P
Sigla	Enerca S.A. E.S.P.
Nombre del gerente	Luis Carlos Castro Rincón

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$4.028.987.781	\$2.461.954.892	63,65%
Activo Corriente	\$3.111.752.797	\$1.412.979.866	120,23%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$962.998.730	\$1.017.870.390	-5,39%
Inversiones	\$0	\$0	
Pasivo	\$3.812.120.023	\$2.360.657.469	61,49%
Pasivo Corriente	\$3.776.675.669	\$2.299.207.156	64,26%
Obligaciones Financieras	\$0	\$0	
Patrimonio	\$216.867.758	\$101.297.423	114,09%
Capital Suscrito y Pagado	\$1.294.495.003	\$1.294.495.003	0,00%

Fuente: SUI

Activo:

El total de activos de la compañía presentó un crecimiento del 63,65% respecto al año 2011, explicado principalmente por un incremento en los Deudores y otros activos. El activo está conformado por un 77% corriente y un 23% no corriente. La estructura del activo de la compañía está conformada según su participación porcentual de la siguiente manera:

- La cuenta de deudores representa el 27% del total del activo de Enerca, y presenta un crecimiento del 49.54% respecto al año anterior, explicado principalmente por el aumento en un 206% en la cartera del servicio de gas combustible.
- Los activos fijos relacionados con la actividad del gas natural representan el 24% del activo de la empresa conformado principalmente por redes de distribución. Los activos fijos presentan una disminución de 5.4% debido al valor de la depreciación del año 2012. La depreciación acumulada tiene un valor de -\$297 millones a diciembre de 2012.
- El efectivo de la compañía representa el 21,4% del total del activo relacionado con el negocio de gas natural y presenta un crecimiento del 94% respecto al año 2011, explicado principalmente por un crecimiento en el flujo neto del periodo.
- El valor de la cuenta Otros Activos representa el 20% del total del activo de la empresa, la cual está compuesta principalmente por gastos pagados por anticipado y cargos diferidos. Los otros activos presentan un crecimiento significativo de \$734 millones debido al incremento de los gastos pagado por anticipado por concepto de compras de gas natural domiciliario.

Pasivo:

El total de pasivos de la empresa presentó un crecimiento del 61.5% respecto al año 2011 explicado principalmente por el incremento en las cuentas por pagar. La estructura del pasivo de la empresa está conformada primordialmente por cuentas por pagar explicadas a continuación:

- Las Cuentas por Pagar representan el 97% del total del pasivo de la empresa y el 92% del total del activo, adicionalmente presentan un crecimiento del 61.4% respecto a 2012, explicado esencialmente por un incremento en \$1.383 millones en las obligaciones pagadas por terceros, las cuales no pudieron ser verificadas en las revelaciones de los anexos de los estados financieros dado que la empresa no efectuó cargue oportuno.

En este sentido, es importante señalar que la empresa fue requerida por la Superintendencia mediante comunicaciones SSPD 20132300235751 del 9 de mayo de 2013 y 20132300328671 de 13 de junio de 2013 por cumplimiento del cargue de los anexos del plan contable del año 2012.

Patrimonio:

El total del patrimonio representa un 5,4% del total de activos de la compañía, adicionalmente la compañía presentó un crecimiento de su patrimonio en 114% respecto a 2011, explicada principalmente porque Enerca obtuvo resultado del ejercicio positivo en 2012 respecto a la pérdida en el negocio de gas natural de -\$1.253 millones para 2011.

Es importante resaltar que la baja participación del patrimonio de Enerca corresponde principalmente a las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores las cuales ascienden a \$1.147 millones.

Los principales componentes del patrimonio de Enerca son el capital suscrito, las pérdidas de ejercicios anteriores y los resultados del ejercicio.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$5.473.058.706	\$2.471.968.965	121,40%
COSTOS OPERACIONALES	\$4.542.199.079	\$3.028.823.765	49,97%
GASTOS OPERACIONALES	\$835.971.786	\$693.376.206	20,57%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$94.887.841	(\$1.250.231.006)	-107,59%
OTROS INGRESOS	\$47.431.417	\$58.151.529	-18,43%
OTROS GASTOS	\$74.006.422	\$60.932.449	21,46%
GASTO DE INTERESES	\$0	\$0	
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$68.312.836	(\$1.253.011.926)	-105,45%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales de la empresa crecieron 121,4% respecto a la vigencia anterior; debido en esencia al incremento en \$2.889 millones en la actividad de comercialización de gas natural. Para el cierre del año 2012, la actividad de comercialización de gas representa el 98% de los ingresos operacionales de Enerca, el restante 2% corresponde a ingresos en la actividad de distribución.

Los Otros Ingresos de Enerca disminuyeron 18,4% explicado principalmente por la reducción de los ajustes en ejercicios anteriores correspondientes a ingresos por el servicio de gas natural. El total de Otros Ingresos de la empresa representan el 0,86% del total de ingresos del año 2012.

Los Costos Totales de Enerca concentran el 83% del total del ingreso de los ingresos operacionales. Los costos totales de la empresa están concentrados principalmente de la siguiente forma:

- Costo de distribución y comercialización de gas natural 32%,
- Honorarios 16%,
- Costo de consumo de insumos indirectos 15%,
- Costo de Servicios Personales 13% y,
- Costos de órdenes y contratos de servicios 10%.

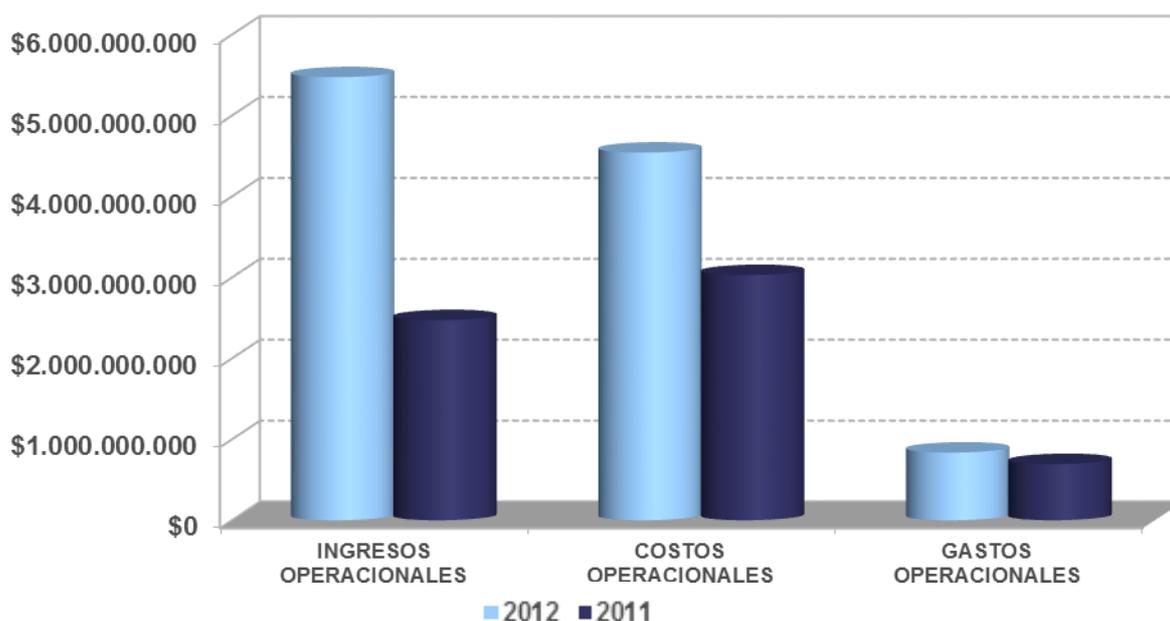
Los costos operacionales tuvieron un crecimiento de 50% respecto a 2011, debido primordialmente al aumento del costo de comercialización de gas natural \$996 millones, el incremento de los servicios personales en \$564 millones y el aumento de los consumos indirectos en \$213 millones. Es importante resaltar la disminución,

respecto al año anterior, en los costos de honorarios y materiales por valor de \$175 y \$100 millones de pesos respectivamente.

Los gastos operacionales concentran el 15% de los ingresos operacionales de la compañía para 2012 y presentan un incremento del 21.5% explicados principalmente por el aumento en la provisión para deudores. Los gastos operacionales de Enerca están compuestos principalmente por sueldos y salarios, comisiones, honorarios, servicios, provisión de deudores y depreciación de propiedad planta y equipo.

Los Otros gastos de Enerca representan el 1.3% de sus ingresos operacionales para el año 2012 y están concentrados en ajustes de ejercicios anteriores por gastos generales.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la Gráfica 1, la gestión operacional de Enerca tuvo un mejoramiento notorio en el negocio de gas natural respecto a 2011, debido al aumento del 121% de los ingresos, lo cual generó que la empresa obtuviera un margen de operación positivo en relación a la cuantiosa pérdida del año 2011.

Las utilidades netas de la empresa presentan un aumento significativo respecto a la vigencia anterior explicada por lo expuesto en el párrafo anterior, dado que el resultado del ejercicio de Enerca depende principalmente de su operación.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,8	0,6
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	79,6	82,4
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	3,1	0,0
Activo Corriente Sobre Activo Total	77,23%	57,39%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	94,6%	95,9%
Patrimonio Sobre Activo	5,4%	4,1%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	99,1%	97,4%
Cobertura de Intereses – Veces		
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	263.595.535	-1.126.341.722
Margen Operacional	4,8%	-45,6%
Rentabilidad de Activos	6,5%	-45,7%
Rentabilidad de Patrimonio	188,9%	-1111,9%

Fuente: SUI

Liquidez:

La razón corriente de la empresa es 0.8 veces y presenta un mejoramiento del indicador respecto a 2011. El actual indicador implica que por cada peso adeudado a corto plazo, Enerca cuenta con 0.8 pesos de sus activos corrientes para cancelar la deuda, lo cual implica que la empresa no podría cancelar sus obligaciones corrientes ante una eventual exigibilidad.

El Auditor Externo explica que a pesar de la leve mejoría presentada en este indicador, el valor es inferior a 1 por lo que la empresa no tiene la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una recuperación respecto a la vigencia anterior, disminuyendo en 3 días el promedio de recaudo de la cartera. Para el año 2012, la empresa en promedio otorga a sus clientes de gas natural un plazo de 80 días para el pago de sus obligaciones, lo cual explica que el principal componente del activo sean los deudores del servicio de gas. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un promedio de 3 días.

Respecto a la rotación de cuentas por pagar el Auditor calcula un valor de 297 días mencionando que Enerca no está pagando a tiempo y explica que el valor es alto porque la empresa traslada recursos del negocio de energía al de gas; por tal razón el

indicador calculado por la Superintendencia difiere notoriamente del calculado por el auditor.

El activo corriente de la compañía corresponde al 77% del total del activo de la empresa para el año 2012, debido a la alta concentración de efectivo y cuentas por cobrar a corto plazo.

Endeudamiento:

En 2012 el nivel de endeudamiento es del 95%, el cual presenta una leve disminución del 1% respecto al año anterior. El endeudamiento se debe a la alta concentración de cuentas por pagar por obligaciones pagadas por terceros, explicadas en la sección de pasivos del presente informe.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 5% del Total de activos de Enerca explicado principalmente por la acumulación de pérdidas de periodos anteriores. Adicionalmente se infiere que la estructura la empresa está altamente financiada por las obligaciones pagadas por terceros a nombre de Enerca

Según los estados financieros del año 2012, la porción corriente del pasivo de Enerca equivale al 99% con un leve incremento respecto a la vigencia anterior, explicada por que la deuda que tiene la empresa por las obligaciones pagadas por terceros es de corto plazo.

Respecto a la cobertura de intereses, Enerca no registra obligaciones financieras asociadas al negocio de gas natural.

Rentabilidad:

El indicador EBITDA de la empresa tuvo un resultado positivo y un mejoramiento notorio del indicador respecto a 2011, explicado principalmente por el incremento del 121% en los ingresos operacionales y por el mejoramiento en general de la gestión operacional de la compañía respecto a la vigencia anterior.

Los indicadores de rentabilidad de Enerca, calculados a partir del EBITDA de la Empresa, refleja que el margen operacional para 2012 asciende a 4.8%, los activos de la empresa tuvieron una rentabilidad para el año 2012 del 6,5% y la rentabilidad del patrimonio un 189%. Es importante señalar que el generalizado mejoramiento de los indicadores de rentabilidad se deben en mayor proporción al progreso de la gestión operacional de la compañía, la cual pasó de pérdidas a excedentes en el negocio de gas natural.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos

Enerca S.A. E.S.P. presta el servicio de gas natural domiciliario en 11 municipios, del departamento de Casanare: Yopal, Paz de Ariporo, Maní, Trinidad, Aguazul, Sabanalarga, San Luis de Palenque, Pore, Nunchia, Monterrey y Orocué.

En los municipios de Paz de Ariporo, Pore, San Luis de Palenque, Trinidad, Nunchia, Yopal el mercado es compartido con Gases del Cusiana y la mayoría de usuarios está con dicha empresa con excepción del área rural que opera ENERCA S.A. E.S.P.,

además se presta el servicio en Aguazul sector veredal, Maní, Villa Carola en Monterrey y en Sabanalarga.

Según informó la empresa, para suplir esta demanda, cuenta con la siguiente red de gasoductos:

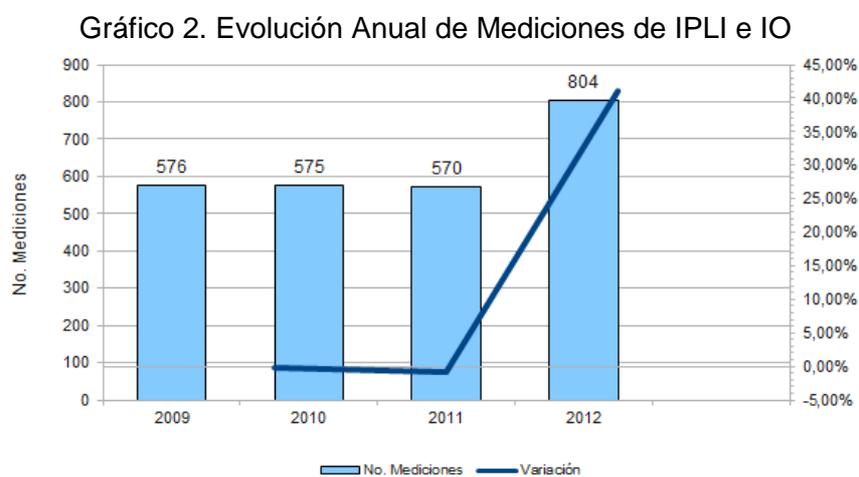
- Aguazul – Guadalcanal 20 km en 3” y 2”.
- Yopal – Hato Corozal 130 km en 3” y 2”
- Recoston – Tamara 33 km en 3” y 2”
- Petrobras – Mani 9 km en 2”
- Aguaclara – Sabanalarga 22 km en 2”
- Aguaclara – Villacarola 10 km en 2”
- Flereña – Marroquin – Morro – Buena Vista 17 km en 1”
- Estación Gloria Norte – Tilo – Quebrada Seca 40 km en 2”
- Aguazul – San José del Bubuy 6 km en 2”
- Aguazul – Rio Chiquito 15 km en 2”
- Yopalosa – Nunchia 20 km en 2”
- Trinidad Pozo – Trinidad – San Luis de Palenque 17 km en 2”
- Turua –Farallones 7 km en 1”
- City Gate Compartido Yopal – el Charte 11 km en 2”
- City gate Yopal – Morichal – 9 km en 2”

En total cuenta con 34 City Gate de alta y baja incluidos los 2 del gasoducto virtual (traslado por medio de trailer) y uno en stan-by en la bodega de la empresa.

3.2 Indicadores de Calidad

Respecto a los datos reportados en el SUI por parte de la Empresa dando cumplimiento a lo requerido en la resolución CREG 100 de 2003 para el año 2012, se registran un total de 804 mediciones de los indicadores de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) e Índice de Odorización (IO), no obstante, para el año 2012 se presenta un aumento significativo del número de mediciones, siendo este el período con la mayor cantidad registrada, pasando de 570 mediciones en el año 2011, cifra ésta en un intervalo constante desde 2009 cuando no sufrió mayores variaciones (0,17% - 0,87%), tanto que en el año de estudio la variación en el número de mediciones fue del 41,05%.

A continuación se describe de manera gráfica el comportamiento antes descrito:



Por otra parte, analizando el indicador de Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. reportó para el año 2012 un total de 1.059 requerimientos, de los cuales el evento Otros ocupa el primer lugar de reporte con un 51,46% que equivale a 545 reportes, seguido por escape de gas controlado con una participación del 47,03% equivalente a 498 reportes, en tercer lugar con un 1,23% interrupción del servicio lo cual corresponde a 13 casos reportados y finalmente con 3 eventos calidad de la llama lo que corresponde al porcentaje restante del 0,28%. Por su parte, al comparar las cifras del año 2011 con lo reportado para 2012 se evidencia un aumento significativo 334,02% en el número total de requerimientos, pasando de 244 en 2011 a la cifra de 1.059 casos para 2012. En la siguiente tabla se resume la información expuesta.

Tabla 5. Requerimientos por evento

Sector	Requerimiento por Evento
Escape de gas controlado	47,03%
Calidad de la llama	0,28%
Interrupción del servicio	1,23%
Otros	51,46%
Total	100,00%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

3.3 Auditoria 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, técnico-operativos y de calidad del servicios. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificada por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

De la información reportada por el AEGR en el SUI, se destacan los siguientes puntos técnicos:

“(...) 3.2.2 MANTENIMIENTO EN REDES Y EQUIPOS

ENERCA S.A. E.S.P. tiene a cargo el mantenimiento de la infraestructura para la prestación del servicio de gas natural domiciliario por red en los once (11) Municipios indicados anteriormente, todos ubicados en el Departamento de Casanare.

Hasta junio se prestó el servicio de gas natural en el municipio de Paz de Ariporo por medio de Tráiler que transportaba el gas desde Aguazul, a partir de ese mes entró en funcionamiento el gasoducto del Norte que permitió la conexión de este municipio.

La empresa cuenta con un Manual de Operación y Mantenimiento de gas: el manual está debidamente paginado, se indica que es la revisión 2 y que la fecha de ejecución es de noviembre 2007, el objetivo del manual es diseñar e implementar una estrategia confiable y segura para operar y mantener todos los gasoductos de ENERCA S.A.E.S.P. y sus elementos según todas las reglas, regulaciones o norma prácticas aplicables y políticas de la empresa. Lo anterior basados en las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables.

En el manual se describen las actividades que deben adelantarse para operar todo el sistema de gas de la empresa según la regulación y en forma segura y confiable. Es importante que este manual sea socializado por todos los funcionarios y directivos del área técnica, aspecto que ya fue realizado en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo con la alta rotación del personal los funcionarios capacitados ya no se encuentran laborando allí.

La empresa debe tener especial cuidado en centralizar y organizar la información sobre las actividades de operación y mantenimiento y que se encuentren a disposición de los funcionarios involucrados en el área y sea de amplio conocimiento de todos.

En el periodo comprendido entre enero y mediados de septiembre de 2012, la empresa realizó a través de personas contratadas la operación y el mantenimiento de las redes, a partir de esta fecha se contrataron estas actividades con la empresa CENERCOL S.A.

La información presentada por la empresa en relación a los mantenimientos realizados en el año 2012 fue muy poca y parcial, con lo cual esta auditoría no pudo realizar el debido análisis sobre la frecuencia, calidad y oportunidad de los mantenimientos a redes, estaciones de regulación de distrito y demás equipos, lo anterior a pesar de la visita de auditoría realizada en enero del año 2013 y de los múltiples requerimientos realizados a la empresa.

La empresa presentó un informe de operación para el año 2012, que incluye el cronograma de mantenimiento, pero por lo indicado de falta de entrega de información, esta Auditoría no pudo determinar el grado de ejecución de las actividades programadas.

Se obtuvo copia de 292 formatos denominados: "Informe de Mantenimiento Sistema de Gas Natural", donde se presentan actividades desarrolladas en el periodo comprendido entre los meses de agosto y diciembre de 2012, De la información anterior, se puede determinar que en el periodo comprendido entre agosto y diciembre del año 2012 se presentó el mantenimiento preventivo a 27 City Gates y 264 poliválvulas, así mismo el día 11 de septiembre de 2012 se realizó el mantenimiento de geoposicionamiento de las redes en la vereda Cuarto únete en la finca el Topacio.

De acuerdo con informe de actividades presentadas por CENERCOLS.A para el periodo septiembre 17 a octubre 17, se tuvo evidencia de la realización de actividades de reseguimiento de redes de gas y revisiones a las instalaciones eléctricas de los usuarios iniciales y quinquenales en la zona norte del departamento.

Así mismo, la empresa indicó que en el municipio de Maní, se corrigieron 161 fugas, en su mayoría producidas por la comunidad que rompía la tubería y no reportaba el daño.

3.2.4 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La empresa señaló que a través de las interventorías se exige a los contratistas la aplicación de normas técnicas para la construcción de redes, entre ellas señala: NTC 3409 (Plásticos. Accesorios de polietileno para unión por fusión a tope con tubería de polietileno.), NTC 3624 (Plásticos, recomendaciones para el estrangulamiento de tubos de poliolefinas para la conducción de gases a presión.), NTC 3728 (Gasoductos. Líneas de transporte y redes de distribución de gas), NTC 3838 (Gasoductos. Presiones de operación permisibles para el

transporte, distribución y suministro de gases combustibles) y la Resolución CREG 067 de 1995 (Código de Distribución de Gas Combustible por redes).

En lo referente a las obras civiles, la empresa informó que se utiliza la siguiente normatividad y que se aplican de acuerdo al requerimiento de la infraestructura proyectada y de la misma forma se complementan con las normas pertinentes al área de la ingeniería civil a desarrollar:

- Decreto 926 del 19 de marzo de 2010 –Reglamento Colombiano de Construcción Sismo- Resistente NSR-10
- Normas NTC
- Normas ASTM.

Es necesario que la empresa sea más cuidadosa con la aplicación de la normatividad operativa y comercial, teniendo en cuenta que la poca información que se logró obtener sobre los procedimientos y actividades de la empresa permitieron encontrar graves falencias como:

- Ausencia de un procedimiento para la medición y análisis continuo de las pérdidas en las redes, lo que se pudo evidenciar con las pérdidas presentadas para algunos meses y en algunos municipios, donde se pudieron observar valores muy elevados.
- La no realización de planes de acción, ni medidas de choque para determinar posibles situaciones de emergencia en los municipios con pérdidas altas.
- No se lleva el registro de las llamadas de emergencia en la planilla correspondiente.
- No se tuvo conocimiento de acciones de simulacros.
- No se lleva un archivo de información donde se pueda determinar y verificar las actividades de mantenimiento desarrollados en el año 2012.
- No se lleva un archivo de información donde se pueda determinar los proyectos de inversión que la empresa desarrolló durante el año 2012.
- No se cuenta con una planta de personal estable y continuo que permita conocer de manera organizada las actividades realizadas.
- Contratación de las actividades de mantenimiento y operación de gas con la empresa CENERCOL S.A., sin embargo, la empresa no le hace seguimiento a todas las actividades desarrolladas en la tercerización, teniendo en cuenta que el número de funcionarios destinados a la interventoría de este contrato es mínimo y deben realizar otras actividades dentro de la empresa.

3.2.5 CALIDAD EN CONSTRUCCIÓN

La empresa no informó sobre la existencia de procedimientos documentados para ser aplicados en la construcción de redes de distribución de gas.

Dentro del marco del sistema de gestión de calidad, la empresa tiene desarrollado un Manual de Interventoría, sin embargo no se pudo corroborar que sea utilizado por el personal de la empresa encargado de estas funciones y que se encuentre debidamente actualizado, lo anterior teniendo en cuenta que la empresa realizó en años pasados un avance significativo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se observó que en el año 2012 no se adelantaron tareas para lograr la certificación del sistema y con la

alta rotación de personal se perdió gran parte del proceso de socialización y conocimiento de todos los documentos establecidos.

Es importante que la empresa realice las gestiones necesarias para que este Manual base para la realización de la interventoría, sea actualizado y se realice la debida socialización con el personal de la empresa, teniendo en cuenta que la mayoría de las interventorías son realizadas por personal contratado para su área técnica y en pocas oportunidades se contrata personal especializado.

3.2.6 SEGURIDAD DE REDES

En cuanto a la planilla de emergencia, que la empresa debe diligenciar con los datos referentes a las situaciones de éste tipo presentadas en el sistema, se indicó por parte de ENERCA S.A E.S.P. que en el momento se está diligenciando el formato denominado Registro de Solicitud de Servicio Técnico, donde además se incluyen otros tipos de solicitud. La Auditoría reitera la recomendación de llevar en debida forma el registro de todas y cada una de los llamados de emergencias al igual que la atención de las mismas.

Esta Auditoría recomienda a la empresa, elaborar un registro sistematizado de las emergencias que sirva de retroalimentación para la elaboración de los planes de mantenimiento, planes de capacitación de los funcionarios y de información a la comunidad

La empresa cuenta con el documento denominado “Plan de Contingencia para Gas”, versión 0.0, Código IN-MS-33 que se encuentra enmarcado en el Proceso Mantenimiento del Sistema, el objetivo del plan es la puesta en marcha de un sistema gerencial de respuesta para eventuales emergencias causadas por escapes de gas. Una combinación de estructuras organizacionales, procesos gerenciales o de comando, roles individuales y estrategia operacional, los cuales se estructuran dentro de un plan preconcebido sobre la base de un cuidadoso análisis de riesgos. En el plan se encuentran definidas las instituciones con sus respectivos teléfonos que pueden colaborar en el momento de una emergencia.

La empresa no informó sobre capacitaciones dictadas a los funcionarios en el área técnica de gas, ni capacitaciones especiales dictadas a sus usuarios. La empresa cuenta con un “Plan de Prevención y Control de Emergencias y Desastres”, la auditoría recomienda la socialización de este documento tanto a nivel central como a nivel regional.

Es importante que la empresa desarrolle un mecanismo claro con el fin de garantizar la revisión continua de todo el sistema de gas, teniendo en cuenta que pérdidas como las medidas en Maní del 50% pueden ocasionar accidentes de una magnitud insospechada, más cuando se hizo verificación en sitio de las redes de este municipio y se encontraron 161 fugas, en su mayoría producidas por la comunidad y que los daños no son reportados y son remendados con bolas, cauchos y otros elementos utilizados por los usuarios supuestamente para arreglar la fuga.

Se recomienda a la empresa iniciar las revisiones en los municipios donde las pérdidas de gas son más altas, corrigiendo así posibles situaciones como las encontradas en las redes de Mani o evitando situaciones más graves ante posibles emergencias.

La empresa no presentó información correspondiente a la realización de simulacros, ni se tuvo evidencia de comunicaciones con otros organismos de prevención y atención de desastres.

En visita de Auditoría realizada a la empresa, se encontró que la línea de atención a emergencias (115) se encontraba dañada, por lo tanto no se estaba realizando la grabación de las llamadas. Esta Auditoría recalcó a la empresa la importancia de tener esta línea habilitada. A la fecha de presentación de este informe, se ha realizado la contratación para la instalación de la línea y la capacitación de las personas encargadas de su atención.

3.2.7 SEGURIDAD DE LA INSTALACIÓN DEL USUARIO

En el periodo comprendido entre septiembre y octubre de 2012 esta Auditoría tuvo evidencia de la realización de actividades de revisión e inspección de instalaciones a los usuarios efectuados por parte de CENERCOL S.A.

Como se indicó anteriormente estas revisiones fueron programadas en el Plan de Mantenimiento Anual de la empresa para cada uno de los municipios, pero ENERCA S.A. E.S.P. no presentó documentación que permitiera verificar su ejecución total.

Se reitera a la empresa la recomendación sobre la verificación de la realización por parte del usuario de las revisiones antes de la puesta en servicio, así como las revisiones quinquenales.

3.2.9 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE ÍNDICES DE CALIDAD

La compañía tiene establecidos los procedimientos de registro de la información necesaria para el cálculo de los Índices de Calidad en el documento "Manual Procedimiento de Calidad", de fecha noviembre de 2007. En este manual se encuentran los procedimientos a seguir para la toma de datos de los indicadores IRST (Índice de Respuesta Servicio Técnico), DES (Duración Equivalente de Interrupción del Servicio), IPLI (Índice de Presión en Líneas Individuales e IO (Índice de Odorización).

El área técnica realiza las mediciones del IPLI y el IO, diligencia los formatos establecidos por el sistema de gestión de calidad para tal fin e informa al funcionario encargado del reporte al SUI. No se lleva seguimiento y control ni toma de acciones de mejoramiento, sobre los resultados de las mediciones realizadas, simplemente se toma la medición y se registra en los respectivos formatos.

3.2.10 RESPUESTA A SERVICIO TECNICO – IRST

La empresa recibe las solicitudes de servicio técnico en forma personal, escrita y telefónica y se realizan las respectivas visitas usando el procedimiento de inspección.

El Supervisor recoge los datos para el reporte mes a mes al SUI, pero no se realiza el cálculo del este indicador, ni realiza el seguimiento ni el análisis estadístico de los casos de servicio técnico atendidos. Al no realizarse el cálculo del indicador, no se verifica su cumplimiento, ni ha definido estrategias para su mejoramiento continuo.

La Auditoría recomienda calcular el indicador y llevar a cabo la debida gestión frente a este.

3.2.11 INTERRUPCIONES: DURACIÓN Y CAUSAS

La empresa tiene establecido el diligenciamiento del formato "Registro de Interrupciones del Servicio" del "Manual Procedimiento Toma Índices de

Calidad”, sin embargo esta auditoría no tuvo evidencia del diligenciamiento de este formato en el año 2012.

El Supervisor recoge los datos para el reporte mes a mes al SUI, pero no se realiza el cálculo de este indicador, ni realiza el seguimiento y el análisis estadístico de los casos presentados. Tampoco ha establecido el cumplimiento o no del mismo ni ha definido estrategias para su mejoramiento continuo.

Se pudo observar que aproximadamente el 80% de los casos de suspensión del servicio fue ocasionado por daños en la red provocados por terceros, ante esto, se recomienda a la empresa tomar acciones que permitan garantizar la estabilidad del sistema ante la acción de terceros.

La Auditoría recomienda calcular el indicador y llevar a cabo la debida gestión frente a este.

El procedimiento para informar a los usuarios los trabajos de mantenimiento de la red está documentado desde octubre de 2008, la empresa no entregó evidencia física que comprobara la aplicación de este procedimiento.

3.2.12 ÍNDICE DE PRESIÓN EN LÍNEAS INDIVIDUALES

La empresa lleva registro de las presiones individuales tomadas en cada uno de los puntos de medición bajo el formato T4 de la Circular SSPD-CREG No. 001 de 2006.

Así mismo, en el formato T3 (Consolidación de Indicadores) lleva el registro del valor consolidado del indicador de la Presión en Líneas Individuales establecido por la Circular SSPD-CREG No. 001 de 2006.

La empresa lleva en forma adecuada el archivo de las mediciones realizadas, el formato se encuentra diligenciado aunque no completamente en los campos destinados al Número del periodo de medición, ni al correspondiente a la firma y nombre del coordinador técnico.

El Supervisor recoge los datos para el reporte mes a mes al SUI y realiza el cálculo del este indicador, pero no se realiza el seguimiento y el análisis estadístico de los casos presentados. Tampoco ha definido estrategias para su mejoramiento continuo.

La Auditoría recomienda llevar a cabo la debida gestión frente a este indicador.

La empresa no presentó información sobre, los mecanismos utilizados para garantizar el Índice de Presión en Líneas Individuales en el año 2012.

Se encuentra como aspecto positivo que la empresa realizó una acción de mejora en el número de sitios donde se estaba tomando la medición del IPLI y del IO, teniendo en cuenta que antes se estaban realizando el número de mediciones de acuerdo al número de municipio atendidos, después de una recomendación realizada por esta Auditoría, se procedió a realizar las mediciones de acuerdo con el número de ERPC, pasando de 54 mediciones totales en 9 municipios a 96 mediciones totales en 16 citygates.

3.2.13 ÍNDICE DE ODORIZACIÓN

Durante el año 2012, la empresa llevó el registro del grado de odorización en medio físico, los cuales son transcritos en el formato T4 de la Circular SSPD-CREG No. 001 de 2006, este registro lo lleva conjuntamente con el de presión en líneas individuales.

Así mismo, en el formato T3 (Consolidación de Indicadores) lleva el registro del valor consolidado del índice de odorización, establecido por la Circular SSPD-CREG No. 001 de 2006, este formato se lleva en conjunto con el valor consolidado del Índice de Odorización.

El equipo utilizado para la medición del nivel de odorización es el "ODOR Handy".

La empresa no presentó información sobre, los mecanismos utilizados para garantizar el Índice de Odorización en el año 2012.

Sin embargo, al revisar la información cargada por la empresa en el sistema SUI, encontramos que los porcentajes de cumplimiento del Índice de Odorización y de la Presión en Líneas Individuales del formato T3, no corresponde con las lecturas cargadas en el formato T4, de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones CREG 009 DE 2005 y CREG 005 de 2006, modificatorias de la Resolución CREG 100 de 2003.

La empresa debe realizar un plan en relación con pérdidas de gas natural en todos los equipos del sistema distribución, que incluya tanto pérdidas técnicas como no técnicas, permitiendo identificar cómo afectan estas el resultado técnico y financiero de la empresa, así como a la seguridad de los usuarios. De este plan se deben establecer y ejecutar acciones de mejora para las pérdidas establecidas.

La empresa debe responder de manera más activa ante el crecimiento de la cartera, teniendo en cuenta que la variación entre diciembre del 2011 y diciembre del 2012 tuvo un crecimiento del 124%.

El recaudo también se vio afectado en el año 2012, por los problemas en la contratación y en la rotación del personal de la empresa, al no contar en julio de 2012 con personal para la entrega de las facturas. Esta auditoría recomienda tomar las medidas del caso para evitar que esto vuelva a ocurrir.

La información presentada por la empresa se encontró que los usuarios no regulados no tuvieron facturación en los meses de junio, julio y agosto, mientras que los usuarios industriales solo presentaron facturación en los meses de marzo y abril, aspecto este que se le consultó a la empresa, los cuales quedaron de corregirla pero no sucedió, ante esto la Auditoría recomienda a la empresa tener especial cuidado en la consolidación de información que entrega a sus usuarios, auditorías y organismos de control.

La empresa no presentó copias de las facturas de gas de los meses de julio a diciembre de 2012, por lo tanto no se pudieron hacer análisis al respecto, ni verificar los compromisos adquiridos por ENERCA S.A. E.S.P. en la visita realizada entre el 26 y 27 de abril de 2012.

La empresa indicó sobre problemas en la aplicación de la Resolución CREG 186 de 2010, debido a la puesta en operación del gasoducto del norte y la no utilización costos de almacenamiento y compresión, lo que llevó a disminución en las tarifas de prestación del servicio hasta del 50%, llegando a valores del subsidio menores a cero en algunos meses para algunos municipios, por lo que la empresa tomo el valor de \$0 en esos casos, lo que llevó a inconvenientes en el cargue del formato B1 que no permite esos valores en el sistema.

Como un punto positivo se observa que la empresa realizó la apertura de dos (2) nuevos puntos de atención en el año 2012, en los municipios de Pore y Nunchía. Enerca debe prestar especial cuidado en establecer un sistema de archivo donde se pueda ubicar la información de todas las áreas de la

empresa, incluida de manera especial la correspondiente a todas las actividades desarrolladas en el sistema de gas natural, teniendo en cuenta que ante solicitudes de información se indica que no se tiene.

La empresa en el año 2012 debió realizar el resequimiento de las redes, se tiene información que se realizó en el año 2009 y terminado en el año 2010, después de esa fecha no se tiene información del desarrollo de esta actividad en todo el sistema de gas, en el año 2012 solo se tuvo conocimiento de actividades parciales.

En cuanto a las revisiones realizadas antes de conectar el servicio de gas y las quinquenales, la empresa debe tener especial cuidado, teniendo en cuenta que de años anteriores tenían pendiente la realización de estas revisiones y en el año 2012 no se tuvo conocimiento de contratos realizados para este fin(...)"
(Cursiva fuera de texto)

Respecto al trabajo adelantado por el AEGR, se cuenta con un informe robusto que brinda en detalle información específica de la Empresa en cuanto al componente técnico y operativo, los datos del mismo no se contemplan en este informe ya que la información es muy detallada y no aplica para la ejecución de este documento.

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

Este aparte incluye el análisis de dos aspectos: el primero corresponde a la revisión de la concordancia del Contrato de Condiciones Uniformes aportado por la empresa a través del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, con las disposiciones normativas vigentes sobre la materia y el segundo refleja el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, presentados por los usuarios durante los años 2011 y 2012.

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

El marco jurídico sobre el cual se definen las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio público de gas domiciliario es el siguiente:

- Ley 142 de 1994,

TITULO PRELIMINAR- CAPITULO II.- DEFINICIONES ESPECIALES Artículo 14. DEFINICIONES., "(...) 14.31 Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos."

CAPITULO III DE LAS COMISIONES DE REGULACIÓN. Artículo 73. FUNCIONES Y FACULTADES GENERALES, numeral "(...) 73.10 Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia".

TITULO VIII EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. CAPITULO I. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO. "Artículo 128. Contrato de servicios públicos. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados."

"Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de

servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...)”

“Artículo 129. Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.”

- Resolución CREG 108 de 1997

Esta Resolución, entre otras disposiciones, señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario. En particular sobre el contrato de condiciones uniformes establece el contenido mínimo del mismo en el artículo 7. Con base en estas disposiciones, se procedió a realizar una revisión general sobre el contenido del contrato de condiciones uniformes de la empresa ENERCA, aplicado en la prestación del servicio de Gas Natural.

Tabla 6. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes*

Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 108 DE 1997. Artículo 7	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	X		No incluye número del NIT.
2) Determinación del servicio público que ofrece;	X		
3) Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;	X		
4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	X		
5) Exclusividad en las destinación del servicio.	X		
6) Area geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	X		
7) Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.	X		
8) Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.	X		
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.		X	Menciona la norma, pero no transcribe el texto.
10) Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.	X		
11) Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.	X		
12) Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.	X		
13) Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.	X		
14) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.	X		

15) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello.	X		
16) Forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.	X		
17) Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.	X		
18) Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.	X		
19) Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.	X		
20) Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.	X		
21) Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.	X		
22)Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.		X	Hace referencia a otras garantías.
*Contrato de Prestación del Servicio Público de Distribución y/o Comercialización de Gas Combustible. Consultado en www.sui.gov.co/RUPS . Junio 14 de 2013.			

4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Según la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, por la empresa Energía del Casanare S.A. E.S.P., se observa que en 2012 atendió un total de 2.776 PQR, presentando una mayor concentración de reclamaciones en las causales: “Error de Lectura” con el 36,82%, seguida por “Alto Consumo” con el 24,06% del total atendido, como se muestra a continuación:

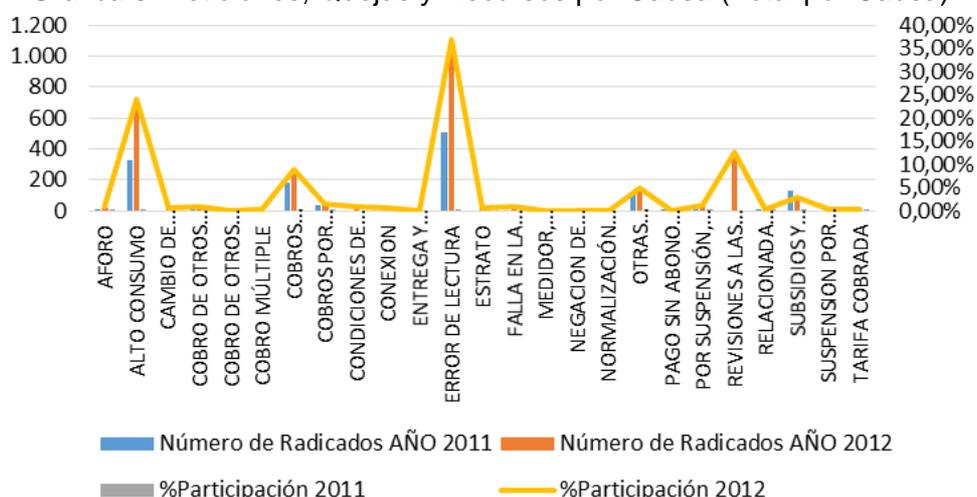
Tabla 7. Peticiones, Quejas y Recursos por Causa (Total por Causa)

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AFORO	7	22	0,51%	0,79%
ALTO CONSUMO	330	668	24,14%	24,06%
CAMBIO DE MEDIDOR		20	0,00%	0,72%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	3	26	0,22%	0,94%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	5		0,37%	0,00%
COBRO MÚLTIPLE		6	0,00%	0,22%
COBROS INOPORTUNOS	184	251	13,46%	9,04%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	32	41	2,34%	1,48%
CONDICIONES DE SEGURIDAD		22	0,00%	0,79%
CONEXION		20	0,00%	0,72%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA		4	0,00%	0,14%
ERROR DE LECTURA	505	1.022	36,94%	36,82%
ESTRATO		18	0,00%	0,65%
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO		26	0,00%	0,94%

MEDIDOR, CUENTA O LÍNEA CRUZADA			4	0,00%	0,14%
NEGACION DE LLAMADAS DE LOCAL EXTENDIDA			2	0,00%	0,07%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO			2	0,00%	0,07%
OTRAS INCONFORMIDADES	109		140	7,97%	5,04%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	8		2	0,59%	0,07%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	37		31	2,71%	1,12%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO			348	0,00%	12,54%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	12		7	0,88%	0,25%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	129		81	9,44%	2,92%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO			7	0,00%	0,25%
TARIFA COBRADA	6		6	0,44%	0,22%
TOTAL	1.367		2.776	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfica 3. Peticiones, Quejas y Recursos por Causa (Total por Causa)



Con base en estos datos se observa un incremento del 103.07% sobre el número de PQR atendidos en el año 2011, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Variación PQR 2012 vs. 2011

MUNICIPIO	Número de Radicados		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
AGUAZUL	110	235	125	113,64%
MANÍ	273	558	285	104,40%
MONTERREY		11	11	100,00%
NUNCHÍA	3	85	82	2733,33%
OROCUE	127	54	-73	-57,48%
PAZ DE ARIPORO	135	558	423	313,33%
PORE		11	11	100,00%
SABANALARGA	41	130	89	217,07%
SAN LUIS DE PALENQUE	108	225	117	108,33%
TRINIDAD	196	329	133	67,86%
VILLANUEVA		2	2	100,00%
YOPAL	374	578	204	54,55%
TOTAL	1.367	2.776	1.409	103,07%

Fuente: SUI

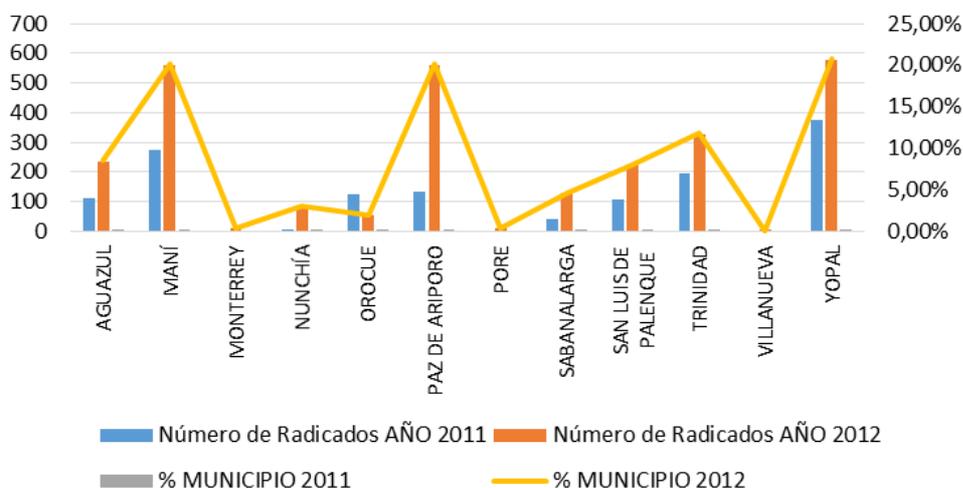
De otra parte, teniendo en cuenta que la empresa presta el servicio en el departamento de Casanare, se observa que de las 2.776 PQR atendidas por la empresa en el año 2012, la mayor participación se registra en los municipios de Yopal con el 20.82%, seguido por los municipios de Maní y Paz de Ariporo con el 20.10% del total atendido en 2012, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 9. PQR Participación por Municipios en el Total

MUNICIPIO	Número de Radicados		% MUNICIPIO	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
AGUAZUL	110	235	8,05%	8,47%
MANÍ	273	558	19,97%	20,10%
MONTERREY		11	0,00%	0,40%
NUNCHÍA	3	85	0,22%	3,06%
OROCUE	127	54	9,29%	1,95%
PAZ DE ARIPORO	135	558	9,88%	20,10%
PORE		11	0,00%	0,40%
SABANALARGA	41	130	3,00%	4,68%
SAN LUIS DE PALENQUE	108	225	7,90%	8,11%
TRINIDAD	196	329	14,34%	11,85%
VILLANUEVA		2	0,00%	0,07%
YOPAL	374	578	27,36%	20,82%
TOTAL	1.367	2.776	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Grafica 4. PQR Participación por Municipios en el Total



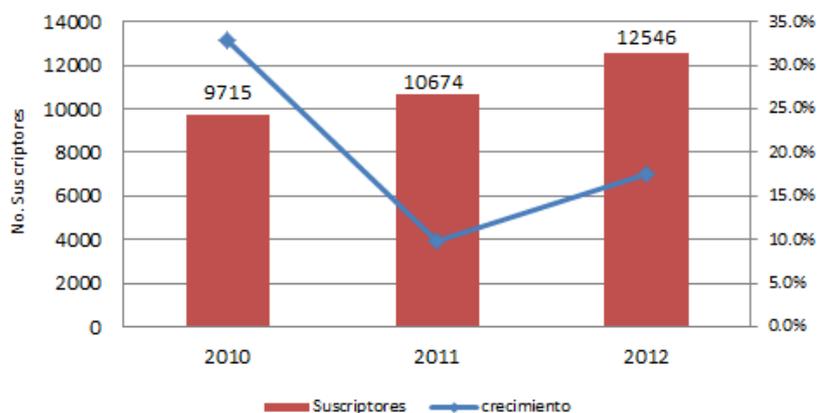
4.3. Suscriptores Mercado Regulado

En la actualidad la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en los municipios de Sabanalarga, Maní, Nunchía, Pore, Trinidad, San Luis de Palenque y Paz de Ariporo, en el departamento de Casanare¹. Adicionalmente, presta el servicio en la población El Morro del

¹ Cuyos cargos de Distribución y Comercialización se aprobaron mediante resolución CREG 073 de 2004, para los municipios de Sabanalarga, Maní, Nunchía, Pore, Trinidad, San Luis de Palenque, Orocué, Paz de Ariporo, Hatocorozal, Támara, Recetor, Chámeza, La Salina y Sácama en el departamento de Casanare.

Municipio de Yopal y en zonas rurales de los municipios de Aguazul, Monterrey y Villanueva.

Grafica 5. Evolución de Suscriptores Anuales



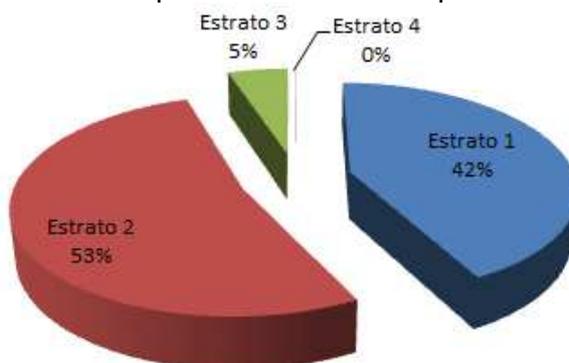
Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Los crecimientos durante los dos últimos años del número de suscriptores atendidos por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. fueron de 9,9% y 17,5% respectivamente. En 2011 los usuarios nuevos fueron 959 y durante 2012 de 1872 suscriptores.

El incremento presentado durante 2012 se explica en gran parte al desarrollo del mercado de Pore con 425 nuevos usuarios, a 459 nuevos usuarios en el municipio de Yopal y de 226 en Paz de Ariporo.

A continuación se presenta la participación por estratos de los usuarios residenciales a finales del año 2012.

Grafica 6. Suscriptores Residenciales por Estrato 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El análisis de cobertura indica que con respecto a la cantidad de hogares registrados por el DANE durante el censo de 2005 para los municipios de Casanare se tiene una cobertura potencial² del 28,3% mientras la cobertura efectiva³ alcanza el 93,5%.

² Relación de usuarios residenciales anillados y hogares censados por el DANE en 2005.

³ Relación de suscriptores efectivos y usuarios residenciales anillados.

La tabla a continuación presenta el detalle de dicho análisis para los diferentes municipios atendidos por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.:

Tabla 10. Cobertura del servicio de gas natural por red

Municipios	Usuarios conectados	Usuarios Residenciales Anillados *	Cobertura Potencial	Cobertura Efectiva
Yopal (área rural)	3,480	3,400	12.1%	83.2%
Maní	1,724	1,500	157.4%	98.6%
Paz de Ariporo	2,933	2,500	572.1%	102.8%
Trinidad	1,041	950	52.7%	88.5%
San Luis de Palenque	545	400	29.6%	105.5%
Aguazul	1,055	650	143.5%	118.3%
Sabanalarga	595	450	24.2%	98.2%

* Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012

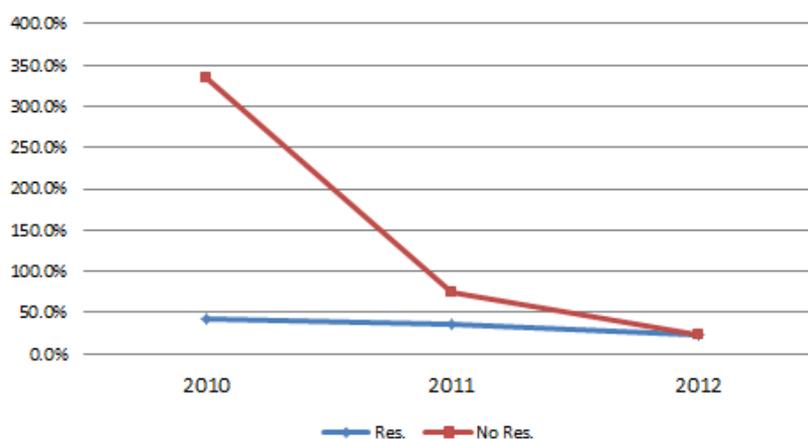
4.4. Consumos Mercado Regulado

Para hacer el análisis de consumos es necesario hacer las siguientes aclaraciones: i) ENERCA dejó de prestar el servicio en el municipio de Orocué durante el año 2012, ii) La empresa comenzó a prestar el servicio en el municipio de Pore, y iii) La empresa no cargó información comercial al SUI durante los meses de agosto a noviembre de 2012. Para poder realizar un ejercicio comparativo por años, se determinó promediar los consumos de los meses en que no se cargó información con base en los consumos del resto de meses y no se tuvieron en cuenta los consumos de Orocué.

De acuerdo con las cifras calculadas, se encontró que los consumos tanto del sector residencial como del no residencial atendidos por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. presentaron durante el 2012 crecimientos del 23,9% y 22,8% respectivamente.

El gráfico a continuación muestra la variación anual de los consumos en los sectores de demanda residencial y no residencial:

Grafica 7. Variación Anual del Consumo en M3 por Sector



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Como se mencionó previamente, durante el último año el consumo en el sector residencial presentó un incremento del 23,9% con respecto a 2011, siendo los municipios de Yopal y Paz de Ariporo los de mayor demanda.

La tabla a continuación detalla la participación de los diferentes sectores de consumo en los volúmenes facturados por La Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. durante 2012:

Tabla 11. Participación del consumo por sectores

Sector	% Consumo m3
Estrato 1	35.2%
Estrato 2	43.9%
Estrato 3	1.8%
Estrato 4	0.0%
Industrial	0.3%
Comercial	14.6%
Oficial	1.0%
Otros	3.3%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

4.5. Verificación Tarifaria

Mercado Casanare Sur

Tabla 12. Componentes de la Fórmula Tarifaria

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm \$/Factura	Cargo Fijo \$/Factura	Cargo Variable \$/m3
Enero	388.54	76.81	91.99	3579.16	3579.16	574.22
Febrero	265.73	93.31	91.70	3600.88	3600.88	463.76
Marzo	261.40	114.80	512.38	3618.29	3618.29	902.22
Abril	264.98	142.02	91.44	3618.02	3618.02	513.21
Mayo	274.06	104.16	91.52	3618.71	3618.71	483.46
Junio	285.09	99.14	91.30	3624.94	3624.94	489.46
Julio	275.69	120.46	89.69	3623.66	3623.66	500.21
Agosto	274.82	107.64	89.43	3618.16	3618.16	485.76
Septiembre	286.23	103.08	89.77	3615.26	3615.26	493.20
Octubre	282.77	102.63	90.27	3621.12	3621.12	489.65
Noviembre	287.38	116.24	90.00	3622.42	3622.42	508.27
Diciembre	286.92	104.86	89.15	3613.04	3613.04	495.14

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

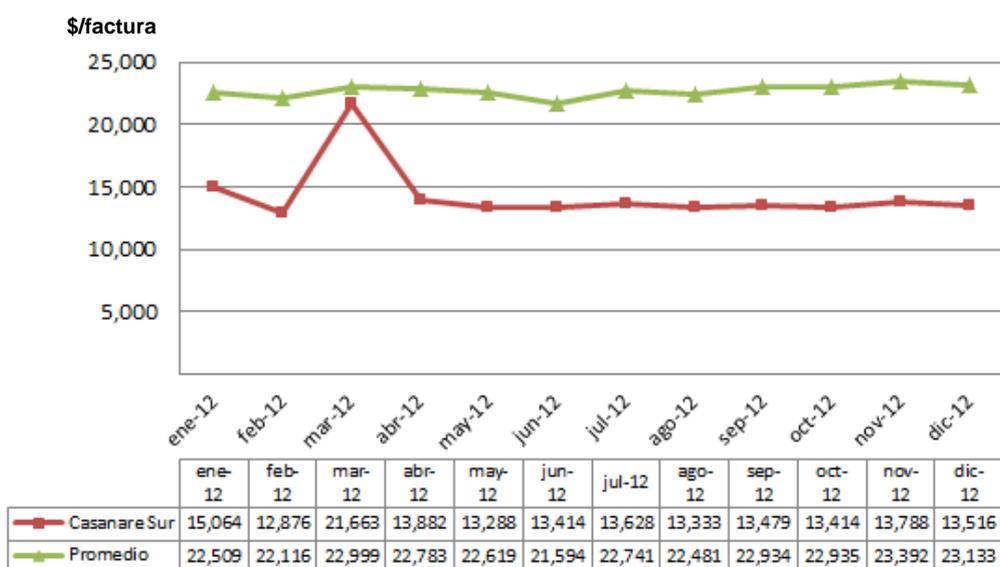
La desviación que se observa en el componente Dv durante marzo, se debe a que la empresa publicó, cargó al SUI y aplicó esta cifra para el cálculo del cargo variable. De acuerdo con información de la empresa, se tomó esta decisión considerando que la gobernación de Casanare autorizaría el cobro del componente de inversión del cargo de distribución correspondiente a la cofinanciación de las redes por parte de esta entidad territorial. Sin embargo, esto no se dio y la empresa reliquidó el cargo variable, sin actualizar la información en el SUI.

El análisis de la estructura tarifaria para el mercado de Casanare Sur muestra que la componente G de suministro del gas natural representó entre el 25% y 53% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3 durante 2012, aunque a partir de abril representó cerca del 43%.

Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 11 y 21% del valor de la factura promedio estimada y su comportamiento se mantuvo alrededor del 17% a partir del mes de abril.

Respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia para un consumo de 20 m³⁴, el precio de suministro registrado por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. se encontró en promedio 37% por debajo, excepto en marzo que estuvo el 6% por debajo.

Grafica 8. Factura Estimada Mercado Casanare Sur 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El valor de la factura promedio estimada de 20 m³ estuvo en un rango entre \$12.900 y \$21.700 por factura.

Mercado Yopal

Tabla 13. Componentes de la Fórmula Tarifaria

Mes	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	Dv (\$/m ³)	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable
Enero	14.82	57.75	85.30	3579.16	3579.16	160.50
Febrero	12.03	49.77	85.03	3600.88	3600.88	149.07
Marzo	11.40	51.52	286.60	3618.29	3618.29	351.80
Abril	15.20	60.75	84.79	3618.02	3618.02	163.49
Mayo	84.95	37.63	84.87	3618.71	3618.71	211.90
Junio	82.67	41.34	84.66	3624.94	3624.94	213.17
Julio	81.71	44.54	83.17	3623.66	3623.66	214.00
Agosto	83.03	22.44	82.93	3618.16	3618.16	192.22
Septiembre	109.98	26.82	83.25	3615.26	3615.26	225.01
Octubre	83.82	35.03	83.71	3621.12	3621.12	206.86
Noviembre	82.13	34.55	83.45	3622.42	3622.42	204.37
Diciembre	86.17	31.86	82.67	3613.04	3613.04	204.98

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

⁴ Estimado a partir de una muestra de 92 mercados.

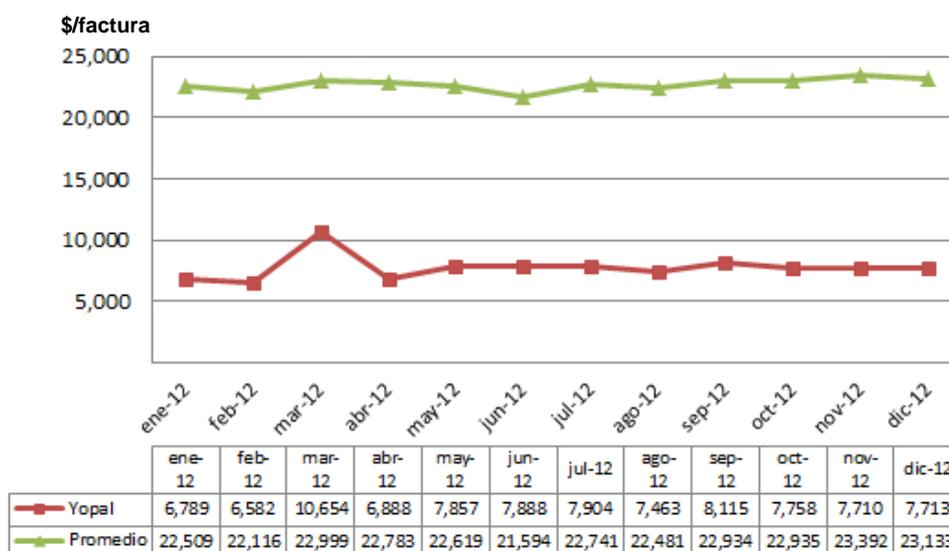
La desviación que se observa en el componente Dv durante marzo, se debe a que la empresa publicó, cargó al SUI y aplicó esta cifra para el cálculo del cargo variable. De acuerdo con información de la empresa, se tomó esta decisión considerando que la gobernación de Casanare autorizaría el cobro del componente de inversión del cargo de distribución correspondiente a la cofinanciación de las redes por parte de esta entidad territorial. Sin embargo, esto no se dio y la empresa reliquidó el cargo variable, sin actualizar la información en el SUI.

Para el mercado de Yopal, la componente G de suministro de gas natural representó durante 2012 entre el 2% y 28% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3, manteniéndose alrededor del 23% a partir de mayo de 2012.

Por su parte la componente de transporte, T, representó entre el 6% y 18% del valor de la factura promedio estimada y su comportamiento se mantuvo por debajo del 12% a partir del mes de mayo.

Durante el 2012 el precio de suministro registrado por La Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. y estimado sobre 20 m3 para este mercado, se encuentra entre un 54% y 70% por debajo del precio promedio nacional mensual estimado por la Superintendencia.

Gráfica 9. Factura Estimada Mercado Yopal 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Margen Operacional, Rotación de Cuentas por Cobrar, Rotación de cuentas por Pagar y Razón Corriente.

En el año 2012, el margen operacional de la empresa es del 5% para el negocio de gas combustible y aunque es destacable el mejoramiento que ha tenido Enerca en su operación, se debe mejorar aún más para lograr el referente del sector.

Tabla 14. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	5%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5		
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	79,6	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	3,1	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,8	No Cumple

Fuente: SUI

La rotación de cuentas por cobrar de Enerca es de aproximadamente 80 días y presenta un leve mejoramiento respecto al año anterior, lo cual implica que la empresa se acerque al referente del sector, sin embargo es de resaltar que aunque la empresa esté pagando en promedio sus obligaciones relacionadas con Gas Natural en 3 días, existen grandes obligaciones reportadas por el auditor como traslados del servicio de energía a gas que tienen un alto impacto en el indicador y en la estructura de financiamiento del negocio de gas natural.

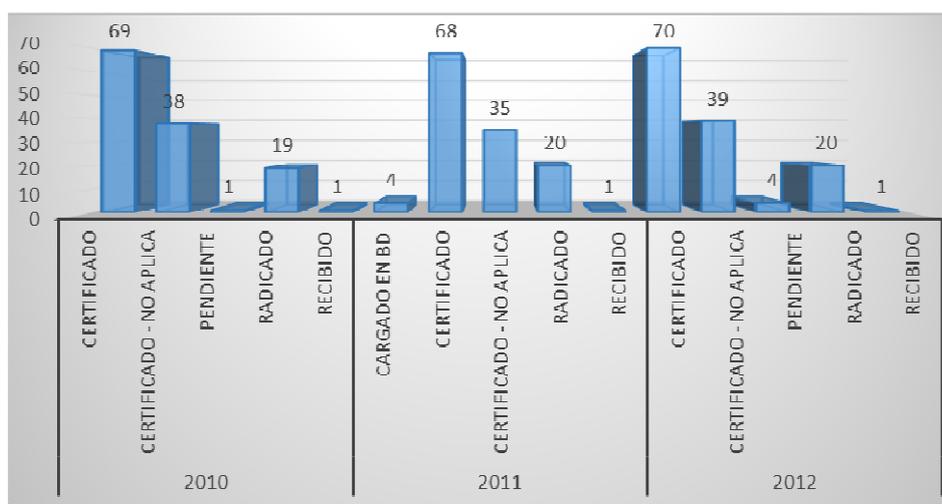
La razón corriente de la empresa está lejana del referente del sector y adicionalmente implica que a corte de diciembre, Enerca presenta un riesgo de liquidez que le impediría cancelar sus obligaciones a corto plazo.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación se describen los diferentes estados de cargue de los formatos a cargo de los prestadores:

- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Indica que el prestador cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Indica que el prestador certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Indica que el prestador certificó el formato sin información por cuanto éste no le aplica, o cuando efectuó el cargue de un formato cuyo contenido es un anexo en PDF.
- **PENDIENTE:** Indica que el prestador no ha cargado ni certificado la información del formato.
- **RADICADO:** Indica que el prestador certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB.
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido y que se encuentra listo para validarse.

Gráfico 10. Estado de cargue al SUI 2010-2012



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del estado de cargue al SUI, para el año 2012 la empresa presenta un porcentaje de incumplimiento del 3,73% equivalente a 5 formatos pendientes.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para el año 2012 es del 29,10% lo que corresponde a 39 formatos.

Tabla 15. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

FORMATO
FORMATO CE-001 - GAS
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
INFORMACIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES EXENTOS DE CONTRIBUCIÓN SEGUN EL DECRETO 4956 DE 2011
C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL

C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS
C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS
MATRIZ DE RIESGO GAS NATURAL
CONCEPTOS FLUJO DE CAJA GAS RES 2395
CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO GAS RES 2395
CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO GAS RES 2395
NOVEDADES PDF GAS NATURAL
ORGANIGRAMA PDF GAS NATURAL
VIABILIDAD FINANCIERA PDF GAS NATURAL
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF GAS NATURAL
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO GAS PDF NATURAL

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Tabla 15, la empresa certificó en total 39 formatos como “No Aplica”, de los cuales 30 son los formatos: Formato 001 Gas, Información de Usuarios Exentos de Contribución, C1 Información suspensiones no programadas, C2. Compensaciones residenciales no residenciales y C3 Información Suspensiones Programadas los cuales son aplicables a la empresa dada su actividad como Distribuidor de Gas Natural.

También se encuentran 9 formatos de los tópicos financieros y de auditoria, los cuales son aplicables a todas las empresas independientemente de su actividad.

Para verificar la calidad de la información reportada al SUI se analizó el formato B1 Información comercial de usuarios regulados, en el cual se revisó el campo de Cargo Fijo de los usuarios de estratos 1 y 2, los cuales no pueden ser mayores a cero, para este ítem se encuentra que la empresa cumple con las validaciones mencionadas, por lo cual no presenta errores en este campo.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Mediante comunicación SSPD 20132300235751 de 9 de mayo de 2013 la SSPD solicitó de manera inmediata el cargue de los anexos de los estados financieros del año 2012; por tal razón la empresa mediante radicado SSPD 20125290245392 del 24 de mayo de 2013 menciona que el cargue se realizará luego de la asamblea extraordinaria citada para el 29 de mayo de 2013 debido a situaciones imprevistas que generaron cambios en la administración.

De acuerdo a lo anterior, la Superintendencia mediante radicado SSPD 20132300328671 de 13 de junio de 2013 responde a la empresa que luego de la fecha indicada de la asamblea extraordinaria no se observa cargue de información de los anexos a los estados financieros y por tal razón se ordena la reiteración del cargue

correspondientes a los años 2012 y 2011, sin perjuicio de las acciones que se puedan efectuar por el presunto incumplimiento.

La Superintendencia requirió a la empresa el cargue de anexos al plan contable de 2011 mediante radicado SSPD 20122300410861 del 22 de junio de 2012.

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

Revisada la información del ORFEO no se encontró denuncia relacionada con la aplicación tarifaria en los mercados de la empresa de Energía de Casanare S.A. ESP.

De otra parte, al revisar el estado de cumplimiento de reporte de información al SUI del año 2012, se encontró que la prestadora no había reportado varios formatos del tópico financiero por lo cual se le realizó un requerimiento con radicado SSPD 20122300417841.

En desarrollo de los procesos de vigilancia y control de la parte técnica durante el año 2012 no se efectuaron visitas por parte de esta Superintendencia.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En 2012, la gestión financiera de Enerca está altamente impactada por las cuentas por cobrar por concepto de obligaciones pagadas por terceros, lo cual no se puede profundizar por esta Dirección dado que la empresa no ha cargado los anexos al plan contable del año 2012.

Adicionalmente, el Auditor Externo reporta que lo anterior se debe al traspaso de obligaciones del negocio de energía eléctrica al de gas natural, lo cual implica que el plan contable este altamente sesgado con operaciones diferentes al negocio de gas.

En contraste, con lo mencionado la empresa ha mejorado significativamente su operación, lo cual efectuó el mejoramiento de sus indicadores, por lo tanto se recomienda seguir con esa tendencia y de esta forma consolidar financieramente la actividad de comercialización y distribución de gas natural.

Según análisis efectuados por el auditor, los resultados para la empresa en el negocio del gas natural domiciliarios mejoraron, pero aún son alarmantes puesto que el negocio no está generando los márgenes adecuados.

De acuerdo a lo anterior, se recomienda que la Superintendencia realice las acciones de vigilancia necesarias para revisar específicamente el traslado de recursos del negocio de energía al de gas natural, relacionados en la cuentas por pagar por obligaciones pagadas por terceros, el cual distorsiona y tiene un alto impacto en la estructura contable y financiera del negocio del gas natural.

La evaluación del aspecto técnico – operativo y de calidad indica que se hace necesario por parte de la SSPD incorporar a la Empresa dentro de un plan de vigilancia especial y de visitas técnicas y verificación de cumplimiento de indicadores de calidad en el servicio, ya que al revisar la información aportada por el AEGR se evidencian múltiples incumplimientos normativos por parte de la Empresa.

Por otro lado, es necesario el seguimiento y verificación del proceso de certificación inicial de puestas en servicio de usuarios nuevos como la realización de las pruebas

de revisión técnicas reglamentarias en los mercados atendidos por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.

Con base en el análisis del contrato revisado en el aspecto comercial, se observa que la empresa Enerca, cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 7 la resolución CREG 108 de 1997, sin embargo en el contrato de prestación del servicio de gas natural frente a los numerales 1), 9), y 22) no se da aplicación a lo establecido en la regulación, como se muestra a continuación:

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	No incluye número del NIT.
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	Menciona la norma, pero no transcribe el texto.
22) Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.	Hace referencia a otras garantías.

Por lo anterior, se recomienda solicitar a la empresa la justificación por la cual no se ha dado aplicación total a las disposiciones de la resolución CREG 108 de 1997, en lo relacionado con el Contrato de Condiciones Uniformes. Así mismo se debe hacer la recomendación a la empresa de ajustar el texto del contrato de condiciones uniformes, actualizando lo pertinente a la resolución CREG 059 de 2012 y demás regulación expedida con posterioridad a la última actualización realizada al contrato.

Frente a los datos de PQR, se observa que la empresa Enerca, presenta un incremento del 103.07% sobre el total atendido en el año 2011, registrando una participación considerablemente alta las causales “Error de Lectura” y “Alto Consumo”

Por lo anterior, se recomienda requerir a la empresa para que presente un informe sobre las motivaciones en que se basan estas reclamaciones y sobre las acciones adoptadas para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio, enfatizando en la necesidad de clarificar las circunstancias que ocasionaron el elevado incremento en las reclamaciones.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante el año 2013, con especial atención a las PQR asociadas a la implementación de la Resolución CREG 059 de 2012, a fin de establecer el cumplimiento de la regulación por parte de la empresa.

Se recomienda a la SSPD evaluar la posibilidad de fusionar el reporte de suscriptores por sector de consumo con el reporte de consumos de manera que se puedan observar los consumos asociados a los sectores de consumo y así facilitar la detección de inconsistencias en el cargue de información por parte de los prestadores en el sector gas combustible.

En análisis tarifario permite concluir que la factura estimada con 20 m3 de Enerca en el mercado de Casanare Sur es en promedio del 60% de la factura promedio nacional y en el mercado de Yopal del 33%, gracias a los bajos costos del suministro y transporte.

Se recomienda conciliar la información de coberturas aportada por los prestadores al Ministerio de Minas y Energía de manera que se cuente con una fuente única y confiable que permita efectuar los análisis de indicadores de cobertura potencial y

efectiva de las poblaciones que cuentan con el servicio público domiciliario de gas combustible.

Se recomienda solicitar a los prestadores el reporte de la información de las tarifas equivalentes aplicadas a los Estratos 1 y 2 de manera que no se generen distorsiones en el reporte de la información de facturación por consumo, tal como ocurre en la actualidad.

Se recomienda generar reportes para consulta interna que permitan detallar las variables que hacen parte del cálculo de las componentes tarifarias de precio de suministro - G y costo de transporte – T de manera que se puedan establecer análisis de mayor profundidad respecto al comportamiento y evolución de los mismos.

De otra parte, la evaluación de la calidad y reporte de información al SUI, indica que la empresa presenta 5 formatos por certificar por lo cual se recomienda requerir a la empresa para que haga el cargue de los formatos pendientes lo más pronto posible.

En el mismo sentido, se recomienda solicitar al prestador la justificación frente al cargue de formatos como “No aplica” toda vez que como se indicó anteriormente, la habilitación del cargue de información está sujeto a la actividad que ejerce la empresa.

Así mismo, como trabajo posterior se recomienda ajustar los actos administrativos referentes a cargue de información con el fin de limitar la certificación de información como “No Aplica” para ciertos formatos cuando se carece de información para el periodo correspondiente, de manera que se registre como cero (0) o se establezca un nuevo estado que permita diferenciar estos casos.