

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



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, Septiembre de 2015**

EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 18 de enero de 1998. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$17.954.232.000 y tiene su sede principal en Manizales – Caldas. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 31 de enero de 2015.

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Efigas Gas Natural S.A E.S.P.
Sigla	Efigas S.A E.S.P.
Representante Legal	Carlos Alberto Davila Mazeneth
Auditor - AEGR	KPMG ADVISORY SERVICES LTDA

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2.1 Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2013	Variación
Activo	\$381.313.814.213	\$357.600.566.050	6,63%
Activo Corriente	\$109.848.879.818	\$96.728.717.581	13,56%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$104.994.188.266	\$108.031.002.100	-2,81%
Inversiones	\$3.970.848.540	\$3.760.242.823	5,60%
Pasivo	\$190.994.572.534	\$170.780.700.364	11,84%
Pasivo Corriente	\$105.815.958.094	\$92.703.423.323	14,14%
Obligaciones Financieras	\$126.573.118.919	\$123.199.395.129	2,74%
Patrimonio	\$190.319.241.679	\$186.819.865.686	1,87%
Capital Suscrito y Pagado	\$17.954.232.000	\$17.954.232.000	0,00%

Fuente: SUI

- Activos

El total de activos de la compañía presentó un crecimiento del 6,63% respecto al año 2013, explicado principalmente por un aumento en las valorizaciones. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- El grupo de deudores participa en el 41,4% del total del activo de Efigas y presenta un leve crecimiento del 2,3% respecto al año anterior, explicado principalmente por un aumento correspondiente al anticipo liquidado de renta del año 2014 y al anticipo de ICA.

Según las notas a los estados financieros de la empresa, los principales componentes del grupo deudores son los servicios de conexión e instalación, la financiación no bancaria (Brilla), los anticipos de impuestos y el consumo de gas. Los servicios de conexión y Brilla, presentan una disminución en \$7.322 millones de pesos y representan aproximadamente el 21% del total del activo. La empresa explica que financia el 100% del valor de los derechos de conexión, la construcción de la red interna y gasodomésticos a todos los estratos socioeconómicos, en un periodo que oscila entre 6 y 72 meses, a tasas mensuales de interés corriente de mercado.

Según reporte de cuentas por cobrar de la empresa con corte al cierre del año 2014, la cartera de gas combustible se encuentra concentrada en un 62% en la actividad de distribución y en un 38% en la actividad de comercialización. Adicionalmente, se evidencia que el 97% de la cartera se encuentra categorizada como no vencida.

- El grupo Otros Activos concentra el 27,8% del total del activo de la empresa y está conformado principalmente por valorizaciones de activos y cargos diferidos. El grupo presenta un considerable aumento del 27%, explicado principalmente avalúos practicados y cargos diferidos por estudios y proyectos.
- Los activos fijos de la compañía representan el 27,5% del total del activo, compuesta principalmente por gasoductos, redes y anillos.

El saldo de los activos fijos presenta una variación negativa respecto al año 2013, equivalente a \$3,036 millones de pesos, lo cual indica que no se realizaron inversiones significativas superiores al efecto contable de la depreciación acumulada del año 2014.

Adicionalmente, las redes de distribución son los activos productivos más representativos de la empresa y representan el 45% del total de activos de la empresa, lo anterior sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- Pasivos

El total de pasivos de la empresa presentó un aumento del 11,8% respecto al año 2013 explicado principalmente por un crecimiento en los pasivos estimados. El pasivo concentra el 50% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las Obligaciones Financieras representan el 66,3% del total del pasivo y el 33,2% del total del activo, conformadas por créditos con entidades bancarias. Las obligaciones financieras presentan un crecimiento destacado del 2,7% respecto al año anterior debido a la obtención de créditos.

Según las notas a los estados financieros, se observa que se restructuró unos créditos de una entidad bancaria por un solo crédito con cambio en una tasa indexada y a largo plazo. Adicionalmente, la empresa revela que el 60% de la deuda externa adquirida corresponde a largo plazo.

- Los pasivos estimados y provisiones concentran el 9,4% del total del activo y el 18,9% del pasivo, están compuestos principalmente por provisiones para obligaciones fiscales.

Los pasivos estimados presentan un aumento significativo del equivalente en \$24.018 millones de pesos generado en esencia por la contabilización de una provisión de impuesto de renta y complementarios.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 50% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por el superávit por valorización, resultado del ejercicio, reservas y prima en colocación de acciones. Adicionalmente, la compañía presentó un incremento patrimonial del 1,8% respecto al año 2013, explicado principalmente por aumento en el superávit por valorización de \$16.090 millones de pesos.

2.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2013	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$247.304.535.940	\$288.376.197.043	-14,24%
COSTOS OPERACIONALES	\$162.068.052.313	\$199.836.000.163	-18,90%
GASTOS OPERACIONALES	\$37.671.130.389	\$40.163.261.136	-6,21%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$47.565.353.238	\$48.376.935.744	-1,68%
OTROS INGRESOS	\$2.979.548.603	\$10.730.225.888	-72,23%
OTROS GASTOS	\$9.402.973.003	\$12.648.329.451	-25,66%
GASTO DE INTERESES	\$7.600.475.254	\$8.297.265.133	-8,40%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$41.141.928.838	\$46.458.832.181	-11,44%

Fuente: SUI

Efigas muestra estados financieros que sus ingresos dependen en mayor proporción a la venta del consumo de gas natural, los cuales a cierre de 2014 concentran el 78% del total del ingreso de la empresa. Los ingresos operacionales de la empresa presentan una reducción de 14% respecto a la vigencia anterior explicado principalmente por una disminución en la distribución y comercialización de gas natural por valor de \$6,881 y \$23.832 millones de pesos, respectivamente.

Los ingresos asociados al gas combustible corresponden al 78% del total de ingresos de la empresa, concentrado en distribución en un 9% y comercialización en un 90%.

Por otra parte, Efigas registra ingresos no operacionales, los cuales concentran el 1,2% del total del ingreso de la empresa y presentan una reducción del 72% equivalente a \$7,751 millones de pesos. Los ingresos ajenos a la operación están concentrados en rendimientos financieros por un valor de \$1,184 millones de pesos e ingresos por recuperaciones por valor de \$1,184 millones de pesos.

Los Costos Totales de Efigas representan el 62% del ingreso de la empresa y presentaron una reducción de 18,5% respecto al año anterior explicado en esencia por una reducción de \$34.828 millones en el costo directo de gas natural.

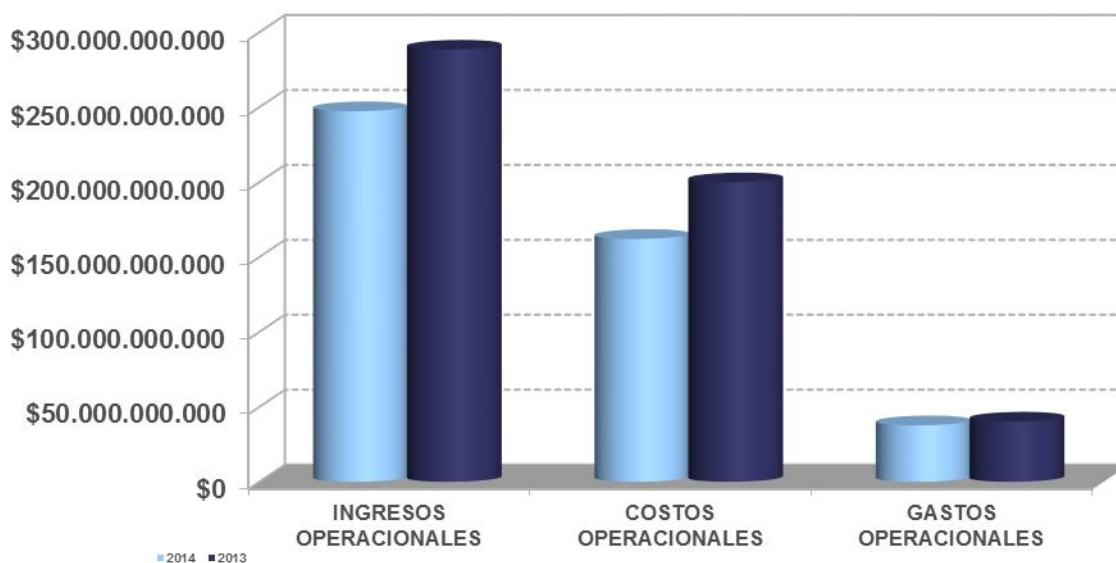
Los Costos Totales de la empresa a diciembre de 2014 están compuestos principalmente de la siguiente forma:

- El Costo directo de Gas Natural 70% del total del costo de la empresa,
- Ordenes por contratos participan en el 11% del total del costo.
- Servicios de personal concentran el 6% del costo.

Los gastos operacionales de la compañía concentran el 15% del total del ingreso operacional neto y muestran una variación negativa de 6,2% respecto al año anterior, lo cual es explicado por una disminución en la provisión el impuesto de renta por valor de \$3.950 millones de pesos.

Los Otros gastos presentan una disminución de 25,6% justificado principalmente por una reducción en el gasto por ajustes de ejercicios anteriores en \$3.233 millones de pesos.

Gráfica 2.1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa tuvo una reducción importante en todos sus componentes. Sin embargo, la reducción de los ingresos fue levemente superior a la disminución del acumulado de costos y gastos operacionales, lo cual ocasionó una ligera reducción en la utilidad operacional de 1,68%.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un escenario peor al señalado en el párrafo anterior; debido a que, la empresa en el año 2013 obtuvo unos ingresos extraordinarios, los cuales no tuvieron una relevancia en año 2014, debido a que presentaron una disminución en \$7.947 millones de pesos; en consecuencia, la empresa obtuvo una reducción en sus resultados netos del 11,4% equivalente a \$5,316 millones de pesos.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 2.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2014	2013
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,0	1,0
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	193,3	190,1
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	1,6	1,6
Activo Corriente Sobre Activo Total	28,81%	27,05%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	50,1%	47,8%
Patrimonio Sobre Activo	49,9%	52,2%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	55,4%	54,3%
Cobertura de Intereses – Veces	10,5	10,2
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	80.016.837.400	84.671.778.790
Margen Operacional	32,4%	29,4%
Rentabilidad de Activos	21,0%	23,7%
Rentabilidad de Patrimonio	49,7%	55,5%

Fuente: SUI

Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 1 vez y presenta un comportamiento constante respecto al año 2013. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$109.848 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$105.816 millones al corte del año 2014, ante una exigibilidad. Lo anterior disminuye la probabilidad de riesgo de liquidez para la empresa.

La rotación de cartera de la empresa tuvo un aumento de 3 días respecto al año anterior, lo cual evidencia un comportamiento relativamente constante respecto al año 2013. Para el año 2014, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo mayor a 6 meses para el pago de sus obligaciones. Adicionalmente, es importante señalar que la cartera por derechos de conexión es financiada en un plazo que oscila entre 6 y 72 meses.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 2 días, lo cual representa un comportamiento constante en comparación al año 2013.

El activo corriente de la compañía corresponde al 28,8% del total del activo de la empresa para el año 2014 y presenta un valor similar al de la vigencia anterior; sin embargo, evidencia una reducción en 1,7 puntos porcentuales respecto al año 2013.

Endeudamiento

En el año 2014, el nivel de endeudamiento es del 50%, lo cual constituye un aumento respecto al año anterior de 2,3 puntos porcentuales, este incremento es explicado por el aumento de los pasivos estimados.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 50% de la estructura de financiación de Efigas y presenta una disminución respecto al año 2013, debido al crecimiento superior de las fuentes externas de financiamiento de la empresa. La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 55,4% del total del pasivo y presenta una reducción de 1,1 puntos porcentuales.

La cobertura de intereses de Efigas es de 10,5 veces y presenta un leve mejoramiento respecto al año 2013 ocasionado por que la disminución proporcional de los gastos financieros resulto ser mayor a la disminución proporcional del indicador Ebitda de la empresa.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un descenso de 5,5% equivalentes en \$4.655 millones de pesos, respecto al año 2013, explicado en esencia por la disminución en la gestión operacional de la compañía.

El margen operacional de la empresa es de 32,4% al cierre de 2014 y presenta un crecimiento en comparación al año 2013. Lo anterior, se explica porque al disminuir los ingresos el indicador se vuelve menos exigible que en el año 2013.

La rentabilidad del activo y patrimonio presentaron una disminución, debido a la disminución del Ebitda en comparación al año 2013.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Indicadores de Calidad

EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P. en 2014 reportó un total de 3.276 mediciones del indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 3.276 mediciones de Índice de Odorización (IO) en el Sistema Único de Información -SUI-.

Para la toma del índice de odorización, según lo reportado en el SUI, el prestador utiliza el método fisiológico.

También, según la información reportada al SUI, se puede establecer que el prestador utilizó durante el año 2014, la sustancia odorante: TBM 80/20.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las mediciones que fueron reportadas por el prestador al SUI.

Tabla 3.1.1. Índice de Odorización.

IO	Índice de Odorización					
No. mediciones totales	Método	No. mediciones	Odorante	No. mediciones	Fuera de rango	Fuera de rango en %
3.276	Fisiológico	3.276	TBM 80/20	3.276	16	0,49%
	Cuantitativo	0				

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de odorización, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que es necesario solicitar las explicaciones y verificar los registros correspondientes con el fin de aclarar dicha situación.

Tabla 3.1.2 Índice de Presión

IPLI	Índice de Presión	
No. mediciones totales	Fuera de rango	Fuera de rango en %
3.276	37	1,13%

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de presión, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que es necesario solicitar las explicaciones y verificar los registros correspondientes con el fin de aclarar dicha situación.

3.2 Revisiones Periódicas

No se dispone de información relacionada con el número de RP programadas o potenciales, el Número de RP ejecutadas y las no revisadas o pendientes de revisar.

3.3 Continuidad en el servicio

No se dispone de información relacionada con los eventos que afectaron la continuidad en la prestación del servicio a usuarios finales.

3.4 Seguridad

Al evaluar los datos reportados por la Empresa en referencia al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el prestador discriminó la información por tipo de evento, tal como lo establece la Circular conjunta SSPD-CREG 001 de 2006, Anexo 2, Formato T.2. Información de Respuesta a Servicio Técnico.

El tipo de evento está clasificado así: Escape de gas, incendio, calidad de la llama, interrupción del servicio y Otros.

Tabla 3.1.3. En este caso, el prestador reportó al SUI para el año 2014, 16.127 eventos.

Tipo de evento	2013	2014	% de variación
CL - Calidad de la llama	712	702	-1%
EC - Evento Controlado	11.387	11.879	4%
EN - Evento no controlado	2.135	1.970	-8%
IN - Incendio	458	291	-36%
IS - Interrupción del servicio	1.070	1.285	20%
O - Otro	-	-	-
Total general	15.762	16.127	2%

Fuente SUI

El siguiente cuadro muestra los índices de calidad, según la resolución CREG 072 de 2002, reportados por el prestador al SUI.

Tabla 3.1.4 Índices de Calidad

FECHA INICIO	FECHA FINAL	IPLI	IO	IRST-EG	IRST-IN	IRST-CL	IRST-IS
01/01/2014	31/01/2014	100	100	100	100	100	100
01/02/2014	28/02/2014	100	100	100	100	100	100
01/03/2014	31/03/2014	100	100	100	100	100	100
01/04/2014	30/04/2014	100	100	100	100	100	100
01/05/2014	31/05/2014	100	100	100	100	100	100
01/06/2014	30/06/2014	100	100	100	100	100	100
01/07/2014	31/07/2014	100	100	100	100	100	100
01/08/2014	31/08/2014	100	100	100	100	100	100
01/09/2014	30/09/2014	100	100	100	100	100	100
01/10/2014	31/10/2014	100	100	100	100	100	100
01/12/2014	31/12/2014	100	100	100	100	100	100

Fuente: SUI

El IRST en este caso fue reportado correctamente. Sin embargo, del cuadro anterior se observa que el prestador no reportó al sui la información para el mes de noviembre.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Efigas Gas Natural S.A. E.S.P., registra las actividades de comercialización y Distribución de gas natural, a continuación se analiza la composición del mercado, basándonos en la información reportada por la empresa en mención, en cuanto al comportamiento en el número de usuarios, los consumos y las peticiones quejas y recursos para las vigencias 2013 y 2014.

4.1 SUSCRIPTORES Y CONSUMOS MERCADO REGULADO

De acuerdo con lo reportado por Efigas Gas Natural S.A. E.S.P., al SUI para este tópico, se presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2013 y 2014, con un incremento del 6,90 % en el total de usuarios del 2014 con respecto al 2013.

En usuarios residenciales para el año 2013 se observa, que la mayor participación la presentan en los estratos 2, 3 y 1 con 36,02 %, 29,36 % y 15,92 % respectivamente, situación que se mantiene en el 2014, con los estratos 2,3, y 1 con una participación 35,70 %, 29,27 % y 16,22 % respectivamente, siendo los usuarios residenciales los de mayor participación con 98,45 %, para el 2013 y con 98,59 % en el 2014 dentro del total de usuarios por empresa.

Para los usuarios no residenciales se observa en el 2013 que el sector de mayor participación es comercial con el 1,48 % del total de la empresa, seguido del sector industrial con el 0,02 %. Y para el 2014 la situación se mantiene con una participación del 1,34% en el sector comercial, seguido del sector industrial con el 0,02 %.

En lo que respecta a la variación del 2014 con respecto al 2013, se observa en el sector residencial el estrato 6 presentó un aumento del 9,69 %, seguido del estrato 4 con una

variación del 8,40%. En el sector no residencial la mayor variación la presentó el sector Especial con el 28, 82 %, seguido del sector otra con el 10,55%. Así mismo se observa una disminución de suscriptores en el sector especial educativo con el 7,89 % seguido del sector comercial con el 3,63%.

Tabla 4.1.1. Total de usuarios por empresa - variación por estrato 2013-2014.

USO	ESTRATO	2013	Participación 2013 %	2014	Participación 2014 %	Variación %
Residencial	Estrato 1	63.046	15,92	68.676	16,22	8,93
	Estrato 2	142.641	36,02	151.143	35,70	5,96
	Estrato 3	116.263	29,36	123.933	29,27	6,60
	Estrato 4	38.823	9,80	42.085	9,94	8,40
	Estrato 5	17.036	4,30	18.304	4,32	7,44
	Estrato 6	12.111	3,06	13.284	3,14	9,69
TOTAL RESIDENCIAL		389.920	98,45	417.424	98,59	7,05
No Residencial	Comercial	5.876	1,48	5.663	1,34	-3,63
	Especial	90	0,02	116	0,03	28,82
	Especial Asistencial	33	0,01	34	0,01	4,94
	Especial Educativo	19	0,00	17	0,00	-7,89
	Industrial	73	0,02	78	0,02	7,00
	Oficial	4	0,00	NaN	-	-
	Otra	40	0,01	44	0,01	10,55
TOTAL NO RESIDENCIAL		6.134	1,55	5.952	1,41	-2,97
TOTAL GENERAL		396.053	100,00	423.376	100,00	6,90

nte: sistema único de Información - SUI

http://bi.superservicios.gov.co/o3web/viewdesktop.jsp?cmnd=open&source=SUI_COMERCIAL_GAS_NATURAL

Fecha de consulta 23/09/2015

En la siguiente tabla en la participación se observa que el mayor número de suscriptores residenciales de Efigas Gas Natural S.A. E.S.P, se concentra en tres departamentos así: Risaralda con el 40,71 % y 41,71 %, seguido de Caldas con 30,27 % y 30,30 % y por Quindío con el 27,47 % y 26,58 %, estos porcentajes para las vigencias 2013 y 2014 respectivamente.

En la variación de suscriptores residenciales del 2014 con respecto al 2013 fue positiva en un 6.90 %, siendo de departamento de Risaralda el de mayor variación con el 9,54 %, seguido del departamento de Caldas con el 7,00 %.

Tabla 4.1.2. Usuarios residenciales y no residenciales por departamento – Años 2013-2014

USO	Departamento	2013	Participación 2013 %	2014	Participación 2014 %	Variación %
Residencial	CALDAS	119.888	30,27	128.283	30,30	7,00
	QUINDIO	108.796	27,47	112.531	26,58	3,43
	RISARALDA	161.236	40,71	176.611	41,71	9,54
No Residencial	CALDAS	2.026	0,51	2.009	0,47	-0,86
	QUINDIO	1.633	0,41	1.546	0,37	-5,37
	RISARALDA	2.473	0,62	2.398	0,57	-3,06
TOTAL		396.052	100,00	423.376	100,00	6,90

Fuente: sistema único de Información - SUI

http://bi.superservicios.gov.co/o3web/viewdesktop.jsp?cmnd=open&source=SUI_COMERCIAL_GAS_NATURAL

Fecha de consulta 23/09/2015

En usuarios no residenciales por departamento la mayor participación fue Risaralda con el 0,62 % y 0,57 %, seguido de Caldas con 0,51 % y 0,47 % y Quindío con el 0,41 % y 0,37 %, estos porcentajes para las vigencias 2013 y 2014 respectivamente.

En la variación de suscriptores no residenciales del 2014 con respecto al 2013 fue negativa en los tres departamentos, de la siguiente manera: Caldas con -0,86 %, Quindío con el -5,37% y Risaralda con el -3,06%.

CONSUMO POR DEPARTAMENTOS 2013-2014

En relación con los consumos en m3, en el sector residencial se observa que la mayor participación para el 2013 la tiene el departamento de Risaralda con el 27,28 %, seguido del departamento de caldas con el 23,31 y por ultimo Quindío con el 18,11 %, situación que se mantiene en el 2014, así: Risaralda con el 27,67 %, seguido del departamento de caldas con el 23,16 y por ultimo Quindío con el 17,46 %, para este sector.

En el sector no residencial para el 2013, Risaralda con el 13,43 %, seguido del departamento de caldas con el 11,14 y por ultimo Quindío con el 6,74 %, Esta situación se mantiene en el 2014 en Risaralda con el 13,26 %, seguido del departamento de caldas con el 11,74 y por ultimo Quindío con el 6,70 %, para este sector.

Respecto a la variación se observa que el consumo en m3 vario positivamente del 2014 al 2013 en un 3,06 % en general, siendo el departamento del Caldas en sector no residencial el que obtuvo la mayor variación con un 8,63 %, seguido del Risaralda con un 4,54 % para el sector residencial, se observa una variación negativa para el departamento del Quindío en el sector residencial de -0.62%.

Tabla 4.1.3. Consumo usuarios residencial y no residencial m3 por departamento

Departamento	2013	Participación % 2013	2014	Participación % 2014	Variación %
CALDAS	24.216.057	23,31	24.799.988	23,16	2,41
QUINDIO	18.815.469	18,11	18.699.550	17,46	-0,62
RISARALDA	28.337.241	27,28	29.624.846	27,67	4,54
TOTAL RESIDENCIAL	71.368.767	68,70	73.124.384	68,30	2,46
CALDAS	11.570.884	11,14	12.569.240	11,74	8,63
QUINDIO	6.998.953	6,74	7.175.876	6,70	2,53
RISARALDA	13.950.430	13,43	14.199.793	13,26	1,79
TOTAL NO RESIDENCIAL	32.520.267	31,30	33.944.909	31,70	4,38
TOTAL	103.889.034	100,00	107.069.293	100,00	3,06

Fuente: sistema único de Información - SUI
http://bi.superservicios.gov.co/o3web/viewdesktop.jsp?cmd=open&source=SUI_COMERCIAL_GAS_NATURAL
 Fecha de consulta 24/09/2015

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS -PQR

De acuerdo con la información reportada por la empresa en evaluación en el Sistema Único de Información (SUI), durante el 2013 y 2014, la empresa registro para el 2013 26.632 PQR presentados por los usuarios, y para el 2014 registró 29.809 PQR los que corresponde a una variación 11,93 del 2014 con relación al 2013.

El mayor volumen de reclamaciones para el 2013 son Condiciones de seguridad o riesgo con el 51,05 %, seguido de Alto consumo con el 10,68% y Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario con el 10,43 %.

Para el 2014 la situación se mantiene las causales Condiciones de seguridad o riesgo con el 48,68 %, seguido de Alto consumo con el 13,29 % y Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario con el 11,08 %.

Respecto a la variación general del 2014 frente al 2013, esta tuvo un incremento del 11,93%.

Así mismo, se observa que las causales más representativas fueron Tarifa cobrada con un 6.612,50 %, le siguen Normalización del servicio con una variación del 285,71 %, Cambio de medidor o equipo de medida con 250 %, Otras inconformidades con 218,06 % y Terminación del contrato con 233,33 %.

Tabla 4.1.4 Peticiones, Quejas y Recursos.

DETALLE PQR	2013	Participación 2013 %	2014	Participación 2014 %	Variación %
Alto consumo	2.845	10,68	3.963	13,29	39,30
Calidad del servicio	725	2,72	687	2,30	-5,24
Cambio de medidor o equipo de medida	2	0,01	7	0,02	250,00
Cobro de otros cargos de la empresa	141	0,53	67	0,22	-52,48
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	236	0,89	255	0,86	8,05
Cobro Múltiple	0	0,00	1	0,00	0,00
Cobros inoportunos	11	0,04	18	0,06	63,64
Cobros por servicios no	20	0,08	22	0,07	10,00
Condiciones de seguridad o Conexión	13.596	51,05	14.512	48,68	6,74
Decisiones de sanción de la Dirección incorrecta	16	0,06	23	0,08	43,75
Entrega y oportunidad de la factura	1	0,00	0	0,00	-100,00
Error de lectura	1.070	4,02	766	2,57	-28,41
Estrato	1.989	7,47	1.421	4,77	-28,56
Falla en la prestación del Medidor, cuenta o línea cruzada	487	1,83	472	1,58	-3,08
Normalización del servicio	814	3,06	621	2,08	-23,71
Otras inconformidades	1.068	4,01	1.240	4,16	16,10
Pago sin abono a cuenta	3	0,01	0	0,00	-100,00
Plan Tarifario	7	0,03	27	0,09	285,71
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	72	0,27	229	0,77	218,06
Relacionada con cobros por	110	0,41	63	0,21	-42,73
Revisión a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	0	0,00	2	0,01	0,00
Solidaridad	425	1,60	299	1,00	-29,65
Subsidios y contribuciones	155	0,58	148	0,50	-4,52
Suspensión por mutuo acuerdo	2.778	10,43	3.302	11,08	18,86
Tarifa cobrada	24	0,09	28	0,09	16,67
Tasas e impuestos	2	0,01	4	0,01	100,00
Terminación de contrato	5	0,02	0	0,00	-100,00
Total general	26.632	100,00	29.809	100,00	11,93

Fuente: sistema único de Información - SUI
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090
 Fecha de consulta 24/09/2015

Tabla 4.1.5. PQR POR DEPARTAMENTOS

DEPARTAMENTO	2013	Participación 2013 %	2014	Participación 2014 %	Variación %
CALDAS	6.974	26,19	7.666	25,72	9,92
QUINDIO	7.707	28,94	7.841	26,30	1,74
RISARALDA	11.951	44,87	14.302	47,98	19,67
Total general	26.632	100,00	29.809	100,00	11,93

Fuente: sistema único de Información - SUI
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090
 Fecha de consulta 24/09/2015

En lo que respecta a PQR por departamentos, para el 2013 la mayor participación está en el departamento de Risaralda con el 44,87 %, seguido del departamento del Quindío con el 28,94% y por ultimo Caldas con el 26,19 %.

En el 2014 el comportamiento de PQR es el mismo, la mayor participación está en el departamento de Risaralda con el 47,98 %, seguido del departamento del Quindío con el 26,30% y por ultimo Caldas con el 25,72 %.

En lo que respecta a la variación general del 2014 frente al 2013, esta fue del 11,93%, el departamento de Risaralda obtuvo la mayor variación con el 19,67%.

Tabla 4.1.6 Variación porcentual respecto a la atención de PQR.

PQR RESPUESTA	2013	Participación 2013 %	2014	Participación 2014 %	Variación %
accede	14.226	53,42	13.427	45,04	-5,62
accede parcialmente	544	2,04	988	3,31	81,62
confirma	266	1,00	176	0,59	-33,83
modifica	4	0,02	137	0,46	3325,00
no accede	11.131	41,80	14.050	47,13	26,22
Pendiente de respuesta	372	1,40	910	3,05	144,62
rechaza	70	0,26	88	0,30	25,71
revoca	15	0,06	33	0,11	120,00
sin respuesta	4	0,02	0	0,00	-100,00
Total general	26.632	100,00	29.809	100,00	11,93

Fuente: sistema único de Información - SUI
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090
 Fecha de consulta 24/09/2015

Como se observa en lo referente a la respuesta en el 2013 el 53,42 % y en el 2014 el 45,04 % acceden, le siguen no acceden con el 41,80 % y 47,13%, esto en el 2013 y 2014 respectivamente,

En la variación se observa un incremento en el tipo de respuesta en modifica del 2014 al 2013 del 3.325%.

INFORME DEL AEGR

Se realiza la revisión del informe del auditor en la página del SUI de los años 2013 y 2014, donde se observa que los informe del AEGR (KPMG ADVISORY SERVICES LTDA), están publicados a la fecha, de acuerdo con lo establecido en la resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, en su artículo 4°, en cuanto a *“...La fecha máxima para la entrega del informe de AEGR a través del SUI será el 20 de abril del año siguiente al que se está evaluando. El envío se entenderá oficializado una vez se haya cargado al SUI el certificado de cargue debidamente firmado por el representante legal de la empresa auditora...”*.

En revisión de lo reportado por el auditor (KPMG), por el año 2014 en cuanto a suscriptores se encontró:

Suscriptores

El AEGR reporta un total de usuarios residencial de 448.402 al cierre de 2014, y usuarios no residenciales de 7.461 comercial y 153 Industrial, estas cifras no concuerdan con los reportados por la empresa al SUI.

Peticiones, Quejas y Reclamos

El auditor reporta 20.887 PQR's, a agosto de 2014, por lo tanto no se puede hacer una comparación con las cifras definitivas que reportó la empresa al SUI.

4.2. ASPECTOS TARIFARIOS

4.2.1. Régimen Tarifario

La empresa Efigas S.A. E.S.P., para el cálculo de costos y tarifas del servicio de gas natural domiciliario por red - mercado relevante Área de Servicio no Exclusivo (ASNE), para el año 2014 aplica el esquema tarifario establecido en la Resolución CREG 137 de 2013 Y 127 de 2013. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y subsidios a los usuarios de estrato 1 y 2 aplica lo estipulado en la resolución CREG 186 de 2010.

La empresa Efigas S.A. E.S.P. actualmente presta el servicio de gas natural domiciliario en el mercado relevante-ASNE, conformado por los municipios que se relacionan a continuación, junto con las resoluciones CREG, por medio de la cual se aprueba el Cargo Promedio de Distribución y el Cargo Máximo Base de Comercialización:

Tabla No. 4.2.1.1
Mercado relevante ASNE

No.	Municipios	Departamento	Resoluciones de aprobación de Cargos
1	Aranzazu	Caldas	
2	Salamina		
3	Pácora		
4	Aguadas		
5	Viterbo		
6	Anserma		
7	Riosucio		
8	Supía	Risaralda	Resolución CREG 124 y 190 de 2011
9	Risaralda		
10	San José		
11	Belalcázar		
12	Apía		
13	Belén de Umbría		
14	Guatica	Risaralda	
15	Quinchia		
16	Santuario		

Fuente: <http://www.creg.gov.co/index.php/regulacion/resoluciones>

La empresa Efigas S.A. E.S.P., hasta el 31 de julio del año 2014 aplico el esquema tarifario establecido en la resolución CREG 138 de 2013, para las Áreas de servicio Exclusivo - ASE Caldas, Quindío y Risaralda, a partir de agosto del año 2014 aplica la metodología establecido en la Resolución CREG 137 de 2013. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y subsidios a los usuarios de estrato 1 y 2 aplica lo estipulado en la resolución CREG 186 de 2010.

La metodología y criterios generales para determinar el Cargo Fijo y el Cargo Variable, buscan remunerar vía tarifa los diferentes agentes de la cadena de prestación del servicio, para lo cual

se involucran los componentes de compras de gas - G, transporte - T, distribución de gas - D y comercialización – C, los cuales varían cada mes. Las variaciones en los costos de suministro - Gm y transporte -Tm, están principalmente relacionadas con las condiciones particulares de las negociaciones entre las partes, estos valores también están afectados directamente por el comportamiento de la tasa representativa del mercado –TRM.

Estos mercados, se encuentran distribuidos en los departamentos de Risaralda, Caldas y Quindío, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla No. 4.2.1.2

Distribución de Mercados Empresa Efigas S.A. E.S.P.

DEPARTAMENTO DE RISARALDA	DEPARTAMENTO DE CALDAS	DEPARTAMENTO DE QUINDIO
Municipios	Municipios	Municipios
Pereira	Manizales	Armenia
Balboa	Villa maría	Circasia
Dos quebradas	Chinchiná	La Tebaida
La Celia	Palestina	Montenegro
La Virginia	Neira	Quimbaya
Marsella	Aranzazu	Calarcá
Santa rosa	Salamina	Filadelfia
Apía	Pácora	
Belén de Umbría	Aguadas	
Guatica	Viterbo	
Quinchia	Anserma	
Santuario	Riosucio	
	Supía	
	Risaralda - San José	
	Belalcázar	

Fuente: <http://www.creg.gov.co/index.php/regulacion/resoluciones>

4.2.2. Costos y Tarifas Aplicadas por el Prestador

Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de participación en cuanto a número de usuarios atendidos se presenta en el mercado relevante denominado por el prestador como ASNE, conformado por los municipios de Aránzazu, Salamina, Pacora, Aguadas, Viterbo, Anserma, Riosucio, Supía, Risaralda, san José y Belalcázar en el Departamento de Caldas y Apía, Belén de Umbría, Guatica, Quinchia y Santuario en el Departamento de Risaralda, con aprobación de Cargos de Distribución y Comercialización establecidos

según Resoluciones CREG 124 y 190 de 211, a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para este mercado:

TABLA No. 4.2.2.1

Estructura de Costos y Tarifas año 2014- Mercado relevante Denominado ASNE

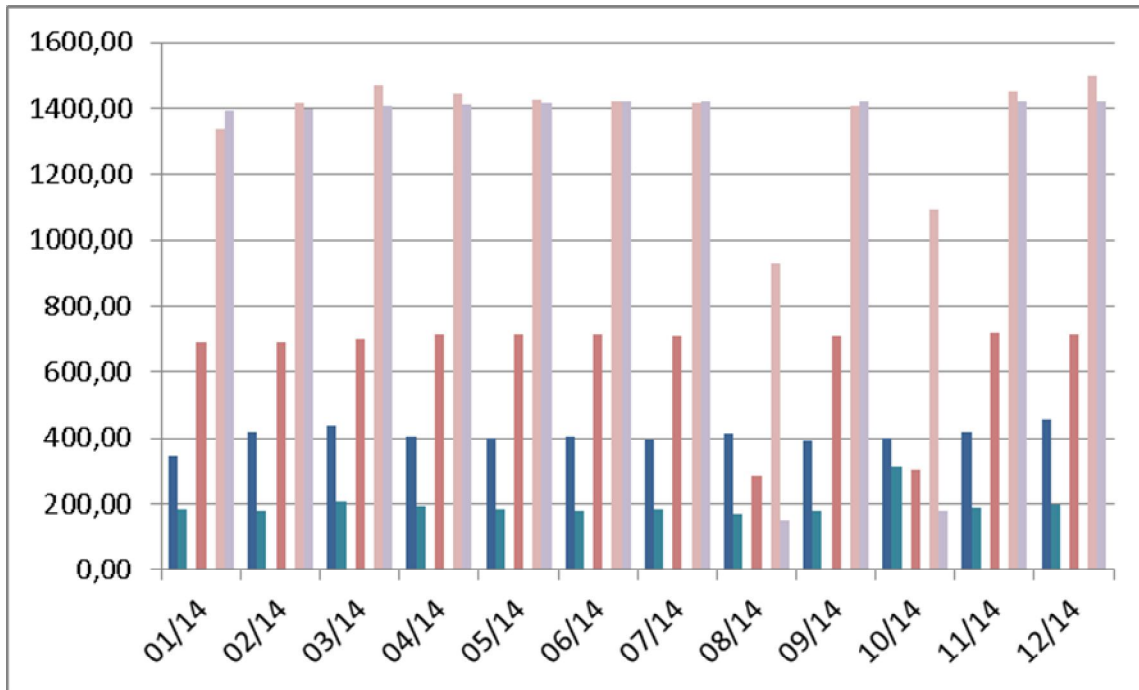
Mes / Año	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	p %	D _m (\$/m ³)	Cv _m (\$/m ³)	Cargo variable CUv _m (\$/m ³)	Cargo fijo Cuf _m (\$/factura)
ene-14	345,18	181,79	3,70%	689,32	0	1.338,34	1.393,28
feb-14	419,36	177,05	3,70%	693,2	0	1.415,18	1.398,30
mar-14	436,93	206,07	3,70%	700,92	0	1.472,27	1.405,36
abr-14	406,86	194,31	3,70%	712,14	0	1.442,39	1.409,14
may-14	400,76	182	3,70%	714,5	0	1.426,08	1.413,82
jun-14	402,88	176,91	3,70%	712,84	0	1.420,46	1.418,88
jul-14	396,11	184,27	3,70%	709,7	0	1.417,84	1.418,43
ago-14	411,88	171,31	3,70%	283,24	0	930,91	152,72
sep-14	390,11	178,15	3,70%	711,47	0	1.405,50	1.419,91
oct-14	401,64	313,06	3,70%	305,07	0	1.092,49	179,01
nov-14	418,92	186,31	3,70%	716,79	0	1.451,65	1.420,62
dic-14	457,12	195,6	3,70%	715,44	0	1.498,98	1.420,72
Conceptos según Resoluciones CREG 137 de 2013 y 127 de 2013							

Fuente: Información formato Excel Reporte de Efigas S.A. E.S.P.

La tabla No 4.2.2.1. presenta la información de los componentes de costos y tarifas en año 2014, en el mercado relevante denominado Área de Servicio no Exclusivo (ASNE), en el cual se observa que para el mes de diciembre el cargo variable(\$/m³) presentó el mayor incremento con un valor de \$1.498,98, seguido del mes de marzo con \$1.472,27, incidiendo principalmente para estos aumentos los altos costos en los componentes de compra Gm, (\$/m³) y Transporte Tm,(\$/m³) ; sin embargo el cargo variable (\$/m³) más bajo se presentó en los meses de agosto con un valor de \$930,91, como consecuencia del comportamiento de un menor valor en el componente de Tm (\$/m³). Estos valores son calculados a partir de los contratos suscritos con los proveedores de gas y de transporte, por lo que pudieron haberse visto afectados por la tasa representativa del mercado, o en algunas ocasiones se pudieron ver afectados por las restricciones en los puntos de abastecimiento.

En cuanto al cargo fijo, inició el año 2014 en \$1393,28/factura y finalizó el año 2014 en \$ 1420,72/factura, mostrando una variación inferior al 1%.

Tabla 4.2.1. Grafico de Costos y Tarifas año 2014- Mercado relevante Área de Servicio no Exclusivo (ASNE)



4.2.3. APLICACIÓN DE SUBSIDIOS TARIFARIOS Y CONTRIBUCIONES.

Tabla 4.2.3.1 Subsidios y contribuciones mercado relevante Área de Servicio no Exclusivo (ASNE)

Mes / Año	Estrato 1				Estrato 2			
	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³) 0-20 m3	Subs. (%)	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³) 0-20 m3	Subs. (%)
ene-14	12,19	1.452,00	642	55,79%	12,25	1.452,00	771	46,90%
feb-14	10,64	1.546,00	645	58,28%	10,13	1.553,00	777	49,97%
mar-14	11,11	1.598,00	649	59,39%	10,54	1.605,00	803	49,97%
abr-14	11,42	1.565,00	652	58,34%	10,6	1.575,00	806	48,83%
may-14	11,45	1.549,00	655	57,71%	10,64	1.553,00	810	48,01%
jun-14	11,67	1.542,00	658	57,33%	10,69	1.558,00	814	47,59%
jul-14	12,65	1.061,00	458	56,83%	12,13	1.065,00	577	45,82%
ago-14	12,4	943	459	51,33%	11,93	943	578	38,71%
sep-14	12,38	955	460	51,83%	11,91	955	579	39,37%
oct-14	12,78	1.106,00	521	52,89%	12,56	1.106,00	653	40,96%
nov-14	11,85	1.571,00	663	57,80%	10,88	1.582,00	820	48,17%
dic-14	12,09	1.616,00	664	58,91%	11,07	1.627,00	821	49,54%

Fuente: Información formato Excel Reporte de Efigas S.A. E.S.P.

De acuerdo a lo definido en las resoluciones CREG 124/96, 015/97, 040/04, 108/03, 186/10 y 186/13, y circulares de MINMINAS 006 y 065 de 2004 y el artículo 99 de la ley 142 que reglamentan el otorgamiento de subsidios y Contribuciones para los usuarios del servicio de Gas natural por redes de Tuberías, Según la información tarifaria publicada y reportada por la empresa Efigas S.A. E.S.P., a la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, se establece que los valores de dichos subsidios se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato uno (1), ni el 50% para los usuarios de estrato dos (2). como se puede observar en la anterior tabla.

4.2.4. ESTRATIFICACION SOCIOECONÓMICA

La empresa cuenta con los acuerdos o decretos municipales de estratificación socioeconómica para los mercados atendidos en el año 2014. En cuanto a los hogares comunitarios, la información que es suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantiza

que estos usuarios sean facturados en estrato 1 como lo establece la normatividad vigente

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 5.1 Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2014	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	32%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	7	10,5	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	193,3	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	1,6	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,0	No Cumple

Fuente: SUI

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

El margen operacional tuvo un comportamiento a la alza respecto al año anterior, lo cual ubica a Efigas a 2 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial. Según la empresa, el indicador refleja una mejora de 3 puntos básicos representados principalmente en la excelente gestión de costos de la compañía. Donde los costos directos presentaron una disminución del 23% frente al año 2013 mientras que los ingresos operacionales solo disminuyeron un 13% producto principalmente de los cambios regulatorios en materia de comercialización de gas en el mercado secundario y la menor cantidad de conexión de usuarios por el nivel de saturación del mercado.

La empresa en promedio recauda su cartera después de 6 meses, lo cual aleja a Efigas al referente del sector, en relación con los resultados del año 2013. La empresa menciona que el resultado de este indicador no indica un deterioro; es coherente con las políticas de financiación de la compañía, donde la conexión y red interna de nuevos usuarios se financian a un plazo máximo de 72 meses. Así mismo se financian otros servicios con plazo de hasta 60 meses.

La razón corriente de la empresa es de una vez, lo cual mantiene a la empresa alejada del referente sectorial. La empresa menciona que el resultado de este indicador tiene su fundamento en la clasificación de obligaciones financieras de largo a corto plazo dado su periodo de amortización y pago. Si bien no se cumple con el referente, el resultado refleja que la compañía tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones en el corto plazo

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son:

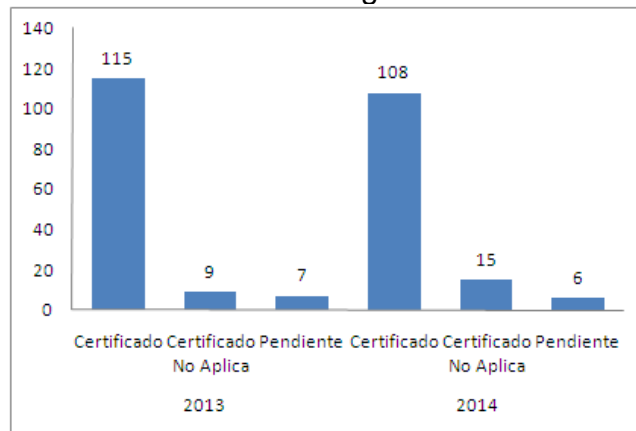
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un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

Tabla 6.1. Estado de cargue al SUI 2013-2014

	Suma de Total de Formatos
2013	131
Certificado	115
Certificado No Aplica	9
Pendiente	7
2014	129
Certificado	108
Certificado No Aplica	15
Pendiente	6
Total General	260

Fuente SUI

Gráfico 6.1. Estado de cargue al SUI 2013-2014



De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento reflejado en 7 formatos pendientes, todos por la aplicación cargue masivo que pertenecen al tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395
- Conceptos estado de resultados proyectado gas res 2395

Tópico Comercial y de Gestión con el formato de información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011.

Tópico Facturación GN con el formato de información comercial de usuarios regulados.

Así mismo se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 9 formatos de los cuales todos corresponde a cargue masivo con el tópico de Administrativo y Financiero que pertenecen al formato conceptos flujo de caja gas res 2395.

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con el formato c3.informacion suspensiones programadas.

Para lo que lleva corrido del año 2014 el porcentaje de incumplimiento corresponde a 6 formatos pendientes por subir a la herramienta, de estos 6 formatos 4 pertenecen a cargues masivo con el tópico Comercial y de Gestión con el formato información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011

Y 2 cargue por la aplicación formularios que pertenecen al tópico Técnico operativo con el formato 03. Calidad Gas Combustible.

También se presenta 15 en estado certificado como no aplica que pertenecen a la aplicación de cargue masivo con el tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395
- Conceptos estado de resultados proyectado gas res 2395
- Conceptos flujo de caja gas res 2395
- Flujo de caja proyectado gas res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C1. Información suspensiones no programadas
- C3. Información suspensiones programadas

7. ACCIONES DE LA SSPD

- El 31 de marzo de 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas realizó visita de verificación de aspectos técnicos a la empresa EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P. en donde no se encontraron no conformidades en los temas de calidad y seguridad verificados.

-Revisado el Sistema Orfeo, no se encontraron solicitudes de investigación por temas de calidad y/o seguridad, durante el año 2014.

-En el año 2015, mediante radicado 20152300051853 del 12 de junio de 2015, se remitió para su consideración a la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas el IG 2015-022 relacionado con la presunta violación del artículo 1 de la Resolución CREG 009 de 2005 "Por la cual se modifica el artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003" y el artículo 1 de la Resolución CREG 005 de 2006 "Por la cual se modifica el numeral 3.2 del artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003" por parte de la empresa EFIGAS GAS NATURAL SA ESP.

- Durante las vigencias 2013 y 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha efectuado seguimiento permanente a la aplicación de la normatividad en materia comercial por parte de la empresa, sin evidenciar presuntos incumplimientos de la regulación vigente.

- La SSPD realizará un requerimiento a la empresa solicitando ponerse al día con los formatos que se encuentran pendientes para el año 2013 y lo que lleva del 2014, esperando que para el último periodo de este último ya se encuentre al día en lo que respecta al cargue de información.

- La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible efectuó visita de inspección financiera el día 08 y 09 de mayo del 2014, visita comunicada a través de radicado 20142300227501.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, se tiene:

- Revisada la información reportada al SUI para el índice de odorización, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que es necesario solicitar las explicaciones y verificar los registros correspondientes con el fin de aclarar dicha situación.
- Revisada la información reportada al SUI para el índice de presión, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que es necesario solicitar las explicaciones y verificar los registros correspondientes con el fin de aclarar dicha situación.

- Se recomienda realizar visita al prestador con el fin de verificar, en relación con las Revisiones Periódicas que el usuario no permitió realizar, los registros de la suspensión realizada por el prestador, una vez cumplido el plazo establecido.
- Se debe solicitar al prestador las explicaciones correspondientes a los incrementos presentados y las acciones para disminuir o mitigar el indicador IRST.
- Se recomienda requerir al prestador para que informe de les gestiones adelantadas para dar cumplimiento a los indicadores de calidad establecidos en la resolución CREG 100 de 2003.

También, Se puede determinar que la empresa cumple con la regulación en materia comercial para el servicio de gas natural.

De acuerdo con lo reportado por Efigas Gas Natural S.A. E.S.P, al SUI para este tópico, se presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2013 y 2014, con un incremento del 3,06 % en el total de usuarios en el 2014 con respecto al 2013.

De acuerdo con la información reportada por la empresa en evaluación en el Sistema Único de Información (SUI), durante el 2013 y 2014, la empresa registro para el 2013 26.632 PQR presentados por los usuarios, y para el 2014 registró 29.809 PQR los que corresponde a una variación negativa del 11,93 % del 2013 con relación al 2014.

Se debe aclarar las cifras de suscriptores para el 2014 tanto las de la empresa, reportadas al sui y las reportadas por el auditor en su informe, así como la fuente de consulta del auditor.

La empresa debe dar las explicaciones respecto a la variación del 2014 frente al 2013 de las PQRs, de las siguientes causales más representativas: Tarifa cobrada con un 6.612,50 %, le siguen Normalización del servicio con una variación del 285,71 %, Cambio de medidor o equipo de medida con 250 %, Otras inconformidades con 218,06 % y Terminación del contrato con 233,33 %.

Así mismo, se recomienda a la empresa continuar el fortalecimiento de las estrategias y herramientas de comunicación con los usuarios, los líderes comunitarios y vocales de control con el fin de que estos tengan claros los temas relacionados con la prestación del servicio en Gas Natural.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 7 formatos pendientes para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el cumplimiento inmediato de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 6 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

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

En el año 2014, la gestión financiera de Efigas S.A E.S.P se caracterizó por una reducción generalizada de los ingresos, costos y gastos operacionales, donde el descenso de las ventas resultó ser superior a la reducción de los costos y gastos, lo cual resultó en una leve disminución en la utilidad operacional y el indicador Ebitda de la empresa.

Sin embargo, la compañía presentó una disminución relevante en sus ingresos extraordinarios, lo cual generó una reducción del 11,4% en el resultado neto en relación a la vigencia anterior.

Según el concepto de Viabilidad Financiera del Auditor *“(...) nada ha llamado nuestra atención que nos indique que los supuestos macroeconómicos usados por Efigas S.A. E.S.P., no estén acorde con los aspectos hipotéticos esperados por el país de acuerdo con fuentes públicas, en todos los aspectos materiales. De igual manera, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que existen riesgos que puedan comprometer la viabilidad financiera de la Compañía. Lo anterior considerando que no se presenten cambios desfavorables en las variables macroeconómicas del país y/o en las condiciones comerciales de Efigas S.A. E.S.P.. (...)”*¹

Proyectó:

Jaime A. Guerra P. - Profesional Especializado-Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Jenny Alexandra Buitrago Medina–Profesional Especializado (e)-Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Freddy Antonio Celin Teran – Contratista SSPD - Delegada Para Energía y Gas Combustible
Cristian Camilo Ibañez Aldana – Contratista - Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Heber Javier López- Contratista - Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible

Revisó: Jorge Eliécer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible

¹ Informe de Viabilidad Financiera (Marzo, 2015) – Auditoria Externa de Gestión y Resultados Año 2014. Fuente: SUI, según resolución SSPD 200613000012295.