

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

## ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: KPMG ADVISORY SERVICE LTDA

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Efigas Gas Natural S.A. ESP se encuentra constituida como sociedad anónima, creada en el mes de septiembre de 2009 a partir de la fusión de las sociedades Gas del Risaralda, Gas Natural del Centro y Gases del Quindío. La sociedad fue creada principalmente para desarrollar las actividades de comercialización y distribución de gas natural en los departamentos del Quindío, Caldas y Risaralda

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$17.954.232.000,00 y tiene su sede principal en la ciudad de Manizales. Su última actualización en RUPS fue el día 07 de Febrero de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

<b>Tipo de sociedad</b>	Anónima
<b>Razón social</b>	Efigas Gas Natural S.A. E.S.P
<b>Sigla</b>	Efigas S.A. E.S.P.
<b>Nombre del gerente</b>	Carlos Alberto Davila Mazeneth

Fuente: SUI

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

#### 2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
<b>Activo</b>	<b>\$353.309.046.151</b>	<b>\$301.574.845.728</b>	<b>17,15%</b>
Activo Corriente	\$110.727.518.263	\$87.911.666.100	25,95%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$75.945.004.825	\$64.368.225.618	17,99%
Inversiones	\$7.886.702.387	\$5.984.040.452	31,80%
<b>Pasivo</b>	<b>\$180.442.762.365</b>	<b>\$140.697.503.842</b>	<b>28,25%</b>
Pasivo Corriente	\$58.197.923.616	\$39.038.500.364	49,08%
Obligaciones Financieras	\$124.780.109.990	\$96.477.588.829	29,34%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$172.866.283.786</b>	<b>\$160.877.341.886</b>	<b>7,45%</b>
Capital Suscrito y Pagado	\$17.954.232.000	\$17.954.232.000	0,00%

Fuente: SUI

**Activo:**

El total de activos de la compañía presentó durante 2012 un crecimiento del 17% respecto a 2011, explicado principalmente por un incremento en los Deudores, Otros Activos y Propiedad Planta y Equipo. El activo está conformado por un 31% corriente y un 69% 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 48% del total del activo de Efigas, y presenta un crecimiento del 16,7% respecto al año anterior, explicado principalmente por nuevas conexiones de usuarios en municipios del área de servicio no exclusivo, lo cual desencadenó un aumento de la cartera por conexiones y un incremento en el consumo de gas; adicionalmente, se resalta el incremento en las cuentas por cobrar a Gases del Caribe y los dividendos por cobrar a la empresa Energía Eficiente, e2. Según las notas a los estados financieros de la empresa del año 2012, la cuenta deudores está compuesta principalmente por los siguientes conceptos:
  - ✓ Financiación del 100% de los derechos de conexión, la construcción de red interna y gasodomesticos a todos los estratos socio-económicos en un periodo que oscila entre 6 y 72 meses.
  - ✓ Financiación de los productos de bienestar al usuario a través del programa Brilla.
  - ✓ Cartera de clientes residenciales, comerciales e industriales por concepto de consumo, cargo fijo y contribuciones.
  - ✓ Refinanciaciones concedidas a usuarios con mora mayor a 90 días como política de la empresa para recuperar la cartera.
  - ✓ Cuentas por Cobrar a compañías vinculadas principalmente por transacciones efectuadas con Gases del Caribe.
  - ✓ Otros deudores correspondientes a comisiones de Brilla, multas, seguros y venta de materiales.
  - ✓ Déficit de Subsidios y Contribuciones por cobrar al Ministerio de Minas para cubrir el déficit de conciliación de subsidios y contribuciones de las concesiones de Risaralda, Quindío y Caldas.
- El valor de la cuenta Otros Activos representa el 26% del total del activo de la empresa, la cual está compuesta principalmente por las valorizaciones de las redes de distribución y los bienes adquiridos en leasing financiero para expansión del servicio, los cuales tuvieron un incremento del 12% y 36,5% respectivamente.
- Los activos fijos de la compañía representan el 21,5% conformados principalmente por redes de distribución. La depreciación acumulada asciende a (\$90.244) millones y la depreciación diferida a \$31.198 millones al cierre de 2012.

**Pasivo:**

El total de pasivos de la empresa presentó un crecimiento del 28% respecto a 2011 explicado principalmente por el incremento de las obligaciones financieras y las cuentas por pagar en un 29% y un 74% respectivamente. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las obligaciones financieras representan el 69% del total del pasivo. Se puede inferir en las notas a los estados financieros de 2012 que la composición de la deuda está distribuida en un 80% con bancos nacionales y un 20% en Contratos de Leasing. igualmente, se revela los vencimientos de las deudas a largo plazo de la siguiente manera: \$27.147 millones para el 2013, \$34.783 millones para el 2014 y \$48.166 millones para el 2015 y años siguientes. Adicionalmente, la deuda de la compañía tuvo un crecimiento del 29% explicado por la obtención de créditos a corto y largo plazo, los cuales según el informe del auditor presentan una participación sobre el total de la deuda de un 12% corriente y 88% a largo plazo, respectivamente.
- Las cuentas por pagar representan el 19,6% del total del pasivo de la empresa, adicionalmente presentan un crecimiento del 74% respecto al año 2012, explicado, según el informe del auditor, principalmente porque a la fecha de corte se tenían pagos pendientes por suministro y transporte que aún no habían vencido. El aumento de las cuentas corrientes por pagar explica principalmente el crecimiento del 49% en el pasivo corriente respecto al año 2011 por lo explicado previamente y por el incremento de las obras en municipios del área de servicio no exclusivo, lo cual efectuó mayores cuentas por pagar a contratistas y materiales.
- Los otros pasivos representan el 10,4% del total del pasivo, concentrado en los créditos diferidos por impuestos e ingresos, las cuales tuvieron un crecimiento de 5,1% respecto al año anterior.

#### Patrimonio:

El total del patrimonio representa un 49% del total de activos de la compañía, adicionalmente la compañía presentó un crecimiento del 7% respecto al año 2011, explicada principalmente por el aumento de los resultados del ejercicio y el incremento del superávit por valorización.

El patrimonio de Efigas está representado según su orden de participación en: Superávit por Valorización, Resultados del ejercicio, reservas y prima en colocación de acciones.

## 2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$283.003.285.702	\$204.831.555.443	38,16%
COSTOS OPERACIONALES	\$194.725.052.085	\$133.184.818.142	46,21%
GASTOS OPERACIONALES	\$38.787.031.661	\$28.577.052.649	35,73%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$49.491.201.956	\$43.069.684.652	14,91%
OTROS INGRESOS	\$7.190.148.834	\$3.676.307.554	95,58%
OTROS GASTOS	\$9.119.627.173	\$8.678.362.737	5,08%
GASTO DE INTERESES	\$8.416.183.639	\$4.723.439.786	78,18%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$47.561.723.617	\$38.067.629.469	24,94%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales de la empresa crecieron 38,1% respecto a la vigencia anterior; debido a la expansión de la compañía en municipios localizados en el área de servicio no exclusivo lo cual generó un aumento en las conexiones y el volumen de consumo de gas natural. Lo anterior también tuvo incidencia en el incremento de los costos y gastos operaciones debido a las inversiones efectuadas para acceder a nuevos mercados; no obstante, el crecimiento de la utilidad operacional fue del 14,9%.

Los ingresos operacionales correspondientes a las actividades de distribución y comercialización de gas natural representan el 93% del total de los ingresos de la empresa donde se destaca el negocio de comercialización el cual aporta el 65% de los ingresos totales y presenta un crecimiento del 48% respecto al año anterior.

Los Otros Ingresos de Efigas crecieron un 95% explicado principalmente por el incremento de los ingresos obtenidos a través del decreto de dividendos de la empresa Energía Eficiente S.A E.S.P. El total de Otros Ingresos de la empresa representan el 2,4% del total de ingresos del año 2012.

Los costos Totales de Efigas están concentrados en la cuenta “Costo de bienes de Servicios” el cual representa un 47% del total de ingresos de la compañía y el 51% del total de ventas de servicio de gas combustible.

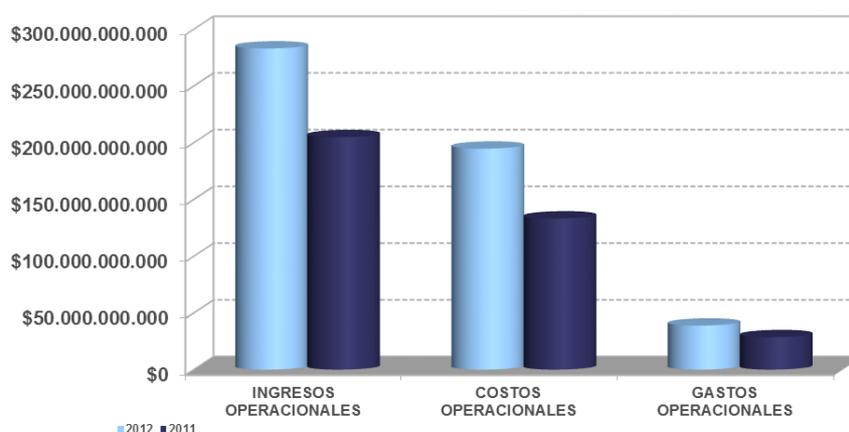
Los costos totales de la empresa están concentrados principalmente de la siguiente forma:

- ✓ El costo de bienes y servicios públicos representa un 75%,
- ✓ Las órdenes y contratos realizados 11% del total del costo.
- ✓ La depreciación, los servicios de personal y los costos generales concentran el 11% del total del costo de la empresa.

Los gastos operacionales de la compañía presentan un incremento del 35% explicado, según el auditor, por crecimiento de la nómina y el pago del impuesto de industria y comercio, el cual para vigencias anteriores era clasificado como un costo.

Los gastos financieros de la empresa presentan un crecimiento del 78% explicado por la obtención de créditos explicados en la sección del pasivo del presente informe.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la Gráfica 1, la gestión operacional de la empresa tuvo un crecimiento generalizado respecto al año anterior, el cual tuvo como resultado un incremento en la utilidad operacional del 14,9%.

Las utilidades netas de la empresa presentan un aumento significativo respecto a la vigencia anterior del 24%, explicado principalmente por la operación de la empresa y los intereses generados por inversiones en compañías no controladas.

### 2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	1,9	2,3
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	212,4	241,2
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	30,1	11,2
Activo Corriente Sobre Activo Total	31,34%	29,15%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	51,1%	46,7%
Patrimonio Sobre Activo	48,9%	53,3%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	32,3%	27,7%
Cobertura de Intereses – Veces	9,6	15,1
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	80.581.348.589	71.420.079.058
Margen Operacional	28,5%	34,9%
Rentabilidad de Activos	22,8%	23,7%
Rentabilidad de Patrimonio	56,8%	52,6%

Fuente: SUI

#### Liquidez:

La razón corriente de la empresa es 1,9 veces y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2011. El actual indicador implica que por cada peso adeudado a corto plazo, Efigas cuenta con 1,9 pesos de sus activos corrientes para cancelar la deuda.

El auditor explica que el deterioro del indicador obedece a que el pasivo corriente se incrementó en mayor proporción, respecto al activo corriente, debido principalmente a la obtención de créditos de leasing para la construcción de redes y al incremento de las cuentas por pagar por concepto de suministro y transporte que quedaron pendientes de pago para el año 2013.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una recuperación respecto a la vigencia anterior, disminuyendo en 29 días el promedio de recaudo de la cartera. Durante 2012 la empresa otorga en promedio a sus clientes un plazo de 212 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 30 días.

El activo corriente de la compañía corresponde al 31% del total del activo de la empresa para el año 2012, debido a la alta concentración de activos fijos productivos de la empresa, al gran volumen de valorizaciones de activos y a la alta porción a largo plazo de las cuentas por cobrar.

### **Endeudamiento:**

En el año 2012, el nivel de endeudamiento es del 51%, presentando un incremento respecto al año anterior del 4,4%, debido a la obtención de préstamos mencionada anteriormente.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 49% de la estructura de financiación de Efigas; por lo cual, se concluye que la estructura de financiamiento de la compañía es mitad recursos propios y mitad deuda o financiamiento externo.

Según los estados financieros del año 2012, la porción corriente del pasivo de Efigas equivale al 32% con un incremento en 4,5 puntos porcentuales respecto a la vigencia anterior, explicados por la obtención de préstamos y al incremento del 94,3% de las cuentas por pagar a corto plazo; no obstante, el alto crecimiento en mención de las cuentas por pagar es contrarrestado en parte por la porción de crédito a largo plazo de la empresa.

La cobertura de intereses de la compañía es de 9,6 veces para el año 2012, en el año 2011 el indicador equivalía a 15 veces, en este sentido, la disminución se debe al incremento de los intereses fruto del incremento en las obligaciones financieras. El indicador actual evidencia que la compañía tiene la capacidad de pagar el total de los intereses 9,6 veces con su margen Ebitda. Se aclara que si bien el Ebitda tuvo un incremento respecto al año anterior, el aumento de los intereses creció en mayor proporción.

### **Rentabilidad.**

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento aproximado del 13% respecto al año 2011, por lo cual se infiere que la gestión operacional de la empresa es adecuada. No obstante, es importante señalar que la disminución del indicador de la cobertura de los intereses alerta que se debe aumentar la atención en la gestión de las fuentes de financiamiento puesto que la rentabilidad del negocio dependerá en mayor proporción de la gestión de la estructura financiera que de la gestión operacional.

Los indicadores de rentabilidad de Efigas, calculados a partir del Ebtida de la Empresa, refleja que el margen operacional para el año 2012 asciende a 28,5%, los activos de la empresa tuvieron una rentabilidad para el año 2012 del 22,8% y la rentabilidad del patrimonio un 56,8%.

Según lo señalado en el informe de auditoría, el comportamiento y cambios en la composición y estructura financiera de Efigas, estuvo fuertemente influenciada por la expansión del servicio a los municipios del Área de Servicio No Exclusivo durante el 2012, ya que un número mayor de suscriptores se traduce necesariamente en el crecimiento de cuentas por cobrar por derecho de conexión y por las ventas de gas.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### Infraestructura:

El sistema de distribución de Efigas, cuenta con 4.630 kilómetros lineales de tubería tendida, de los cuales el 98% corresponde a tubería de polietileno, como se detalla a continuación:

Tabla 5. Infraestructura de Distribución

Diámetro (pulgadas)	Polietileno	Acero
	Longitud (km)	Longitud (km)
6	73	47
4	212	34
3	200	3
2	385	0
1	209	0
3/4	3.393	0
1/2	75	0
Total	4.547	84

Fuente: Informe AEGR

El sistema está constituido principalmente por tubería de polietileno de  $\frac{3}{4}$  de pulgada, equivalente a 3.393 kilómetros, la cual es usada principalmente para el anillado de predios.

#### Estaciones de Regulación:

Actualmente Efigas cuenta con 30 Estaciones de Regulación de Presión (ERP), de las cuales 24 se encuentran en el Área de Servicio Exclusivo - ASE distribuidas así: 11 en Risaralda, 7 en Caldas y 6 en Quindío. Por su parte, las 6 ERP restantes se encuentran ubicadas en los municipios de Viterbo, Risaralda, San José, Anserma, Guática y Quinchía pertenecientes al Área de Servicio No Exclusivo ASNE.

#### 3.1 Indicadores de Calidad

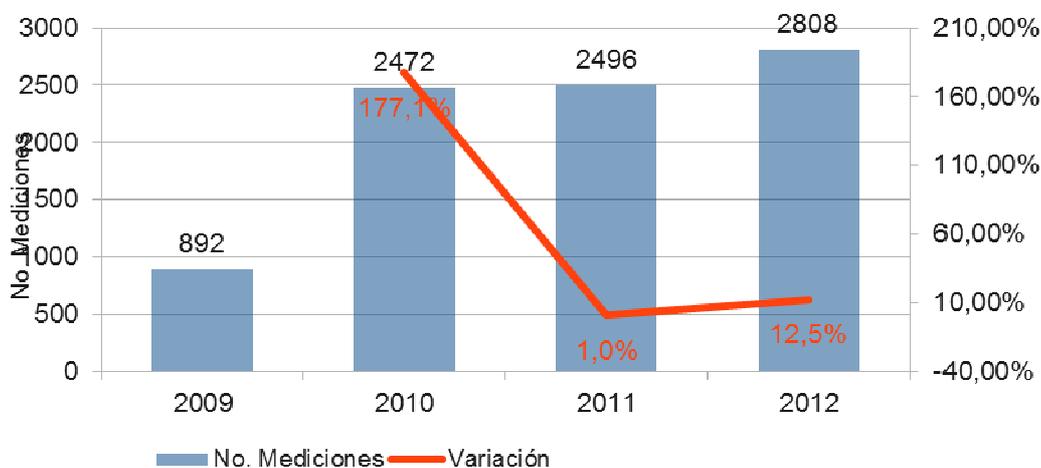
Dando cumplimiento a lo estipulado en la resolución CREG 100 de 2003 y en la Circular SSPD-CREG 001 de 2006, Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. reportó en 2012 un total de 2.808 mediciones de los indicadores de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) e Índice de Odorización (IO) en el Sistema Único de Información - SUI.

Como se observa en el Gráfico 2, el número de mediciones realizadas tiende a crecer. La variación del período 2011-2012 es del 12,5% situación que guarda relación directa con el aumento de suscriptores que para el mismo intervalo de tiempo fue del 4%.

Esta cifra que se maneja para 2012 es importante y evidencia la gestión empresarial en mantener y cumplir con lo estipulado regulatoriamente.

En el Gráfico 2, que muestra la evolución anual de las mediciones, se puede observar claramente el comportamiento de las variaciones en las mediciones de los últimos cuatro años.

Gráfico 2. Evolución anual de mediciones de IPLI e IO



Fuente: SUI

Al evaluar los datos reportados por Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. en referencia al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el evento mas frecuente presentado durante 2012 es el de escape de gas controlado con un 72,8% del total seguido en menor proporción por escape de gas no controlado con un 9,7% del total, por su parte, calidad de la llama con un 8,7%, interrupción del servicio con un 5,7% y finalmente el evento incendio con el restante 3,1%. Al respecto, considerando los datos reportados para 2011 se evidencia un aumento en los tipos de requerimientos de Incendio, Evento Controlado y Calidad de la Llama, mientras que los requerimientos por interrupción del servicio y eventos no controlados disminuyeron. El total de requerimientos se incrementó en un 17,1% respecto al año anterior. La información respectiva se resume en la siguiente tabla:

Tabla 6. Eventos ocurridos durante 2012 y variación 2012 vs 2011

Sector	%	No. (2012)	No. (2011)	Variación
INTERRUPCION DEL SERVICIO	5,69%	910	926	-1,73%
CALIDAD DE LA LLAMA	8,70%	1.390	1244	11,74%
EVENTO CONTROLADO	72,84%	11.641	9761	19,26%
EVENTO NO CONTROLADO	9,65%	1.542	1561	-1,22%
INCENDIO	3,12%	499	161	209,94%
Total		15.982	13.653	17,06%

Fuente: SUI

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

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además de ejercer un control directo sobre sus empresas vigiladas, cuenta con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, las cuales se encuentran reguladas por la Ley 142 de 1994 con el fin de evaluar la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos en los aspectos financieros,

técnicos/operativos y de calidad del servicio. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6° de la Ley 689 de 2001.

A continuación se transcriben, algunos de los aspectos importantes mencionados por la Auditoría, con relación a los aspectos técnicos- operativos de la empresa durante su gestión en el año 2012.

“(…)

#### *Gestión Técnica y Operativa*

*Para efectos de este informe y en cumplimiento del programa de auditoría, nuestra evaluación de la Gestión Técnica y Operativa de Efigas se realizó en dos etapas: la primera para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2012; la segunda contempló actualización de indicadores e información clave a 31 de diciembre de 2012. Incluye la evaluación de la gestión de la inversión, operación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura asociada al servicio, así como aspectos y condiciones de cobertura, confiabilidad, continuidad y oportunidad de la prestación del servicio. Adicionalmente se verificó si se hicieron las compensaciones generadas a los usuarios del servicio por incumplimientos o interrupciones presentadas, salvo en los casos establecidos en los Artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994.*

*Nuestro análisis de los aspectos técnico – operativos se basó en las siguientes fuentes de información: Reunión con los Jefes del Área Técnica, Jefe de Planeación, resoluciones y normatividad vigente de la CREG y la SSPD.*

#### *Infraestructura*

*El sistema de distribución de Efigas, cuenta con 4630 kilómetros lineales de tubería tendida, de los cuales el 98% corresponde a tubería de polietileno, así: 4547 km de polietileno y 84 km de acero.*

*El sistema está constituido principalmente por la tubería de polietileno de ¾ de pulgada, equivalente a 3.393 kilómetros, la cual es usada principalmente para el anillado de predios.*

#### *Estaciones de Regulación*

*Actualmente Efigas cuenta con 30 Estaciones de Regulación de Presión (ERP), de las cuales 24 pertenecen al ASE distribuidas así: 11 en Risaralda, 7 en Caldas y 6 en Quindío. Por su parte, las 6 ERP restantes se encuentran ubicadas en los municipios de Viterbo, Risaralda, San José, Anserma, Guática y Quinchía pertenecientes al ASNE.*

#### *Plan de Inversión*

*Nuestra fuente de información para evaluar el plan de inversión correspondió al Plan de Inversiones en Propiedad Planta y Equipo de la Empresa para el año 2012 y las reuniones con el Área de Planeación.*

*Para el año 2012, Efigas proyectó una inversión por valor de \$22.270 Millones, de los cuales se ejecutaron \$26.689 Millones, equivalen te a una ejecución del 119,8%.*

*El plan de inversiones de Efigas, se mantiene orientado a expandir la prestación del servicio y mantener en funcionamiento la estructura de la empresa; esto se evidencia en el alto porcentaje de participación dentro de la*

*proyección del rubro Redes, líneas y cables, incluido la proyección para plantas, equivalente al 97%.*

*La inversión planeada para redes líneas y cables se ejecutó en 117,06% como resultado de las actividades orientadas a cumplir el objetivo estratégico empresarial de ampliar el mercado; especialmente se resaltan las obras en los municipios que constituyen el ASNE.*

*No se observan desviaciones significativas en la ejecución del presupuesto de propiedad planta y equipo de la Compañía.*

*Calidad en la construcción de redes*

*Nuestro análisis incluye la evaluación a la planeación y ejecución del plan de obras finalizado el mes de agosto, la verificación de la calidad en las construcciones, a través de la existencia y aplicación del manual de construcciones, visita a obras e informes de interventoría.*

*Planeación de Obras:*

*Plan de Expansión:*

*En cumplimiento de la Resolución CREG 067 de 1995, Efigas publicó en el diario La República del 28 de junio de 2012, la proyección de expansión para el periodo 2012-2016; así como la inversión requerida en redes de acero y polietileno para alcanzar dicho plan.*

*Según las cifras reportadas por la Empresa se observa un cumplimiento del plan de expansión del 100,03%; lo cual indica que Efigas realizó las gestiones necesarias para su ejecución.*

*La menor ejecución se observa en el ASE de Quindío, lo cual se debe, según el área de Ventas e Ingeniería de Efigas principalmente a proyectos que aún no ha iniciado y a que las ventas a constructoras, dependen del ritmo de éstas.*

*Como planes de acción, la Empresa resalta:*

*-Independizar consumos de clientes con puntos adicionales, es decir, independizar el servicio en aquellos inmuebles que cuentan con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio es utilizado por varias unidades residenciales.*

*Para esto Efigas se apoya en la resolución CREG 108 de 1997, la cual expresa en su artículo 24 que "cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos".*

*-Puesto que la Empresa tenía asesores asignados a una zona operativa (zona cerrada), se les permitió gestionar en otras zonas (zonas abiertas).*

*Planeación de Obras:*

*El plan de obras de Efigas está constituido principalmente por cuatro tipos de proyectos: Avance, Saturación, Religamientos y Alargues; ésta planeación se hizo teniendo en cuenta la proyección de la Empresa de incursionar en nuevos mercados, proyectos de constructoras u proyectos gubernamentales, así como las necesidades del sistema de los mercados actuales (Alargues) obras que complementan los diseños y aseguran la estabilidad y la presión de operación mínima del sistema (Religamientos)*

*A julio 31 de 2012, el porcentaje promedio de ejecución de avance del Plan de Obras de Efigas es de 67,42%, lo cual indica que la Empresa mantiene la gestión necesaria para dar cumplimiento a su objetivo estratégico de "Aumentar la participación en el mercado".*

*Como parte de nuestra revisión, se analizó con el área de Ingeniería de la Empresa el estado de 3 obras cuya gestión se adelantó durante el primer semestre de 2012.*

*Debido a que el Plan de Obras es una herramienta de planeación, es importante mencionar que su ejecución se puede ver afectada por variables tales como cancelación o aplazamiento de proyectos, ajustes y optimizaciones técnicas por diseño o trazado, cambios en el sector de la construcción, órdenes de trabajo (OT) que los contratistas no han legalizado y proyectos que aún no ha iniciado, entre otras, por lo tanto, las desviación que se puedan presentar no representa un efecto negativo al cumplimiento de metas de cobertura de demanda mínima y/o metas financieras de cumplimiento de nivel de ingresos.*

*Calidad de las construcciones:*

*Se evaluó el cumplimiento de los aspectos técnicos durante la construcción de redes externas según lo establecido en la cláusula 21, en el anexo técnico número 2 del contrato de concesión, el Manual de Construcciones de Efigas y la NTC 3728. La responsabilidad sobre la vigilancia del cumplimiento de los aspectos técnicos en las construcciones de redes externas es del interventor CONSTRUCERT S.A.S, como se establece en el contrato EFI-CPS-2012-044.*

*Calidad y Oportunidad del Mantenimiento en redes y equipos*

*Nuestras fuentes de información para verificar el cumplimiento del plan de mantenimiento fueron: Plan de mantenimiento de Efigas, Manual de mantenimiento y las reuniones con el área de Mantenimiento y redes externas*  
*Mantenimiento en redes de distribución:*

*En atención al código de distribución de gas, Resolución CREG 067 de 1995, el cual establece que "Cada distribuidor debe establecer un plan escrito de operación y mantenimiento" Efigas programó y ejecutó el plan de mantenimiento de tipo preventivo y predictivo para el año 2012.*

*Se observa que el plan de mantenimiento de la Empresa cuenta con programas específicos para aquellas partes del sistema que presenten peligros potenciales, puesto que se han identificado claramente las actividades consideradas como críticas.*

*Así mismo, el programa contempla la ejecución de inspecciones periódicas para asegurar que las presiones de operación son las adecuadas a cada sección del sistema de distribución.*

*Según la información suministrada por el área encargada el nivel de cumplimiento del programa del 2012 fue de 100%.*

*Cabe destacar, que el programa de mantenimiento de Efigas contempló el mantenimiento preventivo y predictivo en los municipios del Área de Servicio No Exclusivo: Anserma, Viterbo, Belalcázar, San José Y Risaralda.*

Como parte de nuestra revisión, se solicitó aleatoriamente la existencia de catorce registros de las tareas de mantenimiento efectuadas durante el tercer trimestre del año, encontrándolos efectivamente:

- ASE Caldas
- Inspección del gasoducto, Chinchiná mes de Julio
- Monitoreo estaciones industriales, Incolma mes de Julio
- Cumplimiento inspección gasoducto acero, transiciones cruce Liofilizado mes de Junio
- Cumplimiento en presiones ERDM, Villamaría mes de Junio ASE Risaralda
- Monitoreo preventivo de red de alta presión (inspección visual), ramal cerritos mes de julio.
- Monitoreo preventivo de cruces aéreos tubería de alta presión, segundo bimestre del año
- Sistema de protección catódica, Dosquebradas I semestre de 2012.
- Puntos críticos de línea, Málaga mes de junio
- Reseguimiento escapes usuarios comerciales en Santa Rosa. ASE Quindío
- Sistema de protección catódica municipio de Quimbaya mes de julio
- Estaciones de regulación y medición de distrito municipio de Calarcá mes de junio
- Monitoreo preventivo sistemas de Odorización municipio de Salento mes de julio
- Puntos de control de línea Armenia mes de junio
- Monitoreo trampas de envío y recibo de raspadores I semestre de 2012

#### *Mantenimiento correctivo*

El mantenimiento correctivo de Efigas se encuentra orientado a intervenir tramos u otros elementos de sistema de distribución, como anillos o poliválvulas que han sido afectados, se encuentran expuestos o en condiciones inestables, de las cuales se pueden derivar posibles emergencias o ausencias de gas. Los mantenimientos correctivos se derivan principalmente de reportes hechos por ciudadanos o por personal de la Empresa.

En este sentido, durante el 2012 Efigas realizó 711 acciones correctivas sobre la red en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda

#### *Seguridad de redes y de la instalación del usuario*

Nuestra evaluación interpreta la información suministrada por los Jefes de la Subgerencia Técnica de Efigas en cuanto a; Revisiones periódicas, Cantidad de intervenciones en emergencias, tiempo de respuesta en emergencias, Cantidad de siniestros sobre la red e instalaciones, Seguridad de redes y en la instalación del usuario, reclamos por baja presión.

#### *Seguridad en las Redes y atención de Emergencias:*

En cumplimiento del código de distribución de gas, Efigas ha destinado la línea 164, la cual es exclusiva para el reporte de emergencias; ésta línea es atendida por el Call Center de lunes a sábado en el siguiente horario: 7:00 a.m a 7:00 p.m.;. Por su parte, durante la noche, los domingos y festivos y en horarios no laborales la línea es atendida directamente por el Centro de Control de Efigas, el cual se mantiene en funcionamiento durante 24 horas.

Una vez reportada la emergencia, ésta es generada en el sistema comercial por parte de los agentes del Call Center / Auxiliares de Centro de Control, y automáticamente llega a la aplicación de despachos, la cual es administrada por el Centro de Control, en donde se asigna la cuadrilla que atenderá la emergencia.

Según el documento *Gestión de Reporte de Emergencias de Efigas con código IN-OM-47*, y en concordancia con la Resolución CREG 067 de 1995, el tiempo máximo de atención para los Escapes de Gas no Controlados y los Incendios es de una hora por tratarse de emergencias; los demás eventos pueden ser atendidos en un tiempo máximo de 36 horas, en este sentido, en el período enero – julio de 2012, Efigas atendió 1016 emergencias.

El 43% de las emergencias atendidas por la Empresa se llevaron a cabo en los municipios atendidos del departamento de Risaralda; en los departamentos de Caldas y Quindío el porcentaje de emergencias atendidas es de 29% y 28% respectivamente.

Las emergencias atendidas no afectaron la seguridad física de los usuarios y todos los eventos fueron atendidos dentro del tiempo máximo estipulado por la CREG en su Resolución 067 de 1995: “Toda empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no deberá ser superior a una (1) hora”.

Según nuestro análisis del reporte de emergencias de la Empresa, observamos que Efigas atendió los eventos en un tiempo promedio de respuesta por emergencia de 20:07 minutos para el periodo enero – julio de 2012.

EFIGAS mantiene políticas y manuales para la atención de emergencias, como son; el MA-OM-46 Manual de Emergencias Operativas, MA-OM-39 Plan de Contingencia, IN-OM-47 Proceso de Gestión de Reportes de Emergencia, GU\_OM\_53 Guía Centro Control.

*Reclamos por baja presión:*

Durante el periodo evaluado no se presentaron reclamos por baja presión.

*Seguridad de la instalación del usuario y revisiones periódicas:*

En cumplimiento al numeral 5.23 del Código de Distribución de gas, resolución CREG 067 de 1995, el cual establece que “El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años” Efigas mantiene como política ejecutar la revisión periódica de instalaciones 55 meses después de haberse realizado la conexión del usuario o desde su última certificación.

El área de Construcciones de Efigas, para el año 2012 presupuestó la ejecución de 70,814 revisiones periódicas, sin embargo, a partir del mes de agosto se ajusta el presupuesto para un total de 64.221 revisiones, debido a la entrada en vigencia de la Resolución CREG 059 de 2012; la cual establece como plazo mínimo para iniciar el proceso de revisión periódica cinco meses anteriores al plazo máximo de la revisión periódica.

El cumplimiento del presupuesto ajustado fue de 101%, equivalente a 64.888 revisiones.

*Simulacros*

El Código de Distribución de gas establece en el numeral 5.9 que el “servicio de atención de emergencias deberá mantener contacto permanente con los bomberos locales para actuar en forma coordinada. Así mismo deberán realizar, por lo menos una vez por año, un ejercicio conjunto de atención de

emergencias". En este sentido Efigas, desarrolló 5 talleres simulacros con los bomberos de los municipios de Palestina, Chinchiná, Villamaría, Neira y Manizales (estación palogrande).

El taller simulacro tuvo como objetivo evaluar el Manejo Seguro del Gas, incluye características del gas, canales de comunicación, identificación de válvulas, cartografía, identificación de situaciones de riesgo, entre otras.

*Confiabilidad, oportunidad y continuidad del servicio*

Dado que la Empresa debe garantizar la confiabilidad y continuidad del servicio, nuestra evaluación interpreta la información suministrada en cuanto a; Continuidad y Disponibilidad de las redes, indicador DES (Duración Equivalente de Interrupción del Servicio) y el Plan de Contingencias.

*Plan de Contingencias:*

Efigas ha definido el Plan de Contingencias, documento MA-OM-39 del SGC, el cual tiene como objetivo principal "mitigar las consecuencias de la ocurrencia de un evento peligroso no operativo, ocasionado por factores naturales o antrópicos, asegurando el regreso a la normalidad de los procesos de la compañía pasado el evento".

La última fecha de revisión del Plan, es del 21 de febrero de 2011; así mismo la Empresa lo estuvo socializando hasta el mes de junio del 2011. El documento se encuentra disponible para la consulta de todos los usuarios en el sistema Enlac.

Dentro del plan operativo se tienen detallados los procedimientos específicos por tipo de evento, contiene los responsables asignados por cada contingencia, las actividades a ejecutar y los protocolos aplicables; entre otros destacamos:

- Procedimiento Operativo de Contingencia Derivado de un Desastre o Calamidad Pública
- Procedimiento Operativo de Contingencia para Explosión o Incendios en Estaciones de Distrito.
- Procedimiento Operativo de Contingencia para Escape Solamente en Estaciones de Distrito.
- Procedimiento Operativo de Contingencia Derivado de una Explosión o Incendio en Red de Alta Presión
- Procedimiento Operativo de Contingencia Derivado de un Escape en Red de Alta Presión por Rotura
- Procedimiento Operativo de Contingencia Derivado de un Escape en Red de Media Presión
- Procedimiento Operativo de Contingencia Derivado de un Escape en Red de Baja Presión
- Procedimiento Operativo de Contingencia Derivado de una Falla en el Suministro.
- Procedimiento Operativo de Contingencia Derivado de un Derrame de Odorante.

*Índices de Calidad Resolución CREG 100 del 2003*

*Índice de presión de líneas individuales – IPLI – Índice de Odorización – IO:*  
Según lo establecido en la resolución CREG 100 de 2003, Efigas calcula el índice de Presión en Líneas individuales (IPLI) y el Índice de Odorización (IO);

En el periodo evaluado las mediciones de presión dinámica del gas suministrado y la medición de la concentración de odorante del gas

suministrado se encuentran entre los rangos establecidos en la resolución CRE 100 de 2003 y su modificación Resolución CREG 005 de 2006, mínimo 16 mbar y máximo 23 mbar para IPLI y un nivel de gas en el aire inferior al 1% para IO cuando se mide utilizando métodos fisiológicos. Lo que evidenciamos en el recalcu de los indicadores de presión y de odorización, usando los reportes de medición consignados en los formatos T4.

#### *Índice de Respuesta a Servicio Técnico – IRST:*

*El índice de respuesta a servicio técnico, mide el porcentaje de eventos atendidos dentro de los tiempos de referencia establecidos por la CREG, dichos eventos se pueden clasificar por Escape de Gas, Incendio, Calidad de la llama e Interrupción del servicio; según el documento Gestión de Reporte de Emergencias de Efigas con código IN-OM-47 y en concordancia con la Resolución CREG 067 de 1995, el tiempo máximo de atención para los Escapes de Gas no Controlados y los Incendios es de una hora por tratarse de emergencias; los demás eventos pueden ser atendidos en un tiempo máximo de 36 horas.*

*Según el reporte de Efigas en el formato T3, todos los eventos fueron atendidos en los tiempos establecidos, dando así cumplimiento del 100% al indicador señalado por la CREG.*

*Se verificó en el formato T2 del primer semestre del año que los eventos de escapes no controlados y de incendio fueron atendidos dentro del tiempo establecido por la CREG, es decir en un tiempo menor o igual a una hora; por su parte los eventos de calidad de llama, interrupciones y escapes de gas controlados fueron atendidos en tiempos inferiores a 36 horas, encontrándose coherente con lo reportado por la empresa para el cálculo del indicador de IRST.*

#### *Duración equivalente de Interrupción del Servicio – DES:*

*Como parte de nuestra revisión, se analizaron aquellas suspensiones que generaron compensaciones en el 2012 según lo establecido por la resolución CREG 100 del 2003, y que Efigas informa mensualmente a la SSPD través del SUI; así mismo mediante una muestra aleatoria se verificó la correcta compensación según resoluciones CREG 100 de 2003 y CREG 017 de 2005.*

*En 2012 Efigas realizó 92 suspensiones del servicio que generaron compensación.*

*El mayor tiempo de interrupción se presentó en el departamento de Risaralda, empezó en el mes de agosto de 2011 y finalizó en el mes de marzo de 2012, la duración fue 320.593 minutos (222 días aproximadamente) afectando al usuario con código 82859; ésta suspensión se originó por un mal procedimiento de reconexión después de una revisión periódica; el usuario fue compensado en el mes de mayo.*

*El mayor número de usuarios afectados se presentó en el departamento de Risaralda durante el mes de abril, donde se suspendieron 3.609 usuarios, por el cierre de una estación de regulación, ocasionado por falla técnica de un elemento del regulador, dicha suspensión tuvo una duración de 114 minutos.*

#### *Interrupciones del servicio*

*Como consecuencia del daño presentado en el gasoducto Mariquita – Cali que abastece los municipios en los que Efigas presta su servicio se presentó una interrupción del servicio en el mes de mayo, la cual inició el 14 de mayo y*

finalizó el 18 de mayo. Esta situación afectó la prestación del servicio a todos los usuarios No regulados del ASE y a los usuarios regulados de los municipios de Dosquebradas y Marsella. La interrupción es considerada por parte del transportador como evento de fuerza mayor.

#### *Cromatografía de Gases:*

Teniendo como fuente de información los registros mensuales de cromatografía suministrados por el área de compra y venta de gas de la Empresa, se verificó que la calidad del gas suministrado durante el año 2012 es coherente con lo establecido en el numeral 6.3 de la Resolución CREG 071 de 1999 y en la Resolución CREG 054 de 2007; específicamente con los niveles de tolerancia establecidos para el dióxido de carbono, el poder calorífico y nitrógeno.

#### *Conclusiones*

-Efigas mantiene su plan de mantenimiento preventivo el cual está orientado a mantener con integridad, continuidad y disponibilidad el sistema, este plan es cumplido consistentemente por la Empresa.

-El plan de inversión de Efigas sigue orientado a aumentar la cobertura del área y la saturación del mercado que atiende.

-Finalizado el año 2012 La Empresa cuenta con una cobertura potencial y real de 145% y 117% respectivamente. Efigas ha identificado aquellos municipios donde la cobertura real no supera el 95% y para ello ha planteado estrategias a desarrollar durante el año 2013.

-Efigas cuenta con un Plan Quinquenal de Expansión dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Distribución de Gas de la CREG, del cual se deriva la planificación de obras para la Empresa; se observó un cumplimiento razonable de dicho Plan. Las inversiones hechas en el rubro redes, líneas y ductos, así como los planes de acción para incrementar las conexiones residenciales evidencian la gestión realizada para alcanzar las metas establecidas para el año 2012.

-Para asegurar la Calidad en las Construcciones, Efigas ha establecido y mantiene los lineamientos y procedimientos requeridos para el cumplimiento durante la ejecución de obras en redes externas de los aspectos técnicos establecidos en el anexo número 2 del contrato de concesión y la NTC 2728.

-La vigilancia de dicho cumplimiento es obligación de la Interventoría, de quién se evidenció presencia en las obras, evaluación del Plan de Manejo de Obra, autorización de pruebas durante las mismas, entre otras actividades. Los documentos que soportan las obras cerradas contiene la información requerida por Efigas para conservar el Banco de Datos Técnico Operativo, en cumplimiento del Manual de Construcciones de la empresa.

-Efigas garantiza la seguridad en las redes internas a través del plan de revisiones quinquenales, cuyo presupuesto se cumplió en 101% para el 2012.

-Así mismo se evidencia cumplimiento por parte de la Empresa con relación a lo descrito en el código de Distribución numeral 5.7, el cual enuncia: "Toda Empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencia en el lugar, no deberá ser superior a una hora."

-La Empresa cumple con su obligación de compensar a aquellos usuarios a los que se les interrumpió el servicio sin previo aviso; el cálculo de las compensaciones generadas se encuentran conforme a la regulación vigente.

-Efigas firmó los contratos de suministro y transporte necesario para cubrir la demanda real, cabe anotar que en cumplimiento del código de distribución de gas los contratos de suministro con los que inició el año 2012 se encuentran bajo la modalidad en firme. Los excedentes presentados en los contratos de

suministro son utilizados por la empresa para negociarlos en el mercado secundario.

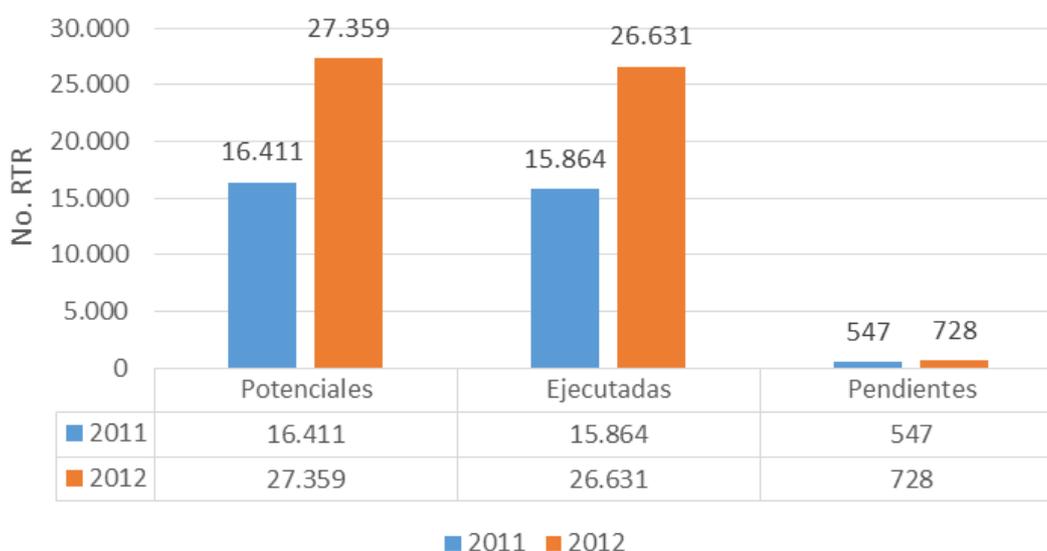
-Los índices de calidad IPLI, IO e IRST cumplen con los valores de referencia establecidos por la Resolución CREG 100 del 2003 y la metodología para su medición es coherente con lo establecido en dicha resolución”

### 3.3 Revisiones Técnicas Reglamentarias – RTR

En el proceso de vigilancia y control, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realiza el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, expedido mediante resolución CREG 067 de 1995, que señala que el Distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, consultando las normas técnicas y de seguridad.

El gráfico 3 a continuación presenta la comparación de los años 2011 y 2012 para las RTR potenciales, ejecutadas y pendientes por certificar.

Gráfico 3. Comparativo RTR 2012 vs. 2011



Fuente: Efigas Gas Natural SA ESP

A partir de lo anterior, se aprecia un incremento del 67,9% en el número de Revisiones Técnicas Reglamentarias ejecutadas. Para el año 2011, las RTR pendientes representan un 3,33% de las potenciales, mientras que para el año 2012 tan sólo representan un 2,66%, lo que da cuenta de la gestión de la empresa para dar cumplimiento a la normatividad.

Como resultado del proceso de Revisión Periódica, durante el 2012 se suspendieron 7.148 usuarios, con el fin de salvaguardar la seguridad en sus instalaciones.

## 4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

A continuación se analizan 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 su 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 EFIGAS GAS NATURAL S.A. E.S.P., cuyo resultado se muestra en la Tabla 7 a continuación:

Tabla 7. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes

Contenido mínimo del contrato <b>RESOLUCIÓN 108 DE 1997. Artículo 7</b>	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	X		Si bien se señala el nombre de la sociedad, no se incluye el número de NIT, como parte de la identidad de la empresa.
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	No están contenidas en el contrato.
10) Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.		X	No se incluye explícitamente.
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	Si bien se hace referencia, no se cumple plenamente con la disposición de la regulación.
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		
*Contrato De Prestación Del Servicio Público De Gas Natural por Red. Consultado en <a href="http://www.sui.gov.co/RUPS">www.sui.gov.co/RUPS</a> . Junio 14 de 2013			

Adicionalmente a lo observado en la tabla anterior, en la revisión del contrato de condiciones uniformes de Efigas Gas Natural S.A. ESP, se observa que no hace referencia a la aplicación de la resolución CREG 059 de 2012. En este sentido se evidencia que el contenido del Contrato, en lo relacionado con las Revisiones Técnicas Reglamentarias, conserva la normativa establecida en la regulación anterior. Como muestra de lo anterior, se observa en el numeral 26 - OBLIGACIONES DEL SUScriptor, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR: se establece:

*“5. Permitir a LA EMPRESA la revisión de las instalaciones del inmueble a intervalos no superiores a cinco (5) años (...)”*

#### 4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Según la información reportada al Sistema Único de Información – SUI, por Efigas Gas Natural S.A. ESP, se observa que en 2012 atendió un total de 32.985 PQR presentando una mayor concentración de reclamaciones en las causales:

CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO con una participación del 37,78% sobre el total, TARIFA COBRADA con una participación del 24,55% sobre el total del año 2012; el gráfico a continuación detalla las diferentes causales de las PQR:

Gráfico 4. PQR Total por Causa



Tabla 8. Peticiones, Quejas y Recursos Total por Causa

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	1.330	3.295	5,88%	9,99%
CALIDAD DEL SERVICIO	1.223	1.306	5,41%	3,96%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	2	5	0,01%	0,02%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	55	52	0,24%	0,16%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	103	150	0,46%	0,45%

COBRO MÚLTIPLE	2	1	0,01%	0,00%
COBROS INOPORTUNOS	5	12	0,02%	0,04%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS		2	0,00%	0,01%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	11.271	12.461	49,83%	37,78%
CONEXIÓN	23	5	0,10%	0,02%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP			0,00%	0,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	715	731	3,16%	2,22%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	2.501	2.502	11,06%	7,59%
ERROR DE LECTURA	759	580	3,36%	1,76%
ESTRATO	1.336	770	5,91%	2,33%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	928	822	4,10%	2,49%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	4	2	0,02%	0,01%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO		1	0,00%	0,00%
OTRAS INCONFORMIDADES	30	50	0,13%	0,15%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	240	258	1,06%	0,78%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	317	361	1,40%	1,09%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	237	287	1,05%	0,87%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	1.490	1.176	6,59%	3,57%
SOLIDARIDAD	35	39	0,15%	0,12%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES		5	0,00%	0,02%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO		2	0,00%	0,01%
TARIFA COBRADA	2	8.097	0,01%	24,55%
TASAS E IMPUESTOS		1	0,00%	0,00%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	9	12	0,04%	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>22.617</b>	<b>32.985</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SUI

De otra parte, se observa que la empresa registra un comportamiento creciente en el número de PQR, toda vez que en el año 2012 atendió un total de 32.985, mostrando un incremento del 45,84% con relación a 2011, año en el que se atendieron 22.617 PQR. En la Tabla 9 a continuación se presenta el detalle de esta información:

Tabla 9. Variación PQR 2012 vs. 2011

Detalle	NUMERO DE RADICADOS		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
CALDAS	6.328	10.939	4.611	72,87%
QUINDIO	5.423	9.615	4.192	77,30%
RISARALDA	10.866	12.431	1.565	14,40%
<b>TOTAL</b>	<b>22.617</b>	<b>32.985</b>	<b>10.368</b>	<b>45,84%</b>

Fuente: SUI

En relación con la participación de cada uno de los departamentos en el total de PQR tramitadas, se observa que el departamento con la mayor cantidad de PQR radicadas en los años 2011 y 2012 es Risaralda, con una participación superior al 40% dentro del total atendido en 2012, seguido por Caldas con el 33% del total, como se muestra en la Tabla 10:

Tabla 10. PQR Participación por Departamento en el Total

Detalle	RADICADOS		%POR DEPARTAMENTO	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
CALDAS	6.328	10.939	27,98%	33,16%
QUINDIO	5.423	9.615	23,98%	29,15%
RISARALDA	10.866	12.431	48,04%	37,69%
TOTAL PQR	22.617	32.985	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

A continuación se incluye la información de PQR atendidas por la empresa en cada uno de los departamentos donde presta el servicio público domiciliario de distribución de gas:

Tabla 11. PQR Departamento de Caldas

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	432	887	6,83%	8,11%
CALIDAD DEL SERVICIO	391	446	6,18%	4,08%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		3	0,00%	0,03%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	8		0,13%	0,00%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	1	2	0,02%	0,02%
COBRO MÚLTIPLE	2		0,03%	0,00%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	3.103	3.471	49,04%	31,73%
CONEXIÓN	7		0,11%	0,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	321	398	5,07%	3,64%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	552	1.332	8,72%	12,18%
ERROR DE LECTURA	202	203	3,19%	1,86%
ESTRATO	154	182	2,43%	1,66%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	284	240	4,49%	2,19%
MEDIDOR, CUENTA O LÍNEA CRUZADA	3		0,05%	0,00%
OTRAS INCONFORMIDADES	6	20	0,09%	0,18%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	25	34	0,40%	0,31%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	91	70	1,44%	0,64%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	54	53	0,85%	0,48%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUScriptor O USUARIO	686	472	10,84%	4,31%
SOLIDARIDAD	6	2	0,09%	0,02%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			0,00%	0,00%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO		1		
TARIFA COBRADA		3.119	0,00%	28,51%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		4	0,00%	0,04%
TOTAL	6.328	10.939	100,00%	99,99%

Gráfico 5. PQR Departamento de Caldas

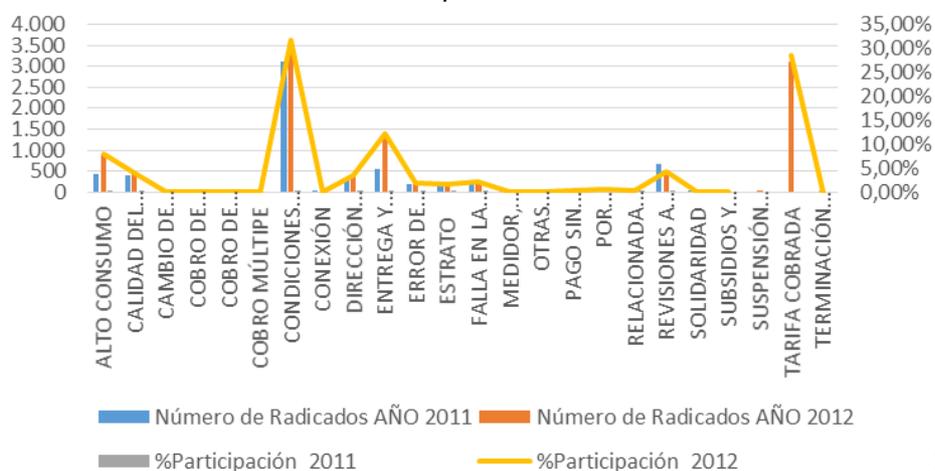


Tabla 12. PQR Departamento de Quindío

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	390	1.328	7,19%	13,81%
CALIDAD DEL SERVICIO	256	300	4,72%	3,12%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	2	1	0,04%	0,01%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	7	1	0,13%	0,01%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	17	2	0,31%	0,02%
COBRO MÚLTIPLE			0,00%	0,00%
COBROS INOPORTUNOS		2	0,00%	0,02%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS			0,00%	0,00%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	2.527	3.351	46,60%	34,85%
CONEXIÓN	11		0,20%	0,00%
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP			0,00%	0,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	127	123	2,34%	1,28%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	945	687	17,43%	7,15%
ERROR DE LECTURA	149	166	2,75%	1,73%
ESTRATO	247	338	4,55%	3,52%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	214	216	3,95%	2,25%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA			0,00%	0,00%
NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO		1	0,00%	0,01%
OTRAS INCONFORMIDADES	14	14	0,26%	0,15%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	109	120	2,01%	1,25%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	88	67	1,62%	0,70%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	128	169	2,36%	1,76%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	172	242	3,17%	2,52%
SOLIDARIDAD	13	9	0,24%	0,09%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES		5	0,00%	0,05%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO		1	0,00%	0,01%
TARIFA COBRADA	2	2.470	0,04%	25,69%
TASAS E IMPUESTOS			0,00%	0,00%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	5	2	0,09%	0,02%
TOTAL	5.423	9.615	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 6. PQR Departamento de Quindío

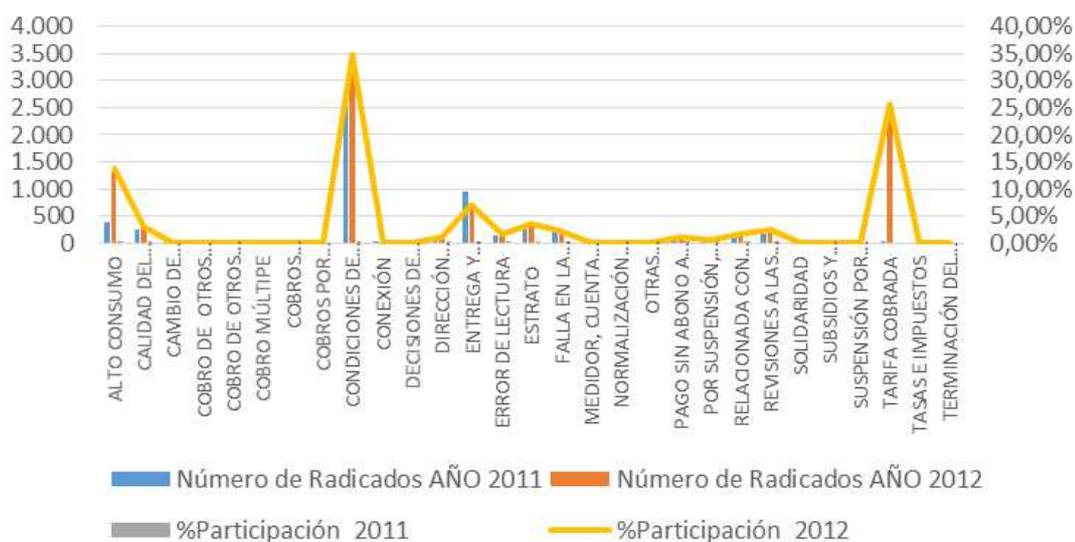
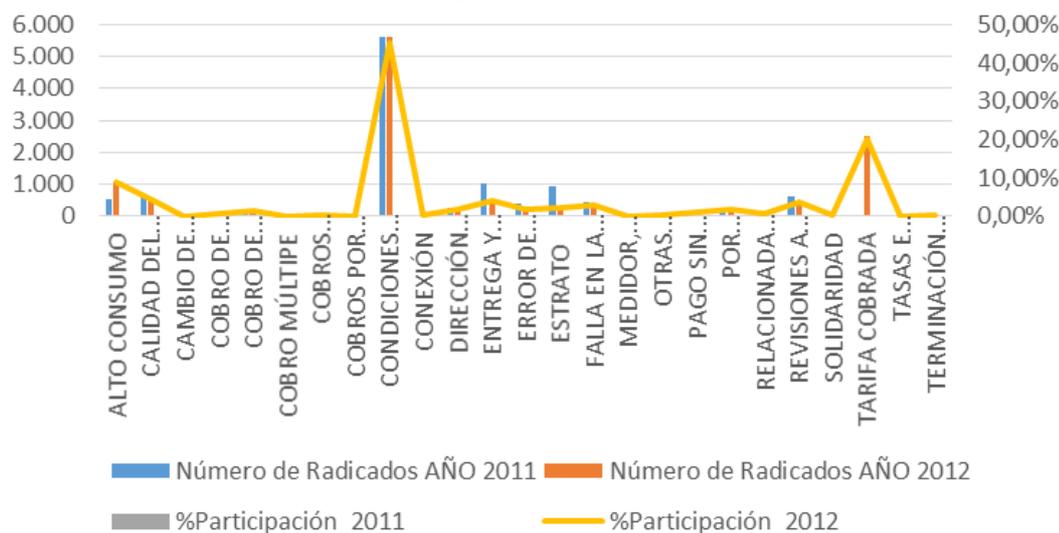


Tabla 13. PQR Departamento de Risaralda

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	508	1.080	4,68%	8,69%
CALIDAD DEL SERVICIO	576	560	5,30%	4,50%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA		1	0,00%	0,01%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	40	51	0,37%	0,41%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	85	146	0,78%	1,17%
COBRO MÚLTIPLE		1	0,00%	0,01%
COBROS INOPORTUNOS	5	10	0,05%	0,08%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS		2	0,00%	0,02%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	5.641	5.639	51,91%	45,36%
CONEXIÓN	5	5	0,05%	0,04%
DIRECCIÓN INCORRECTA	267	210	2,46%	1,69%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	1.004	483	9,24%	3,89%
ERROR DE LECTURA	408	211	3,75%	1,70%
ESTRATO	935	250	8,60%	2,01%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	430	366	3,96%	2,94%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	1	2	0,01%	0,02%
OTRAS INCONFORMIDADES	10	16	0,09%	0,13%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	106	104	0,98%	0,84%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	138	224	1,27%	1,80%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	55	65	0,51%	0,52%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	632	462	5,82%	3,72%
SOLIDARIDAD	16	28	0,15%	0,23%
TARIFA COBRADA		2.508	0,00%	20,18%
TASAS E IMPUESTOS		1	0,00%	0,01%
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	4	6	0,04%	0,05%
TOTAL	10.866	12.431	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Gráfico 7. PQR Departamento de Risaralda



### 4.3. Suscriptores Mercado Regulado

En la actualidad Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en tres Áreas de Servicio Exclusivo - ASE, así:

- i. Risaralda, conformada por los municipios de Pereira, Balboa, La Celia, La Virginia, Dos Quebradas, Santa Rosa de Cabal y Marsella.
- ii. Quindío, conformada por los municipios de Armenia, La Tebaida, Circasia, Quimbaya, Montenegro, Finlandia, Calarcá y Salento
- iii. Caldas, conformada por los municipios de Manizales, Villamaría, Chinchiná, Palestina y Neira.

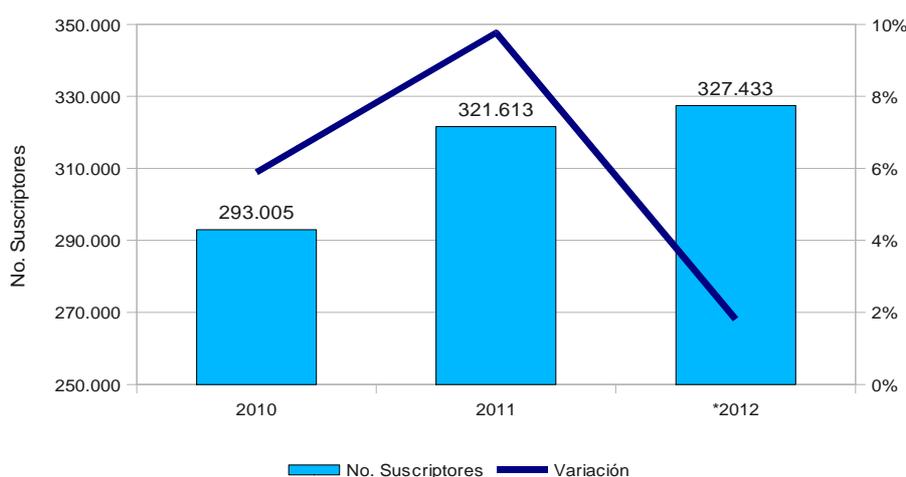
Así mismo, en marzo del 2012 la empresa inició la prestación de dicho servicio en el mercado relevante denominado Caldas no exclusivo, el cual cuenta con aprobación de cargos de distribución y de comercialización mediante la resolución 124 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

Este mercado relevante está conformado por los municipios de Aranzazu, Salamina, Pácora, Aguadas, Viterbo, Anserma, Riosucio, Supía, Belalcázar, Risaralda y San José en el departamento de Caldas y Apía, Guática, Belén de Umbría, Quinchía y Santuario en el departamento de Risaralda.

Pese a la incursión en un nuevo mercado por parte de Efigas, no es posible ver el impacto real de esos nuevos suscriptores en la evolución anual de los mismos, debido a que tan solo se cuenta con información comercial de la empresa hasta el mes de marzo de 2012 en el Sistema Único de Información - SUI.

Esta presunta conducta omisiva por parte de Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. en el reporte de información con calidad y oportunidad en el SUI, está siendo analizada en el marco de las competencias de vigilancia y control asignadas a esta Superintendencia.

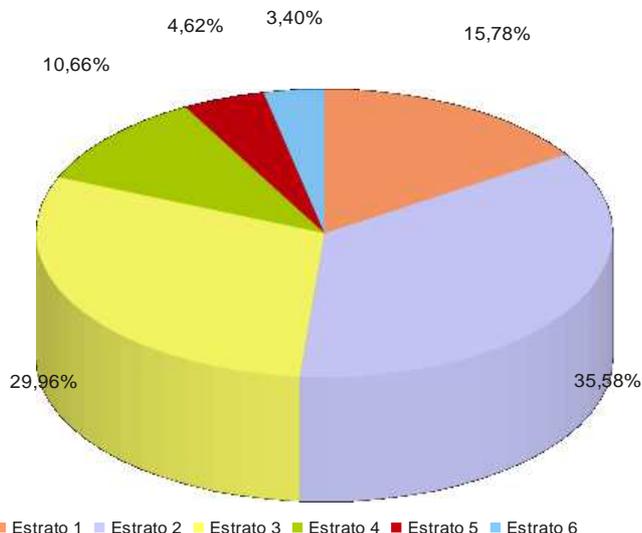
Gráfico 8. Evolución de Suscriptores Anuales



Fuente: SUI, Cálculos SSPD (\* La información reportada en SUI está hasta marzo 2012)

Con base en la información disponible a marzo de 2012, se observan más de 320 mil suscriptores residenciales atendidos por la empresa, los cuales están concentrados en su mayoría en los estratos 2 y 3, con una participación superior al 65%. El estrato 6 tiene la menor representación, cercana al 4%.

Gráfico 9. Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD (\* La información reportada en SUI está hasta marzo 2012)

El análisis de cobertura considera la cantidad de usuarios residenciales reportados por la empresa en el SUI, respecto a los usuarios residenciales anillados reportados por el prestador al Ministerio de Minas y Energía, dando como resultado una cobertura efectiva cercana al 70%, la cual se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 14. Cobertura de los Mercados Relevantes por Municipio

Sector	Suscriptores Residenciales 2012*	Usuarios Residenciales Anillados**	Cobertura Efectiva
ASE y Caldas no exclusivo	327.433	483.933	67,66%

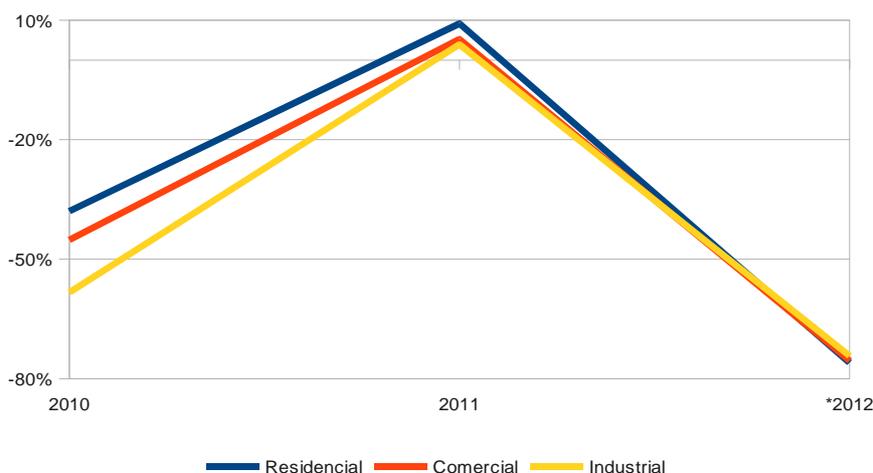
\*Datos SUI a marzo 2012

\*\* Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012

#### 4.4. Consumos Mercado Regulado

Los consumos muestran un crecimiento promedio del 6% durante 2011; sin embargo, no es posible tener el panorama completo para el año 2012, situación motivada por la ausencia de cargue de información comercial en el SUI por parte de Efigas, a partir del mes de abril de 2012.

Gráfico 10. Variación Anual del Consumo en M3 por Sector



Fuente: SUI, Cálculos SSPD (\* La información reportada en SUI está hasta marzo 2012)

Al corte de marzo de 2012, las ventas de la empresa ascendieron aproximadamente a 25 millones de metros cúbicos, correspondiendo a un valor de facturación cercano a los 20.000 millones de pesos para el primer trimestre del año. En la Tabla 15, se detallada la participación por estrato y sector de consumo, en términos de volúmenes consumidos y facturación por consumo. Se aprecia que la mayor concentración, tanto del consumo como de la facturación, está en el estrato 2; por su parte, el estrato 3 y los sectores comercial e industrial tienen participaciones igualmente relevantes.

Tabla 15. Participación del Consumo\* 2012

Sector	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	10,48%	10,71%
Estrato 2	24,82%	24,91%
Estrato 3	19,35%	17,04%
Estrato 4	6,41%	5,71%
Estrato 5	3,05%	2,68%
Estrato 6	3,05%	2,78%
Comercial	18,58%	19,83%
Industrial	14,25%	16,33%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD (\* La información reportada en SUI está hasta marzo 2012)

#### 4.5. Verificación Tarifaria

Las tarifas aplicadas por Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. en las Áreas de Servicio Exclusivo, están soportadas en la metodología tarifaria definida por la CREG a través de la resolución CREG 057 de 1996. Para el mercado atendido al margen del ASE, denominado Caldas no exclusivo, la estructura tarifaria está soportada en la metodología establecida por la resolución CREG 011 de 2003.

En particular para el ASE, los componentes de compras - Gt y transporte – Tt de gas, corresponden a proyecciones que la Empresa hace para cada año con base en los contratos que tiene vigentes. El factor de corrección Kst, ajusta dichos valores proyectados de compras y transporte de gas (Gt y Tt) aplicados en la tarifa del año anterior, compensando las diferencias presentadas con las transacciones

efectivamente realizadas durante dicho año. Este factor de acuerdo al tipo de compensación que deba realizarse puede ser positivo o negativo. Para el año 2012 el factor de corrección en las tres ASE fue positivo.

Aspectos como la variación de la Tasa Representativa del Mercado -TRM, el comportamiento del índice Platts US Gulf Coast Residual Fuel No.6 - 1.0% Sulfur Fuel Oil con el cual se actualiza el precio del gas de los campos de La Guajira, las condiciones contractuales pactadas, el índice de precios al productor - IPP y el índice de precios al consumidor - IPC, influyen en la variación del cargo promedio máximo por unidad - Mst para cada año.

La totalidad de los contratos vigentes hasta el 2011 aseguraron unos precios relativamente estables, tanto de suministro como de transporte; sin embargo, atender la totalidad de la demanda a partir del año 2012, conllevó a contar con nuevas condiciones contractuales, incidiendo directamente en el comportamiento de estos costos y por consiguiente en las tarifas al usuario final.

A continuación se presenta el comportamiento de los componentes tarifarios de 2011 y 2012, reflejándose un incremento considerable en los componentes de compras y transporte en el último año, así:

Área de Servicio Exclusivo Quindío

Tabla 16. Evolución Componentes Tarifarios ASE Quindío

Componente	2011 (\$/m3)	2012 (\$/m3)	Variación % 2011-2012
Gt	206,87	316,03	52,77%
Tt	148,73	195,02	31,12%
Dt	398,30	413,15	3,73%
St	10,10	10,48	3,75%
Kst	-28,79	54,60	289,63%
Mst	735,21	989,28	34,56%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas, Cálculos SSPD

En 2011 se observa un Kst negativo, resultado de unos costos reales de compras –Gt y transporte –Tt inferiores a los costos proyectados, situación contraria sucedió en el siguiente año, en el cual el Kst es positivo, por lo cual la variación de esta componente de un año a otro, es cercana al 290%. Los costos de compras y de transporte en el 2012, son el resultado de las proyecciones efectuadas por la empresa a partir de las nuevas condiciones contractuales, las cuales reflejan precios más altos a los manejados hasta 2011.

De manera general, se observan incrementos en todos los componentes de la fórmula tarifaria, incidiendo directamente en el aumento de más del 46% en el costo por metro cúbico en el ASE Quindío.

Tabla 17. Evolución Estructura Tarifaria ASE Quindío

Cargo	2011	2012	Variación % 2011-2012
Cargo Fijo (\$/Factura)	3.200,00	3.200,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	542,89	794,61	46,37%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas, Cálculos SSPD

Área de Servicio Exclusivo Risaralda

Tabla 18. Evolución Componentes Tarifarios ASE Risaralda

Componente	2011 (\$/m3)	2012 (\$/m3)	Variación % 2011-2012
Gt	230,09	316,03	37,35%
Tt	131,64	161,94	23,02%
Dt	261,49	271,25	3,73%
St	10,10	10,48	3,75%
Kst	-29,41	78,56	367,13%
Mst	603,91	838,26	38,81%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas, Cálculos SSPD

Al igual que en el ASE Quindío, la componente Kst es negativo en 2011, resultado de unos costos reales de compras -Gt y transporte -Tt inferiores a los costos proyectados, situación contraria a lo observado en el siguiente año, en el cual el Kst es positivo, por lo cual la variación de este factor de un año a otro, es cercana al 367%. Los costos de compras y de transporte en el 2012, son el resultado de las proyecciones efectuadas por la empresa a partir de las nuevas condiciones contractuales, las cuales reflejan precios más altos a los manejados hasta el año 2011.

De manera general, se observan incrementos en todos los componentes de la fórmula tarifaria, incidiendo directamente en un aumento cercano al 52% en el costo por metro cúbico en el ASE Risaralda.

Tabla 19. Evolución Estructura Tarifaria ASE Risaralda

Cargo	2011	2012	Variación % 2011-2012
Cargo Fijo (\$/Factura)	2.800,00	2.800,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	441,95	671,72	51,99%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas, Cálculos SSPD

### Área de Servicio Exclusivo Caldas

Tabla 20. Evolución Componentes Tarifarios ASE Caldas

Componente	2011 (\$/m3)	2012 (\$/m3)	Variación % 2011-2012
Gt	190,19	316,03	66,17%
Tt	132,00	259,33	96,46%
Dt	281,64	292,15	3,73%
St	10,10	10,48	3,75%
Kst	-8,25	51,91	729,16%
Mst	605,69	929,90	53,53%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas, Cálculos SSPD

Si bien en las ASE Quindío y Risaralda se observan incrementos considerables en la mayoría de los costos asociados a la prestación del servicio, el ASE Caldas es la que mayor relevancia tiene en estos aspectos por cuanto los costos de compras -Gt y de transporte -Tt presentan incrementos cercanos al 66% y al 96%, respectivamente, resultado de las nuevas condiciones contractuales, las cuales en precio son superiores e inciden directamente en la variación del Kst en un 730% aproximadamente.

Los incrementos en los componentes de la fórmula tarifaria, conllevan a un aumento de más del 53% en el costo por metro cúbico en el ASE Caldas.

Tabla 21. Evolución Estructura Tarifaria ASE Caldas

Cargo	2011	2012	Variación % 2011-2012
Cargo Fijo (\$/Factura)	1.885,00	1.885,00	0,00%
Cargo Variable (\$/m3)	513,22	836,89	63,07%

Fuente: Publicaciones tarifarias Efigas, Cálculos SSPD

### Mercado Relevante Caldas no Exclusivo

En cumplimiento de la Circular Conjunta SSPD-CREG 01 de 2007, Efigas Gas Natural debe reportar al SUI la información relacionada con la fórmula tarifaria, definida por la CREG mediante la resolución CREG 011 de 2003; sin embargo, a la fecha no se cuenta con los datos pertinentes en el SUI.

Los municipios que conforman este mercado relevante son Aranzazu, Salamina, Pácora, Aguadas, Viterbo, Anserma, Riosucio, Supía, Belalcázar, Risaralda y San José en el departamento de Caldas y Apía, Guática, Belén de Umbría, Quinchía y Santuario en el departamento de Risaralda.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Evaluación Financiera

Tabla 22. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	28%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	9,6	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	212,4	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	30,1	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,9	No Cumple

Fuente: SUI

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.

La rotación de cuentas por cobrar de Efigas es de aproximadamente 7 meses lo que implica que en promedio la empresa recauda su cartera en forma tardía y se ubique muy lejos del referente del sector, adicionalmente la empresa cancela sus deudas con proveedores en promedio cada 30 días, lo cual puede generar que la empresa aumente su riesgo de iliquidez, evidenciado en el deterioro de la razón corriente la cual aunque este muy cerca del referente del sector, para el año 2012 se encuentra en incumplimiento.

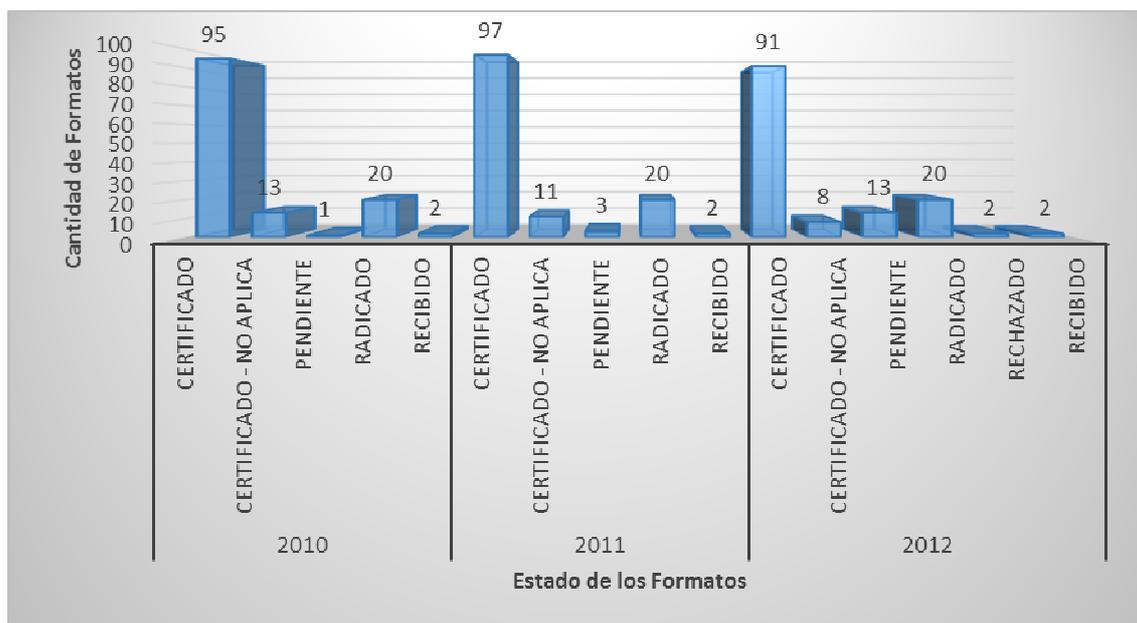
El margen operacional de la empresa disminuyó debido a que el crecimiento del Ebitda para el año 2012 fue menor al crecimiento de los ingresos operacionales, lo anterior se debe al incremento de los costos operacionales de la empresa explicados por la estrategia de crecimiento de la empresa en nuevos mercados de Área de Servicio No Exclusivo - ASNE.

## 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 11. 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 11,03% que corresponde a 15 formatos pendientes, de los cuales 9 pertenecen al formato *Información Comercial de Usuarios Regulados*.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No aplica” para el año 2012 es del 5,9% lo que corresponde a 8 formatos.

Tabla 23. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

NOMBRE FORMATO
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

Al respecto, se encuentran 8 formatos de los tópicos financiero y de auditoría certificados como “No Aplica”, 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 contenido del formato B1 Información comercial de usuarios regulados, en el cual se evaluó el cumplimiento de validaciones para el campo de Subsidios y Contribuciones en los diferentes sectores de consumo; validando esta información se encontró lo siguiente:

Tabla 24. Validación Calidad Formato B1 Información comercial de usuarios regulados –Subsidios y Contribuciones- 2012

EMPRESA	ESTRA	MES	Suma de SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	Suma de CANTIDAD DE FACTURAS
EFIGAS GAS NATURAL S.A E.S.P	1	1	80186	19
		2	124972	45
		3	158640	31
	2	1	105653	28
		2	246243	74
		3	108566	36
	3	2	-8503	1
		3	55118	2
	5	1	-15207	6
		2	-19434	7
		3	-20618	10
	6	1	-12126	6
		2	-6216	5
		3	-181112	3
	C	1	-318175	9
		2	-72558	13
		3	-165867	14
	I	3	-2628347	1

Fuente: SUI

Como se puede observar, se encuentran 233 registros correspondientes a usuarios de los estratos 1 y 2 que presentan valores mayores a cero (positivos) en el campo Subsidio/Contribución, que indicarían que son sujeto de contribución lo cual evidentemente es erróneo a la luz de la normatividad vigente aplicable a los subsidios y contribuciones; así mismo, dado que los usuarios de estrato 3 no son sujeto de subsidio o contribución no debería registrar un valor diferente de cero, no obstante lo anterior, se encuentran 3 facturas con valores que reflejan valores distintos de cero (0).

Finalmente para los estratos 5, 6, Industrial y Comercial los valores registrados deberían ser mayores a cero (positivos) por cuanto estos sectores de consumo son sujeto de las respectivas contribuciones; en este sentido se encuentran 74 registros de facturación incorrectos para el año 2012.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

En respuesta a la solicitud radicada por Efigas mediante comunicación SSPD 20125290364182 del 27 de julio solicitando la ampliación de la fecha límite para el reporte de información de costos y gastos para el primer semestre de 2012, la Superintendencia indicó la imposibilidad de ampliar los plazos definidos previamente en resoluciones normativas mediante comunicación SSPD 20122300591691 del 3 de agosto.

Así mismo, mediante comunicación con radicado SSPD 20122300779701 del 18 de octubre de 2012, la Superintendencia solicitó al prestador la certificación del cargue de costos y gastos del primer semestre de 2012; en respuesta a este requerimiento Efigas adjuntó la información solicitada mediante radicado 20125290539232 del 29 de octubre.

Como parte del seguimiento en los aspectos técnicos y de calidad adelantados por la Dirección Técnica de Gestión de Gas, en septiembre de 2012, se realizó una visita de verificación de aspectos técnicos operativos y de seguridad al sistema de distribución

de Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. en los municipios de San José, Belalcázar, Viterbo y Anserma en el departamento de Caldas.

Durante la misma, se verificó el cumplimiento de los indicadores de calidad IPLI e IO establecidos en las resoluciones CREG 100 de 2003, CREG 005 de 2006 y CREG 016 de 2006, así como se evaluó el cumplimiento de las normas técnicas NTC 3728 referente a los aspectos técnicos aplicables a los sistemas de distribución de gas y NTC 3949 aplicable a las estaciones de regulación.

De igual forma, se realizó la verificación documental de los aspectos de diseño, operación y mantenimiento de las redes de distribución y estaciones de regulación.

Como resultado de la visita técnica, se realizaron las siguientes recomendaciones al prestador:

- Realizar mantenimiento a la estación de regulación de Viterbo (Asia), ya que al momento de la inspección se encontró que la maleza cubría la poliválvula de corte.
- En las estaciones de El Crucero y Asia, se requiere la ubicación de avisos de señalización externos, donde aparezca la línea de emergencias y atención de la empresa y se indique la presencia de una red de gas natural.
- Para el municipio de Belalcázar, es necesario que se haga mantenimiento a la poliválvula de la Carrera 3 No. 29-31 ya que al momento de visitarla contaba con maleza que impedía su ubicación y rápida maniobra.

En el aspecto financiero, se efectuaron varias solicitudes al prestador solicitando el cargue de información; dichos requerimientos fueron realizados mediante radicados SSPD 20122300110281, 20122300112411, 20122300350491 y 20122300564251.

En relación al tópico tarifaria se observó que con motivo de los incrementos en el costo por metro cúbico evidenciados en 2012, en promedio superiores al 50% en las tres Áreas de Servicio Exclusivo a cargo de la empresa, se atendieron múltiples peticiones y quejas, tanto de las autoridades municipales como de los usuarios de los diversos municipios afectados.

Durante el primer trimestre del 2012 se efectuó un análisis particular del incremento tarifario de las ASE, informe que fue presentado al señor Superintendente mediante memorando interno SSPD 20122300015493.

De igual manera se participó en el taller convocado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG en la ciudad de Manizales en abril de 2012 orientado a explicar cómo se forman las tarifas del servicio público domiciliario de distribución de gas natural.

El presunto incumplimiento por el no cargue en el SUI de la información requerida a través de la Circular Conjunta SSPD-CREG 01 de 2007, ha motivado la elaboración de un Informe Técnico de Gestión, el cual permitirá determinar la existencia de méritos para iniciar una actuación sancionatoria por el presunto incumplimiento en materia de oportunidad en el cargue de información al SUI.

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

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En 2012 la gestión financiera de Efigas estuvo directamente relacionada con la estrategia de crecimiento del nuevo mercado en la denominada Área de Servicio No Exclusivo, lo cual se evidencia en un incremento relevante en los rubros operacionales de la empresa.

Para ingresar a nuevos mercados, la empresa ha acudido a la financiación externa debido a que el recaudo de la cartera se produce de manera tardía. El cambio de la estructura financiera de la compañía implica mayor gestión y control en los gastos bancarios, puesto que el éxito de la inversión efectuada por la empresa dependerá cada vez menos de la gestión operacional si y solo si la compañía sigue aumentando sus créditos externos.

Según análisis efectuados por el auditor, la empresa no evidencia riesgo que pueda comprometer la viabilidad financiera de Efigas, mientras la compañía continúe apalancándose en el tiempo con niveles de endeudamiento controlados.

De acuerdo a lo anterior, la Superintendencia realizará un monitoreo al primer cargue semestral del año 2013 para inspeccionar la gestión en las obligaciones financieras y el control de la liquidez de la empresa.

En el aspecto técnico y de calidad se puede indicar que a partir del informe de la visita técnica realizada a este prestador a los municipios de San José, Belalcázar, Viterbo y Anserma en el departamento de Caldas, se puede concluir que al momento de la visita, las mediciones de los indicadores de calidad IPLI e IO, se encontraron dentro de los rangos establecidos por la normatividad vigente.

En relación con los aspectos constructivos de las redes de distribución, se encontró que el prestador da cumplimiento a lo establecido por la norma NTC 3728.

En relación con algunos cruces especiales, fue necesario requerir al prestador la ubicación de avisos de señalización externos, en donde apareciera la línea de atención de emergencias así como la realización de mantenimiento a algunas de las poliválvulas visitadas, lo cual fue atendido por el prestador.

Se observa un crecimiento del 17,06% en los requerimientos relacionados con el IRST.

Según el informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, se puede concluir que la empresa dio cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo sobre las redes de distribución y las estaciones de regulación y medición.

En cuanto a las revisiones técnicas reglamentarias, la empresa dio cumplimiento a lo establecido en las resoluciones CREG 067 de 1995 y CREG 059 de 2012.

En relación con la estructura del contrato de condiciones uniformes, se observa que la empresa Efigas Gas Natural S.A E.S.P., cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 7 la resolución CREG 108 de 1997, sin embargo, frente a los numerales 1), 9), 10), 11) y 15) no se da aplicación estricta de lo establecido en la regulación, como se muestra a continuación:

Tabla 25. Observaciones al contrato de condiciones uniformes de Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	Si bien se señala el nombre de la sociedad, no se incluye el número de NIT, como parte de la identidad de la empresa.
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	No están contenidas en el contrato.
10) Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.	No se incluye explícitamente.
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.	Si bien se hace referencia, no se cumple plenamente con la disposición de la regulación.
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.	No se incluye explícitamente

Adicionalmente y tal como se indicó previamente, no se hace referencia a la aplicación de la resolución CREG 059 de 2012; en este sentido se evidencia que el contenido del Contrato, en lo relacionado con las Revisiones Técnicas Reglamentarias, conserva la normativa establecida en la regulación anterior.

Por lo anterior, se recomienda solicitar a Efigas Gas Natural S.A. E.S.P. 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 como recomendar a la empresa el ajuste del texto del contrato de condiciones uniformes, actualizando lo pertinente a la resolución CREG 059 de 2012.

En cuanto al análisis de las PQR, se observa que Efigas Gas Natural S.A. E.S.P., presenta un incremento superior al 40% en el número de PQR atendidas en 2012, con relación a 2011, con una mayor participación de las causales Condiciones de Seguridad o Riesgo y Tarifa Cobrada.

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 por la empresa para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado sobre el comportamiento de las PQR durante 2013, con especial atención a las PQR asociadas a reclamaciones por Revisiones Técnicas Reglamentarias y en general con la implementación de la resolución CREG 059 de 2012, a fin de establecer el cumplimiento a los plazos establecidos en la regulación para la realización de estas revisiones.

Teniendo en cuenta que en la actualidad sólo se cuenta con registro de información comercial hasta marzo de 2012, limitando el cumplimiento de las funciones de

vigilancia asignadas a esta Superintendencia, se recomienda analizar el contexto del presunto incumplimiento y determinar las acciones a seguir.

Durante 2012 se presentaron incrementos en el costo del metro cúbico de gas en las ASE alcanzando niveles entre un 46% y 63%, derivados de las nuevas condiciones contractuales para las compras y el transporte del gas.

Por su parte, a partir del mes de marzo de 2012 la empresa inició operaciones en el mercado relevante denominado Caldas no Exclusivo; sin embargo, aún no se cuenta con información de costos y tarifas en el SUI, motivando esta conducta la elaboración de un informe técnico con destino a la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas.

Conforme lo indicado en el presente informe, la verificación de los aspectos de calidad y reporte de información al SUI indican que la empresa no ha cumplido con la certificación de 15 formatos, por lo cual teniendo en cuenta que el porcentaje es alto, esta empresa debe tomar a la mayor brevedad las medidas que sean necesarias para subsanar la situación descrita.

Adicionalmente, se recomienda requerir al prestador indicando los errores en el cargue al SUI en los que ha incurrido para que se proceda a la brevedad con la reversión de información respectiva.

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.

De igual forma, se recomienda solicitar aclaraciones así como evaluar los motivos por los cuales el prestador ha efectuado el cargue de formatos como "No Aplica", toda vez que en función de la actividad ejercida por el agente se habilita el cargue de los diferentes formatos para registro de información al SUI.