

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

**EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. EMPRESA DE  
SERVICIOS PUBLICOS – ENERCA  
(GAS NATURAL)**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

# EMPRESA DE SERVICIOS DE PUBLICOS DE CASANARE S.A. E.S.P. (GAS NATURAL)

## ANÁLISIS AÑO 2014

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Empresa de Servicios Públicos de Casanare S.A. ESP, se encuentra constituida como sociedad anónima mixta, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 22 de Noviembre de 2004. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$30.010.400.000 y tiene su sede principal en Yopal - Casanare. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 25 de junio de 2015.

Tabla 1.1

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Empresa de Energia de Casanare S.A E.S.P.
Sigla	ENERCA S.A E.S.P
Representante Legal	Bayardo Anibal Santana Gordo
Auditor - AEGR	Ernesto Muñoz Cruz

Fuente SUI.

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

#### 2.1 Balance General

Tabla 2.1 Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2013	Variación
<b>Activo</b>	<b>\$4.505.595.067</b>	<b>\$4.187.618.477</b>	<b>7,59%</b>
Activo Corriente	\$3.422.664.717	\$3.138.992.838	9,04%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$1.006.188.119	\$1.037.436.898	-3,01%
Inversiones	\$17.640.000	\$0	
<b>Pasivo</b>	<b>\$3.766.518.302</b>	<b>\$5.150.585.287</b>	<b>-26,87%</b>
Pasivo Corriente	\$3.762.511.978	\$5.146.578.963	-26,89%
Obligaciones Financieras	\$0	\$0	
Patrimonio	\$739.076.765	(\$962.966.810)	-176,75%
Capital Suscrito y Pagado	\$1.294.495.003	\$1.294.495.003	0,00%

Fuente SUI.

- Activos

El activo del servicio de gas natural presenta un aumento del 7,6% respecto al año 2013, explicado principalmente por un aumento en el grupo deudores.

La estructura del activo está conformada en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Deudores: Este grupo concentra el 54,4% del total del activo del servicio de gas y presentó un crecimiento de 16,7% respecto al año anterior, equivalente en \$351 millones de pesos.

El grupo está conformado en mayor proporción por la cartera del servicio público de gas. Según las notas a los estados financieros, este valor corresponde al valor de la deuda a cargo de los usuarios, originados en la prestación del servicio, clasificada como corriente debido a que se encuentra en el rango de cartera no vencida y vencida hasta 360 días. Adicionalmente, el prestador revela que en la cartera del servicio (suscripciones, Tarifa básica, Cargo Variable, Servicios Técnicos) ascendió a \$1.651 millones de pesos y la cartera por subsidios FSSRI a \$602 millones.

Por otra parte, en el reporte de cuentas por cobrar anual 2014, reportado a SUI por parte del prestador, la cartera vencida asciende al 76% del total de la deuda de usuarios con la empresa.

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo concentra el 22,3 del total del activo del servicio de gas y presentó una reducción del 3% respecto al año anterior, equivalente en \$31 millones de pesos, la reducción se basa en la disminución de equipos de computación y el efecto de la depreciación.

En las notas a los estados financieros del total de partidas de la empresa, se observan depósitos recibidos de terceros por un valor de \$59,640 millones de pesos, para ampliar infraestructura en el departamento de Casanare en los servicios de energía, telecomunicaciones y gas. No obstante, no se observa incremento de activos fijos en el servicio de gas natural.

- Pasivo

El pasivo del servicio de gas natural concentra un 83% del total del activo del servicio y presenta una reducción del 26,8% respecto al año 2013, explicado principalmente por una disminución en las cuentas por pagar.

La estructura del pasivo está conformado básicamente por cuentas por pagar, la cual se explica a continuación:

- Cuentas por Pagar: las cuentas por pagar son la principal fuente de financiamiento externo del servicio, debido a que concentra el 92% del total del pasivo del servicio de gas de Enerca y representa el 76,6% del total del activo.

Según el reporte de cuentas por pagar de la empresa, el total de las cuentas por pagar están categorizadas como vencidas.

Según las notas a los estados financieros, Enerca, en cumplimiento de las resoluciones de la Superintendencia, para propósitos de reporte, utiliza una cuenta por cobrar y una cuenta por pagar para efectos de conciliar las distribuciones que se realizan entre los centros de costo de cada unidad de negocio.

Sin embargo, el análisis del plan contable del servicio de gas se ve afectado, debido a que la empresa no aclara los conceptos de la conciliación que realiza para sus centros de costo, además el valor de las cuentas por pagar son de alta materialidad en el servicio.

- Patrimonio

El patrimonio concentra el 17% del total del activo del servicio y presenta un crecimiento absoluto equivalente en \$1,702 millones de pesos en relación con el año 2013, ocasionado principalmente por una disminución de la pérdida neta del servicio de gas natural, debido a que en el año 2013 se ubicaba en -\$2.261 millones y en el año 2014 la pérdida fue de -\$527 millones de pesos.

## 2.2 Estado de Resultados

Tabla 2.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2013	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$6.494.371.390	\$5.316.812.162	22,15%
COSTOS OPERACIONALES	\$6.504.339.776	\$6.937.054.987	-6,24%
GASTOS OPERACIONALES	\$466.533.420	\$427.109.392	9,23%
UTILIDADES OPERACIONALES	(\$476.501.806)	(\$2.047.352.217)	-76,73%
OTROS INGRESOS	\$27.953.866	\$36.431.061	-23,27%
OTROS GASTOS	\$78.229.736	\$250.892.718	-68,82%
GASTO DE INTERESES	\$552.070	\$0	0,00%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	(\$526.777.676)	(\$2.261.813.874)	-76,71%

Fuente: SUI

Los ingresos por comercialización y distribución de gas natural concentran el 99,6% del total de ingresos del servicio y presentan un crecimiento acumulado del 22%, Sin embargo, la empresa reporta la totalidad de sus ingresos operacionales en la actividad de comercialización, por lo cual no se puede establecer una proporción de ingresos entre las actividades del servicio público.

Los Otros Ingresos se concentran en ingresos financieros y tienen un valor residual en la estructura de resultados del servicio, dado que concentran el 0,4%, adicionalmente presentan una reducción del 27%, respecto al año 2013.

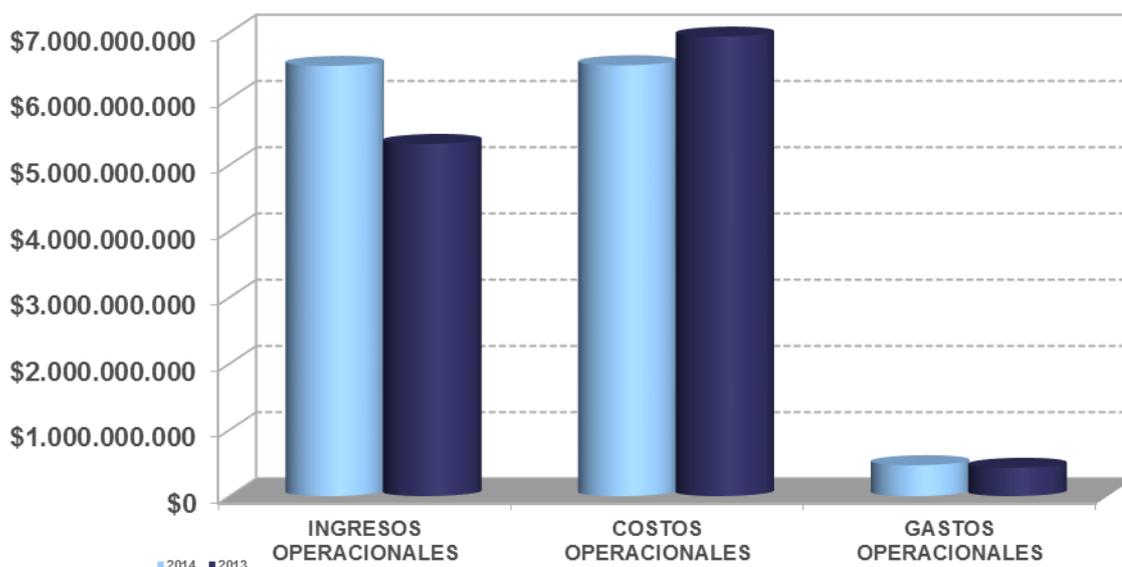
El costo total del servicio de Gas de Enerca concentra el 97,7% del total de ingresos de la empresa y presenta una reducción de 6% generado principalmente por una

disminución total de los costos por insumos indirectos, equivalente en \$514 millones de pesos.

Los gastos operacionales representan el 7,2% del total de ingresos operacionales y presentan un aumento del 9,2%, explicado por un crecimiento en los gastos generales de la compañía.

Los otros gastos representan el 1,2% de los ingresos operacionales de gas natural de Enerca, este grupo presenta una reducción notable de 69% debido a una disminución de los gastos por ajustes de ejercicios anteriores por valor de \$184 millones de pesos.

Gráfica 2.1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Según la gráfica anterior, la gestión operacional de la compañía presenta un mejoramiento respecto al año 2013. Sin embargo, la mejora resulta insuficiente debido a que los costos operaciones absorben casi en su totalidad a los ingresos, por lo cual partidas de menor materialidad como los gastos operaciones, elevan su importancia y definen el resultado operacional del servicio. En consecuencia, para el año 2014, los costos y gastos operaciones superaron el nivel de ventas de gas natural de la empresa y nuevamente la empresa al igual que en el 2013, presenta pérdida operacional en el servicio.

Por otra parte, el resultado neto del servicio de Enerca es consecuente con lo mencionado en el párrafo anterior, no obstante es importante resaltar que los otros gastos disminuyeron; por ende, y sumado a lo sucedido en la gestión operacional, la pérdida neta de la compañía sufrió una reducción del 76% equivalente en \$1.735 millones de pesos.

## 2.3 Indicadores Financieros

Tabla 2.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2014	2013
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	0,9	0,6
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	130,8	149,6
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	38,7	5,1
Activo Corriente Sobre Activo Total	75,96%	74,96%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	83,6%	123,0%
Patrimonio Sobre Activo	16,4%	-23,0%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	99,9%	99,9%
Cobertura de Intereses – Veces		
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	-406.559.745	-2.010.180.520
Margen Operacional	-6,3%	-37,8%
Rentabilidad de Activos	-9,0%	-48,0%
Rentabilidad de Patrimonio	-55,2%	207,8%

Fuente: SUI

### Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 0,9 veces y presenta un mejoramiento del indicador, respecto al año 2013. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$3.422 millones, la compañía no alcanza a cubrir totalmente el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$3.766 millones al corte del año 2014, ante una exigibilidad. Lo anterior aumenta la probabilidad de riesgo de liquidez para la empresa.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución en 19 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera con mayor velocidad respecto al año 2013. Para el año 2014, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo mayor a 4 meses para el pago de sus obligaciones.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones en un tiempo superior a un mes, lo cual representa un comportamiento ascendente en 34 días, en comparación al año 2013.

El activo corriente de la compañía corresponde al 76% del total del activo de la empresa para el año 2014 y presenta un valor similar al de la vigencia anterior. La alta ponderación se explica porque las cuentas por cobrar están categorizadas en mayor proporción como corrientes, sin embargo dicha proporción difiere de lo reportado en el formato de cuentas por cobrar anual 2014 del servicio de gas al SUI.

### **Endeudamiento**

En el año 2014, el nivel de endeudamiento es del 83,6%, lo cual constituye una disminución respecto al año anterior en 39 puntos porcentuales, esta disminución es explicada por la reducción en las cuentas por pagar, explicada en apartes anteriores.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 16,4% de la estructura de financiación del servicio de Enerca y presenta un aumento respecto al año 2013, debido a la disminución de la magnitud de la pérdida neta del servicio.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 99,9% del total del pasivo y presenta un comportamiento constante al año anterior, la cifra es alta debido a que las cuentas por pagar están categorizadas en el corto plazo.

### **Rentabilidad**

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado negativo y presenta un crecimiento absoluto equivalentes en \$1,604 millones de pesos, respecto al año 2013, explicado por un mejoramiento en la gestión operacional de la empresa. Sin embargo, el indicador sugiere que el servicio de gas no es rentable para la compañía.

Los demás indicadores de rentabilidad resultan ser negativos debido al resultado del Ebitda, y pese a que la compañía mejoró su gestión operacional, dicha mejora es insuficiente para poder concluir que el servicio de gas presenta algún margen de rentabilidad en Enerca.

## **3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVO**

### **3.1 Infraestructura**

Empresa de Energía del Casanares S.A. E.S.P. distribuye y comercializa el servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución expuestos en la tabla 3.1, con especificaciones de diámetro de ducto. En el año 2014 la empresa reporto un total de 24.317 usuarios en el departamento de Casanare; abarcando la demanda urbana de los municipios: Aguaazul, Hato Corozal, Mani, Monterrey, Nunchia, Orocue, Paz de Ariporo, Pore, Sabanalarga, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Yopal.

Tabla 3.1 Infraestructura del gasoducto de ENERCA S.A. E.S.P.

RED DE DISTRIBUCIÓN	Longitud (Km)	Diametro (in)
Aguazul – Guadalcanal	20	3 y2
Yopal – Hato Corozal	130	3 y2
Recoston – Tamara	33	3 y2
Petrobras – Maní	9	2
Aguaclara – Sabanalarga	22	2
Aguaclara – Villa Carola	10	2
Floreña – Marroquín – Morro – Buena Vista	17	1
Estación Gloria Norte – Tilo – Quebrada Seca	40	2
Aguazul – San José del Bubuy	6	2
Aguazul – Río Chiquito	15	2
Yopalosa – Nunchia	20	2
Trinidad Pozo – Trinidad – San Luis de Palenque	17	2
Turua – Farallones	7	1
City Gate Compartido Yopal – el Charle	11	2
Citygate Yopal – Morichal	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>22</b>

FUENTE: SUI

La tabla 3.2 muestra los metros de red de distribución, ubicados en los municipios que abastecen la demanda de la empresa y en la última columna de la tabla se presentó su respectivo CITY GATE.

Tabla 3. 2 Metros redes de distribución ubicados en los municipios del departamento de Casanare con su respectivo CITY GATE.

MUNICIPIO / DIA METRO (in)	METROS DE RED DE DISTRIBUCIÓN					CITY GATE
	3	2	1	3/4	1/2	
Aguazul	9.655	55.789	29.564	3.500	84.444	Tutua TGI UNETE La Virgen
Hato corozal	20.605	24.575	3.624	0	50.600	
Maní	8.906	4.852	2.110	0	63.384	Curva Del diablo Manigua
Monterrey	0	14.331	12.730	0	12.280	-
Nunchia	0	31.241	21.652	2.538	23.339	Yopalosa
Oroque	0	25.000	0	0	0	-
Paz de Ariporo	1.241	2.553	5.820	0	69.040	Paz de Ariporo
Pore	535	912	2.430	0	238.896	Pore El Recoston
Sabanalarga	0	22.926	1.200	0	18.470	Aguaclara
San Luis	0	9.260	12.085	0	46.846	Trinidad
Tamara	10.800	23.165	685	0	11.945	El Recoston
Trinidad	14.720	26.136	34.311	0	104.412	Trinidad
Yopal	15.716	71.989	159.054	31.001	270.784	Manigua La 42 El morro Gloria Norte El Talaro Yopalosa Nlata
<b>TOTAL</b>	<b>82178</b>	<b>312729</b>	<b>285265</b>	<b>37039</b>	<b>994440</b>	

FUENTE: SUI

### 3.2 Índices De Calidad

ENERCA S.A. E.S.P. reportó 1.224 mediciones por cada uno de los índices de calidad en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos para el año 2014. Por parte del *Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI)*, solo se encontraron dos mediciones que no dentro del rango establecido en la Resolución CREG 005 de 2006, como se observa en la tabla 3.3. En la misma línea, el *Índice de Odorización (IO)* al realizar la revisión en el SUI se observó dos mediciones que incumplieron el nivel mínimo de contracción establecido en la Resolución CREG 009 de 2005 (Tabla 3.4).

Tabla 3.2.1 Indicador del Índice de Índice de Presiones Individuales-IPLI durante el año 2014 por fuera del rango

IPLI	USUARIO	T750 PRESION MEDIDA	CITY GATE
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	211562407	24	AGUACLARA
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	209150201	10	LA VIRGEN UNETE MUNICIPIO DE AGUAZUL

FUENTE: SUI

Tabla 3.2.2 Indicador del Índice de Índice de Odorización-IO durante el año 2014 por fuera del rango

IO	USUARIO	T750 NIVEL CONCENTRA	CITY GATE
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	963401505	7	LA VIRGEN MUNICIPIO DE AGUAZUL SAN JOSE DEL BUBUY
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	205144934	7	EL MORRO MUNICIPIO DE YOPAL

FUENTE: SUI

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

La empresa de Energía del Casanare 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 La empresa de Energía del Casanare 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 30,30 % en el total de usuarios en el 2014 con respecto al 2013.

En usuarios residenciales para el año 2013 se observa, que la mayor participación la presentan en los estratos 1, 2 y 3 con 52,22%, 40,77% y 4,87% respectivamente, situación que se mantiene para el 2014 con una participación 53,31%, 39,84% y

4,21% para los estratos 1, 2 y 3 respectivamente, siendo los usuarios residenciales los de mayor participación con 97,88% y 97,72% en los periodos 2013 y 2014 respectivamente 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 1.61% del total de la empresa, seguido del sector Oficial con el 0,51 %. Y para el 2014 la situación se mantiene con una participación del 1,85% seguido del sector industrial con el 0,43%.

En lo que respecta a la variación del 2014 con respecto al 2013, se observa que el estrato 4 en el sector residencial presentó un aumento del 2078,79%, seguido del estrato 2 con una variación del 33,01%. En el sector no residencial la mayor variación la presentó el sector comercial con el 50,08%, seguido del sector Oficial con el 10,42%.

Tabla 4.1. Total de usuarios por empresa – participación y variación por estrato 2013-2014.

ESTRATO	SUSCRIPTORES 2013	PARTICIPACIÓN % 2013	SUSCRIPTORES 2014	PARTICIPACIÓN % 2014	VARIACIÓN %
Estrato 1	5.693	40,77	7.248	39,84	27,33
Estrato 2	7.292	52,22	9.698	53,31	33,01
Estrato 3	679	4,87	766	4,21	12,70
Estrato 4	3	0,02	65	0,36	2078,79
<b>TOTAL RESIDENCIAL</b>	<b>13.667</b>	<b>97,88</b>	<b>17.778</b>	<b>97,72</b>	<b>30,08</b>
Comercial	224	1,61	337	1,85	50,08
Oficial	71	0,51	79	0,43	10,42
<b>TOTAL NO RESIDENCIAL</b>	<b>296</b>	<b>2,12</b>	<b>415</b>	<b>2,28</b>	<b>40,52</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13.962</b>	<b>100,00</b>	<b>18.193</b>	<b>100,00</b>	<b>30,30</b>
Fuente: Sistema Unico de Información - SUI					
<a href="http://bi.superservicios.gov.co/o3w/eb/view/desktop.jsp?cmd=open&amp;source=SUL_COMERCIAL_GAS_NATURAL">http://bi.superservicios.gov.co/o3w/eb/view/desktop.jsp?cmd=open&amp;source=SUL_COMERCIAL_GAS_NATURAL</a>					
Fecha de consulta 21/07/2015					

En cuanto a cobertura geográfica, de acuerdo a la información disponible en SUI, se encontró que Enerca S.A. S.E.P., en los periodos analizados solo reporta usuarios en el departamento de Casanare.

## 4.2 CONSUMOS MERCADO REGULADO 2013-2014

En relación a los consumos en M3, se observa que en el 2013 la empresa en mención reportó al SUI haber vendido 2.968.061 m3 y para el 2014 un total de 4.626.479 m3, lo que representó una variación positiva del 55,88% en el total vendido, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 4.2 Consumo usuarios residencial y no residencial m3.

USO	2013		2014		VARIACIÓN CONSUMO %
	Nro. de suscriptores	Consumo total (m3)	Nro. de suscriptores	Consumo total (m3)	
<b>Residencial</b>	13.667	2.457.107	17.778	3.735.459	52,03
<b>No Residencial</b>	296	510.954	415	891.020	74,38
<b>Total</b>	<b>13.962</b>	<b>2.968.061</b>	<b>18.193</b>	<b>4.626.479</b>	<b>55,88</b>
Fuente: Sistema Unico de Información - SUI					
<a href="http://bi.superservicios.gov.co/o3w/eb/view/desktop.jsp?cmd=open&amp;source=SUL_COMERCIAL_GAS_NATURAL">http://bi.superservicios.gov.co/o3w/eb/view/desktop.jsp?cmd=open&amp;source=SUL_COMERCIAL_GAS_NATURAL</a>					
Fecha de consulta 21/07/2015					

### **4.3 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS -PQR**

De acuerdo con la información reportada por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI), durante el 2013 y 2014, la empresa registro para el 2013, un total de 1.318 PQR y para el 2014 registró 1799 PQR presentados por los usuarios, lo que corresponde a una variación general del 36,49 % del 2014 con relación al 2013.

El mayor volumen de reclamaciones para el 2013 son Alto consumo con el 15,78 %, seguido de error de lectura con el 14,87% y Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario con el 13,96%.

Para el 2014 las causales más relevantes son Alto consumo con el 16,06 %, seguido de Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario con el 14,40% y error de lectura con el 12,56%.

En lo que respecta a la variación general del 2014 frente al 2013, el incremento más representativo de las causales se presentó de la siguiente manera; Relacionada con cobros por promedio que obtuvo una variación del 566,67%, le siguen Medidor, cuenta o línea cruzada con una variación del 500%, pago sin abono a cuenta con el 206,45%. Es de acuerdo con la tabla 4.3.

Como se observa en la tabla 4.4 referente a la respuesta la participación en el 2013 el 57,51 % y en el 2014 el 51,31 % corresponden sin respuesta, le siguen accede con el 17,68% y 16,79%, esto en el 2013 y 2014 respectivamente, también tiene participación relevante pendiente de respuesta con el 17,15% para el 2013 y con el 15,68% para el 2014.

En la variación se observa un incremento general del 2014 con relación al 2013 del 36,49%, en el tipo de respuesta en accede parcialmente con una variación del 2014 frente al 2013 del 333,33 %, seguido de no accede con 190,91% (Tabla 4.4).

Tabla 4.3.1 PQR 2013 y 2014.

Detalle	2013	PARTICIPACIÓN %	2014	PARTICIPACIÓN %	VARIACIÓN %
Aforo	24	1,82	46	2,56	91,67
Alto consumo	208	<b>15,78</b>	289	<b>16,06</b>	38,94
Calidad del servicio	10	0,76	18	1,00	80,00
Cambio de medidor o equipo de medida	53	4,02	83	4,61	56,60
Cobro de otros cargos de la empresa	36	2,73	59	3,28	63,89
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	17	1,29	2	0,11	-88,24
Cobro Múltiple	14	1,06	33	1,83	<b>135,71</b>
Cobros inoportunos	141	<b>10,70</b>	136	7,56	-3,55
Cobros por servicios no prestados	21	1,59	35	1,95	66,67
Condiciones de seguridad o	68	5,16	95	5,28	39,71
Conexión	20	1,52	25	1,39	25,00
Decisiones de sanción de la ESP	2	0,15		0,00	-100,00
Dirección incorrecta	3	0,23	12	0,67	300,00
Entrega y oportunidad de la factura	14	1,06	18	1,00	28,57
Error de lectura	196	<b>14,87</b>	226	<b>12,56</b>	15,31
Estrato	43	3,26	48	2,67	11,63
Falla en la prestación del servicio.	38	2,88	48	2,67	26,32
Medidor, cuenta o línea cruzada	2	0,15	12	0,67	<b>500,00</b>
Negación de Llamadas a servicios premium	1	0,08	1	0,06	0,00
Negación de Llamadas de Local Extendida	14	1,06	16	0,89	14,29
Negación de Llamadas Larga distancia		0,00	3	0,17	
Normalización del servicio	7	0,53	2	0,11	-71,43
Otras inconformidades	106	8,04	139	7,73	31,13
Pago sin abono a cuenta	31	2,35	95	5,28	<b>206,45</b>
Plan Tarifario		0,00	1	0,06	
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	20	1,52	39	2,17	95,00
Relacionada con cobros por promedio	3	0,23	20	1,11	<b>566,67</b>
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	184	<b>13,96</b>	259	<b>14,40</b>	40,76
Subsidios y contribuciones	5	0,38	12	0,67	<b>140,00</b>
Suspensión por mutuo acuerdo	28	2,12	24	1,33	-14,29
Tarifa cobrada	9	0,68	2	0,11	-77,78
Tasas e impuestos		0,00	1	0,06	
<b>Total general</b>	<b>1.318</b>	<b>100,00</b>	<b>1.799</b>	<b>100,00</b>	<b>36,49</b>
Fuente: Sistema Unico de Información					
<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090</a>					
Fecha de consulta 21/07/2015					

Tabla 4.3.2 Respuestas a PQR.

RESPUESTA A PQR	2013	PARTICIÓN %	2014		VARIACIÓN %
accede	233	17,68	302	16,79	29,61
accede parcialmente	6	0,46	26	1,45	333,33
archiva		0,00	3	0,17	
confirma	73	5,54	199	11,06	172,60
no accede	22	1,67	64	3,56	190,91
Pendiente de respuesta	226	17,15	282	15,68	24,78
sin respuesta	758	57,51	923	51,31	21,77
<b>Total general</b>	<b>1.318</b>	<b>100,00</b>	<b>1.799</b>	<b>100,00</b>	<b>36,49</b>
Fuente: Sistema Unico de Información					
<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090</a>					
Fecha de consulta 21/07/2015					

#### 4.4 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 (ERNESTO CRUZ MUÑOZ E.U. NIT 809.011.510-7 Asesoría y Consultoría - Servicios Públicos), 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...*”.

Se observa que lo reportado por el AEGR para el 2014 no está firmado, incumpliendo así lo establecido en la resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, en su artículo 4°. “...*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...*”.

El AEGR informa en cuanto al Área Comercial lo siguiente:

- **SUSCRIPTORES DEL SERVICIO** Durante los años 2013 y 2014 la empresa logró un crecimiento muy importante en el número de usuarios siendo del 21.76% y 30.04%, respectivamente.
- **PUNTOS DE ATENCIÓN A USUARIOS ENERCA S.A. E.S.P.**, para el servicio de gas, cuenta con catorce (14) oficinas distribuidas en las zonas que atiende. El horario de atención en todos los casos es de 7:00 A.M. a 11:30 A.M. y en la tarde de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. Todas las oficinas existentes en el año 2013 continuaron prestando el servicio durante el año 2014 y se incrementaron dos nuevas oficinas.

Se recomienda mantener continuamente la conexión a internet en las oficinas de atención al cliente, lo cual facilita la pronta y adecuada atención al usuario.

Las oficinas se encuentran dotadas con el mobiliario y equipo requerido así como el servicio de comunicaciones para facilitar los cruces de información necesarios incluyendo el acceso al sistema SIEC en el módulo del PQR's.

Se recomienda realizar capacitaciones constantes con el fin de garantizar la correcta atención y registro de las peticiones de los usuarios en el sistema SIEC.

- **ESTADÍSTICAS DE PQR DURANTE EL 2014.** La auditoría no obtuvo información para la evaluación de las estadísticas de PQR's.
- **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO -NSU** La auditoría no obtuvo información para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario.

- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL USUARIO** La empresa informa que por medio de 121 emisoras entre comunitarias y comerciales con cobertura departamental, 13 periódicos y revistas regionales, 2 canales de televisión local con quienes se tienen contratos vigentes y la página WEB [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co) la empresa ha logrado informar de los mantenimientos correctivos y preventivos y otras actividades programadas en el sistema eléctrico departamental.

No se tuvo evidencia de la certificación de algún aviso, sin embargo en Internet se pueden encontrar varios reportes de cortes publicados por periódicos de la región, avisando previamente los cortes de gas que se producirán por mantenimientos a realizar en las redes.

- **INTERVENCIÓN POR PARTE DE LA SSPD** No existe intervención por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## 5. ASPECTOS TARIFARIOS

### 5. 1 Régimen Tarifario

La Empresa de Energía del Casanare – ENERCA S.A. E.S.P., para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas hasta 31 de diciembre de 2013 se rige de conformidad a lo establecido en los artículos 32 y 34 de la Resolución CREG 011 de 2003, a partir de enero de 2014 aplica el esquema tarifario 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

Se verificó la correcta aplicación tarifaria por parte de la Empresa de Energía del Casanare – ENERCA S.A. E.S.P. en los mercados relevante atendidos. Para ello, se aportaron las tablas excel e información SUI – Sistema Único de Información, y se contrastaron los componentes tarifarios con los cálculos de las tarifas aplicadas.

La empresa atiende actualmente 3 mercados relevantes identificados así: Casanare Sur, Yopal y Casanare Norte-Centro así como uno alterno de Tauramena.

Tabla 5.1 Mercados Relevantes Atendidos por el Prestador

MUNICIPIO	NOMBRE MERCADO	RESOLUCION
AGUAZUL	CASANARE SUR	CREG 098 de 2004/CREG 020 de 2004
CHAMEZA	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
HATO COROZAL	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
LA SALINA	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
MANI	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
MANI	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
MONTERREY	CASANARE SUR	CREG 098 de 2004/CREG 020 de 2004
NUNCHIA	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
OROCUE	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
PAZ DE ARIPORO	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
PORE	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
RECETOR	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
SABANALARGA	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
SACAMA	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
SAN LUIS PALENQUE	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
TAMARA	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
TAURAMENA	TAURAMENA	CREG 099 de 2004/CREG 025 de 2004
TRINIDAD	CASANARE NORTE-CENTRO	CREG 073 de 2004
VILLANUEVA	CASANARE SUR	CREG 098 de 2004/CREG 020 de 2004
YOPAL	YOPAL	CREG 100 de 2004/CREG 024 de 2004

Fuente de Información: Sistema Único de Información – SUI

## 5.2 Costos y Tarifas Aplicadas por el Prestador

Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de participación en cuanto a conexiones lo tienen el mercado relevante de Bolívar - Sucre y Córdoba. A continuación se presenta un análisis de este mercado:

### Mercados relevantes Año 2013 y Año 2014

La tabla 5.2 presenta la información de los componentes de los costos y tarifas en el mercado relevante de Casanare Norte-Centro (Resolución CREG 073 de 2004), Casanare Sur (Resolución CREG 020 DE 2004) y Yopal (Resolución CREG 024 de 2004), revela que en el mes de mayo el cargo variable (\$/m<sup>3</sup>) presentó el mayor incremento en todos los mercados, con valores de \$380,24 \$488,84 \$265,07, respectivamente; incidiendo principalmente para estos aumentos los altos costos en los componentes de compra Gm, (\$/m<sup>3</sup>) y Transporte Tm,(\$/m<sup>3</sup>).

El cargo variable (\$/m<sup>3</sup>) más bajo se presentó en el mercado de Yopal en el mes de diciembre con un valor \$ 198,67, mientras que en los demás mercados ocurrió en los meses de noviembre y marzo, con valores de \$269 y \$ 454,44, respectivamente; como consecuencia del comportamiento de un menor valor en los componentes tanto de compras Gm (\$/m<sup>3</sup>) como de transporte Tm (\$/m<sup>3</sup>). 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 afectado por las restricciones en los puntos de abastecimiento.

Para el año 2014 (Tabla 5.3) revela el comportamiento del cargo variable(\$/m<sup>3</sup>) presentó el mayor incremento de \$ 464,90 y \$ 495,83 para dos mercados relevantes y en diciembre de \$ 769,95, incidiendo principalmente para estos aumentos los altos costos en los componentes de compra Gm, (\$/m<sup>3</sup>) y Transporte Tm,(\$/m<sup>3</sup>). Sin embargo, el cargo variable (\$/m<sup>3</sup>) más bajo se presentó en el mes de marzo con un valor de \$ 201,97 y de \$ 249,95 para dos mercados, mas en enero por valor de \$ 480,36 en uno como consecuencia del comportamiento de un menor valor en los componentes tanto de compras Gm (\$/m<sup>3</sup>) como de transporte Tm (\$/m<sup>3</sup>). 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 afectado por las restricciones en los puntos de abastecimiento.

Tabla 5.2.1 Estructura de Costos y Tarifas 2013

EMPRESA DE ENERGÍA DEL CASANARE – ENERCA S.A. E.S.P.									
AÑO 2013									
Mes	Gm	Tm	Dv	Df	Dm	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable	Factura Promedio (Consumo 20m)
<b>Resolución CREG 073/04: Mercado Relevante de Casanare Norte-Centro</b>									
Enero	111.82	59.29	118.39	0	682.42	3891.47	3891.47	295.71	9805.73
Febrero	100.33	54.95	118.21	0	681.35	3898.07	3898.07	279.12	9480.52
Marzo	101.36	44.98	118.29	0	681.8	3910.56	3910.56	269.94	9309.3
Abril	167.49	62.78	118.6	0	683.62	3913.64	3913.64	357.22	11058.13
Mayo	157.84	95.13	118.1	0	680.71	3918.45	3918.45	380.24	11523.2
Junio	146.38	52.66	118.2	0	681.29	3924.61	3924.61	324.45	10413.68
Julio	151.03	46	118.35	0	682.15	3929.03	3929.03	322.51	10379.32
Agosto	146	50.6	118.22	0	681.43	3925.85	3925.85	321.96	10365
Septiembre	161.87	51.99	118.1	0	680.7	3924.04	3924.04	339.71	10718.2
Octubre	135.89	50.29	117.79	0	678.93	3930.84	3930.84	310.72	10145.19
Noviembre	111	35.93	116.75	0	672.94	3915.61	3915.61	269	9295.65
Diciembre	118.17	34.93	116.32	0	670.48	3902.14	3902.14	274.97	9401.62
<b>Resolución CREG 020/04: Mercado Relevante de Casanare Sur</b>									
Enero	278.52	99.95	88.41	0	493.83	3611.75	3611.75	480.61	13223.85
Febrero	280.34	96.26	88.27	0	493.05	3617.88	3617.88	478.53	13188.44
Marzo	280.15	73.15	88.33	0	493.38	3629.47	3629.47	454.44	12718.23
Abril	307.99	72.52	88.56	0	494.69	3632.34	3632.34	482.87	13289.73
Mayo	312.89	73.35	88.18	0	492.59	3636.79	3636.79	488.44	13405.55
Junio	294.32	74.75	88.26	0	493.01	3642.52	3642.52	470.71	13056.76
Julio	301.36	82.22	88.37	0	493.63	3646.62	3646.62	485.86	13363.77
Agosto	297.03	76.72	88.28	0	493.11	3643.66	3643.66	475.58	13155.3
Septiembre	297.07	76.42	88.18	0	492.59	3641.99	3641.99	475.22	13146.32
Octubre	290.1	82.1	87.95	0	491.3	3648.29	3648.29	473.65	13121.3
Noviembre	276.34	82.13	87.18	0	486.97	3634.16	3634.16	458.65	12807.18
Diciembre	288.46	74.29	86.86	0	485.18	3621.66	3621.66	462.76	12876.94
<b>Resolución CREG 024/04: Mercado Relevante de Yopal</b>									
Enero	96.64	38.78	81.98	0	276.22	3611.75	3611.75	222.31	8057.89
Febrero	71.89	40.85	81.85	0	275.79	3617.88	3617.88	198.67	7591.28
Marzo	75.95	39.59	81.9	0	275.97	3629.47	3629.47	201.64	7662.23
Abril	101.23	40.54	82.12	0	276.71	3632.34	3632.34	229.03	8212.94
Mayo	129.64	36.77	81.77	0	275.53	3636.79	3636.79	254.22	8721.15
Junio	120.32	37.98	81.84	0	275.76	3642.52	3642.52	245.88	8560.14
Julio	139.57	37.14	81.94	0	276.11	3646.62	3646.62	265.07	8947.96
Agosto	131.47	37.6	81.86	0	275.82	3643.66	3643.66	257.06	8784.88
Septiembre	147.28	38.81	81.77	0	275.53	3641.99	3641.99	274.61	9134.13
Octubre	110.95	36.85	81.56	0	274.81	3648.29	3648.29	234.72	8342.67
Noviembre	96.71	30.98	80.84	0	272.38	3634.16	3634.16	213.16	7897.44
Diciembre	93.28	20.71	80.54	0	271.39	3621.66	3621.66	198.67	7595.03

Fuente de Información: Sistema Único de Información-SUI

Tabla 5.2.2 Estructura de Costos y Tarifas 2014

Resolución 024 de 2004

Mes / Año	Compras				Transporte GN					Constante	Vm-1 (m3)	TRM m-1 (\$)	p %	D <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	I <sub>pc</sub>			Cv <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cc <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cargo variable CUV <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cl <sub>m</sub> (\$/factura)	Cargo fijo Cuf <sub>m</sub> (\$/factura)
	Gm (\$/m <sup>3</sup> )	CCG m-1 (USD)	CTCG m-1 (USD)	VE m-1 (USD)	Tm (\$/m <sup>3</sup> )	CTT m-1 (USD)	CTTG m-1 (USD)	VE m-1 (USD)	CP m-1						I <sub>pc</sub>	Pc pond. (BTRUPC)	Constante B					
01/14	112.3238	7734.09	7734.09	0.00	36.3652	2.503.94	2.503.94	0.00	0.00	0.536	132.672.56	1.926.83	3.5%	80.5410	1.1787	1.1787	1.000	0.00	0.00	249.0142	3.626.58	3.626.58
02/14	126.1014	25385.96	25385.96	0.00	29.7467	2.315.69	2.315.69	0.00	0.00	0.536	156.336.67	2.008.26	3.5%	80.9954	1.1871	1.1871	1.000	0.00	0.00	464.9052	3.639.79	3.639.79
03/14	75.5907	4234.05	4234.05	0.00	26.6243	1.491.30	1.491.30	0.00	0.00	0.536	115.100.61	2.054.90	3.5%	81.8965	1.1728	1.1728	1.000	0.00	0.00	201.9739	3.658.09	3.658.09
04/14	95.2148	7035.33	7035.33	0.00	22.9163	1.693.26	1.693.26	0.00	0.00	0.536	145.215.59	1.965.32	3.5%	83.2081	1.1760	1.1760	1.000	0.00	0.00	220.2677	3.667.75	3.667.75
05/14	160.6662	7444.71	7444.71	0.00	28.0028	1.297.55	1.297.55	0.00	0.00	0.536	89.667.70	1.935.14	3.5%	83.4832	1.1769	1.1769	1.000	0.00	0.00	293.7622	3.680.01	3.680.01
06/14	185.5812	10397.36	10397.36	0.00	19.3516	1.084.19	1.084.19	0.00	0.00	0.536	106.485.12	1.900.64	3.5%	83.2900	1.1990	1.1990	1.000	0.00	0.00	312.2282	3.693.40	3.693.40
07/14	120.4027	9319.26	9319.26	0.00	21.1577	1.637.62	1.637.62	0.00	0.00	0.536	145.605.56	1.881.19	3.5%	82.8229	1.1911	1.1911	1.000	0.00	0.00	247.4681	3.691.92	3.691.92
08/14	185.0689	15340.47	15340.47	0.00	25.2915	2.096.43	2.096.43	0.00	0.00	0.536	155.206.80	1.872.43	3.5%	82.6470	1.1800	1.1800	1.000	0.00	0.00	315.5161	3.692.90	3.692.90
09/14	220.3953	15981.43	15981.43	0.00	22.8770	1.658.87	1.658.87	0.00	0.00	0.536	139.124.10	1.918.62	3.5%	83.1298	1.1863	1.1863	1.000	0.00	0.00	350.7122	3.695.84	3.695.84
10/14	138.8685	9443.74	9443.74	0.00	31.1820	2.120.52	2.120.52	0.00	0.00	0.536	137.946.52	2.028.48	3.5%	83.4724	1.1894	1.1894	1.000	0.00	0.00	275.4980	3.696.31	3.696.31
11/14	183.0802	13233.93	13233.93	0.00	25.1510	1.818.04	1.818.04	0.00	0.00	0.536	148.221.57	2.050.52	3.5%	83.7518	1.1834	1.1834	1.000	0.00	0.00	314.8992	3.697.60	3.697.60
12/14	217.5050	13246.06	13246.06	0.00	29.2565	1.781.72	1.781.72	0.00	0.00	0.536	134.356.95	2.206.19	3.5%	83.5937	1.1843	1.1843	1.000	0.00	0.00	354.7097	3.698.05	3.698.05

Conceptos según Resoluciones CREG 137 de 2013 y 127 de 2013

Resolución 020 de 2004

Mes / Año	Compras				Transporte GN					Constante	Vm-1 (m3)	TRM m-1 (\$)	p %	D <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	I <sub>pc</sub>			Cv <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cc <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cargo variable CUV <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cl <sub>m</sub> (\$/factura)	Cargo fijo Cuf <sub>m</sub> (\$/factura)
	Gm (\$/m <sup>3</sup> )	CCG m-1 (USD)	CTCG m-1 (USD)	VE m-1 (USD)	Tm (\$/m <sup>3</sup> )	CTT m-1 (USD)	CTTG m-1 (USD)	VE m-1 (USD)	CP m-1						I <sub>pc</sub>	Pc pond. (BTRUPC)	Constante B					
01/14	276.1650	8829.54	8829.54	0.00	91.8318	2.869.54	2.869.54	0.00	0.00	0.536	80.209.18	1.926.83	3.5%	86.8570	1.1400	1.1400	1.000	0.00	0.00	480.3642	3.626.58	3.626.58
02/14	409.1492	7545.16	7545.16	0.00	161.6011	2.939.22	2.939.22	0.00	40.88	0.536	37.034.53	2.008.26	3.5%	87.3468	1.1483	1.1483	1.000	0.00	0.00	691.7514	3.639.79	3.639.79
03/14	440.5772	8102.60	8102.60	0.00	192.6996	3.503.03	3.503.03	0.00	40.88	0.536	37.791.42	2.054.90	3.5%	88.3185	1.1482	1.1482	1.000	0.00	0.00	757.6527	3.658.09	3.658.09
04/14	410.5247	8110.33	8110.33	0.00	169.9389	3.316.43	3.316.43	0.00	40.88	0.536	38.826.86	1.965.32	3.5%	89.7330	1.1490	1.1490	1.000	0.00	0.00	704.6226	3.667.75	3.667.75
05/14	388.9925	7819.19	7819.19	0.00	133.4448	2.641.51	2.641.51	0.00	40.88	0.536	38.896.51	1.935.14	3.5%	90.0296	1.1492	1.1492	1.000	0.00	0.00	644.8461	3.680.01	3.680.01
06/14	367.9585	8625.62	8625.62	0.00	136.9533	3.169.56	3.169.56	0.00	40.88	0.536	44.554.46	1.900.64	3.5%	89.8213	1.1482	1.1482	1.000	0.00	0.00	626.3567	3.693.40	3.693.40
07/14	337.7205	7997.98	7997.98	0.00	143.2186	3.350.86	3.350.86	0.00	40.88	0.536	44.550.80	1.881.19	3.5%	89.4254	1.1488	1.1488	1.000	0.00	0.00	603.1179	3.691.92	3.691.92
08/14	364.1784	8517.21	8517.21	0.00	178.2398	4.168.58	4.168.58	0.00	0.00	0.536	43.791.40	1.872.43	3.5%	89.1279	1.1487	1.1487	1.000	0.00	0.00	664.4753	3.692.90	3.692.90
09/14	406.9475	8488.08	8488.08	0.00	178.8429	3.689.41	3.689.41	0.00	40.88	0.536	40.018.44	1.918.62	3.5%	89.6485	1.1462	1.1462	1.000	0.00	0.00	709.7918	3.695.84	3.695.84
10/14	352.1807	8412.37	8412.37	0.00	178.8572	4.272.28	4.272.28	0.00	0.00	0.536	48.453.32	2.028.48	3.5%	90.0180	1.1486	1.1486	1.000	0.00	0.00	653.6948	3.696.31	3.696.31
11/14	406.9982	8280.43	8280.43	0.00	185.4810	3.773.64	3.773.64	0.00	0.00	0.536	41.718.11	2.050.52	3.5%	90.3193	1.1486	1.1486	1.000	0.00	0.00	717.7079	3.697.60	3.697.60
12/14	439.2712	8016.56	8016.56	0.00	203.8573	3.720.33	3.720.33	0.00	0.00	0.536	40.282.28	2.206.19	3.5%	90.1488	1.1481	1.1481	1.000	0.00	0.00	769.9560	3.698.05	3.698.05

Conceptos según Resoluciones CREG 137 de 2013 y 127 de 2013

Resolución 073 de 2004

Mes / Año	Compras				Transporte GN					Constante	Vm-1 (m3)	TRM m-1 (\$)	p %	D <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	I <sub>pc</sub>			Cv <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cc <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cargo variable CUV <sub>m</sub> (\$/m <sup>3</sup> )	Cl <sub>m</sub> (\$/factura)	Cargo fijo Cuf <sub>m</sub> (\$/factura)
	Gm (\$/m <sup>3</sup> )	CCG m-1 (USD)	CTCG m-1 (USD)	VE m-1 (USD)	Tm (\$/m <sup>3</sup> )	CTT m-1 (USD)	CTTG m-1 (USD)	VE m-1 (USD)	CP m-1						I <sub>pc</sub>	Pc pond. (BTRUPC)	Constante B					
01/14	123.1346	14362.11	14362.11	0.00	42.1214	4.893.09	4.893.09	0.00	19.85	0.536	224.740.71	1.926.83	3.5%	116.3197	1.1669	1.1669	1.000	0.00	0.00	306.9881	3.907.44	3.907.44
02/14	810.8820	37437.22	37437.22	0.00	35.3542	4.257.30	4.257.30	0.00	0.00	0.536	241.832.14	2.008.26	3.5%	116.9757	1.1714	1.1714	1.000	0.00	0.00	495.8312	3.921.67	3.921.67
03/14	81.6237	9222.58	9222.58	0.00	26.4671	2.990.49	2.990.49	0.00	0.00	0.536	232.181.06	2.054.90	3.5%	118.2771	1.1663	1.1663	1.000	0.00	0.00	249.9583	3.941.40	3.941.40
04/14	104.8736	14706.32	14706.32	0.00	27.0352	3.791.12	3.791.12	0.00	0.00	0.536	275.594.75	1.965.32	3.5%	120.1714	1.1673	1.1673	1.000	0.00	0.00	276.9691	3.951.80	3.951.80
05/14	92.3799	13167.55	13167.55	0.00	18.2950	2.607.71	2.607.71	0.00	0.00	0.536	275.828.90	1.935.14	3.5%	120.5685	1.1666	1.1666	1.000	0.00	0.00	255.3463	3.965.01	3.965.01
06/14	171.2326	17145.82	17145.82	0.00	23.8105	2.384.19	2.384.19	0.00	0.00	0.536	190.314.35	1.900.64	3.5%	120.2896	1.1782	1.1782	1.000	0.00	0.00	343.8391	3.979.44	3.979.44
07/14	132.5080	20569.73	20569.73	0.00	27.9517	4.339.05	4.339.05	0.00	0.00	0.536	292.024.49	1.881.19	3.5%	119.7594	1.1776	1.1776	1.000	0.00	0.00	309.2104	3.977.84	3.977.84
08/14	80.4604	11263.98	11263.98	0.00	30.5799	4.281.00	4.281.00	0.00	0.00	0.536	262.129.00	1.872.43	3.5%	119.3610	1.1710	1.1710	1.000	0.00	0.00	254.8341	3.978.89	3.978.89
09/14	160.4925	26542.75	26542.75	0.00	23.7050	3.920.41	3.920.41	0.00	0.00	0.536	317.307.28	1.918.62	3.5%	120.0581	1.1745	1.1745	1.000	0.00	0.00	331.8909	3.982.07	3.982.07
10/14	161.4883	24641.90	24641.90	0.00	33.3935	5.095.59	5.095.59	0.00	0.00	0.536	309.530.73	2.028.48	3.5%	120.5530	1.1797	1.1797	1.000	0.00	0.00	344.1711	3.982.57	3.982.57
11/14	137.9005	29769.24	29769.24	0.00	21.0322	4.540.32	4.540.32	0.00	0.00	0.536	442.655.42	2.050.52	3.5%	120.9565	1.1742	1.1742	1.000	0.00	0.00	306.7216	3.983.96	3.983.96
12/14	164.4980	26954.63	26954.63	0.00	24.4783	4.011.04	4.011.04	0.00	0.00	0.536	361.508.80	2.206.19	3.5%	120.7281	1.1757	1.1757	1.000	0.00	0.00	337.7689	3.984.45	3.984.45

Conceptos según Resoluciones CREG 137 de 2013 y 127 de 2013

Fuente de Información: Sistema Único de Información - SUI

### 5.3 Porcentajes De Subsidios y Contribuciones Año 2013 - 2014

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 reglamentan el otorgamiento de subsidios y Contribuciones para los usuarios del servicio de Gas combustible por redes de Tuberías, Según los reportes de información presentados por la Empresa de Energía del Casanare - ENERCA S.A. E.S.P., los valores de dichos subsidios y contribuciones 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).

Para el año 2014, el concepto de la Resolución CREG 186 de 2010 reglamentan el otorgamiento de subsidios y Contribuciones para los usuarios del servicio de Gas combustible por redes de Tuberías, Según los reportes de información presentados por la empresa Enerca S.A. ESP, los valores de dichos subsidios y contribuciones 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).

Tabla 5.3.1 Subsidios y Contribuciones.

Mes / Año	Estrato 1				Estrato 2			
	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)
01/14	20,00	430,3433	197,1076	54,20%	20,0000	430,3433	246,3845	42,7470%
02/14	20,00	646,8946	258,7578	60,0000%	20,0000	646,8946	323,4473	50,0000%
03/14	17,86	406,7785	260,3844	35,9886%	20,0000	384,8786	325,4805	15,4329%
04/14	20,00	403,6551	261,4010	35,2415%	20,0000	403,6551	326,7512	19,0519%
05/14	19,67	480,8895	262,5983	45,3932%	16,4872	516,9668	328,2479	36,5050%
06/14	19,51	501,5498	263,8860	47,3859%	16,4354	536,9507	329,8575	38,5684%
07/14	20,00	432,0639	257,0999	40,4949%	20,0000	432,0639	321,3749	25,6187%
08/14	20,00	500,1610	257,4958	48,5174%	20,0000	500,1610	321,8697	35,6468%
09/14	20,00	535,5043	258,0235	51,8167%	20,0000	535,5043	322,5294	39,7709%
10/14	20,00	460,3137	258,3754	43,8697%	20,00	460,3137	322,9693	29,8371%
11/14	20,00	499,7790	258,7932	48,2185%	20,0000	499,7790	323,4916	35,2731%
12/14	18,04	559,7151	259,1451	53,7005%	18,8140	551,2682	323,9314	41,2389%
Conceptos Resolución CREG 186 de 2010								

Fuente de Información: Reporte mensual de ENERCA

Mes / Año	Estrato 1				Estrato 2			
	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)
01/14	14,2225	735,3529	328,5415	55,322%	19,2925	668,3429	393,6144	41,107%
02/14	13,6270	958,8525	383,5410	60,000%	19,3939	879,4282	439,7141	50,000%
03/14	13,2500	1.033,7352	413,4941	60,000%	17,6100	965,3809	482,6904	50,000%
04/14	15,5550	940,4148	415,1085	55,859%	19,7670	890,1720	484,5750	45,564%
05/14	13,0655	926,5050	417,0098	54,991%	13,4974	917,4925	486,7945	46,943%
06/14	13,1905	906,3613	419,0547	53,765%	13,3293	903,4446	489,1816	45,854%
07/14	15,2575	845,0917	421,6889	50,101%	20,0000	787,7137	489,6004	37,845%
08/14	17,0300	881,3219	422,0499	52,112%	20,0000	849,1202	490,3542	42,251%
09/14	13,6050	981,4451	422,6997	56,931%	15,9000	942,2348	491,3593	47,852%
10/14	16,0000	884,7143	423,5661	52,124%	19,8650	839,7664	492,0293	41,409%
11/14	15,0950	962,6629	424,1437	55,941%	18,7500	914,9130	492,8250	46,134%
12/14	14,9355	1.017,5574	424,8296	58,250%	18,1340	973,8851	493,4951	49,327%
Conceptos Resolución CREG 186 de 2010								

Fuente de Información: Reporte mensual de ENERCA

Mes / Año	Estrato 1				Estrato 2			
	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)
01/14	17,8120	526,3590	470,7082	10,573%	18,6718	516,2580	485,2268	6,011%
02/14	18,7690	704,7752	473,0208	32,883%	18,7770	704,6862	479,0371	32,021%
03/14	14,5795	520,2965	475,9942	8,515%	14,8713	514,9929	482,0483	6,397%
04/14	16,7240	513,2640	477,8526	6,899%	17,5350	502,3353	483,9303	3,664%
05/14	15,4800	511,4842	480,0414	6,147%	15,3518	513,6225	486,1469	5,349%
06/14	15,4325	601,6998	482,3953	19,828%	15,3013	603,9103	494,0659	18,189%
07/14	18,9520	519,2004	482,3953	7,089%	18,4570	524,8295	494,4889	5,781%
08/14	17,8765	477,4109	477,4109	0,000%	18,4808	470,1329	470,1329	0,000%
09/14	16,9500	566,8211	478,1460	15,644%	18,0680	552,2843	471,0965	14,700%
10/14	17,2850	574,5774	479,1260	16,612%	17,7460	568,5920	471,7390	17,034%
11/14	17,1750	538,6841	479,7794	10,935%	17,5700	533,4693	472,5018	11,428%
12/14	15,2407	599,2039	480,5553	19,801%	16,5460	578,5795	473,1443	18,223%
Conceptos Resolución CREG 186 de 2010								

Fuente de Información: Reporte mensual de ENERCA

Cabe anotar que solo hasta el consumo promedio mes a mes se utiliza para calcular la tarifa a aplicar durante dicho período ya que el subsidio se aplica hasta en un 20% consumido, si el usuario por ejemplo; consume 21%, se aplica el subsidio sobre el 20% y el 1% consumido de más si se liquida normal.

## 5.4 CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN EL CARGUE DE LA INFORMACIÓN TARIFARÍA AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Se comparó la información reportada en el SUI en el año 2013 con las publicaciones de los componentes tarifarios y los soportes de cálculo que usa la empresa para la liquidación de las facturas evidenciándose el cumplimiento de los estándares de calidad y oportunidad de conformidad con lo requerido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

A partir del año 2014, la Empresa de Energía del Casanare - ENERCA S.A. E.S.P, remite en medio físico y magnético a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el formato Excel formulado con la información de los componentes tarifarios aplicados mensualmente en cada mercado relevante o área de servicio exclusivo-ASE atendida, junto con la publicación realizada en el periódico de costos y tarifas para cada periodo.

## 6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 6.1 Evaluación Financiera

Tabla 6.1.1 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2014	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	-6%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	7	NA	
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	130,8	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	38,7	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,9	No Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple con ninguno de los indicadores establecidos en la resolución CREG 072 de 2002 modificada por la CREG 034 de 2004.

La empresa no tiene margen operacional, lo cual la ubica de manera lejana respecto al referente del sector. La empresa y el auditor, en el cargue de indicadores de gestión en SUI, explican el indicador sobre un resultado y un referente que difiere de lo calculado y establecido por la Superintendencia para el servicio de Gas natural.

La empresa en promedio recauda su cartera en un plazo mayor a los 4 meses, lo cual aleja a Enerca al referente del sector, sin embargo presenta un mejoramiento respecto

2013. La empresa y el auditor, en el cargue de indicadores de gestión en SUI, explican el indicador sobre un resultado y un referente que difiere de lo calculado y establecido por la Superintendencia para el servicio de Gas natural.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 39 días, lo cual impide que Enerca logre el referente del sector. La empresa y el auditor, en el cargue de indicadores de gestión en SUI, explican el indicador sobre un resultado y un referente que difiere de lo calculado y establecido por la Superintendencia para el servicio de Gas natural.

La razón corriente es de 0,9 veces, lo cual evidencia que la empresa está lejana al referente sectorial. La empresa y el auditor, en el cargue de indicadores de gestión en SUI, explican el indicador sobre un resultado y un referente que difiere de lo calculado y establecido por la Superintendencia para el servicio de Gas natural.

## 7. 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:

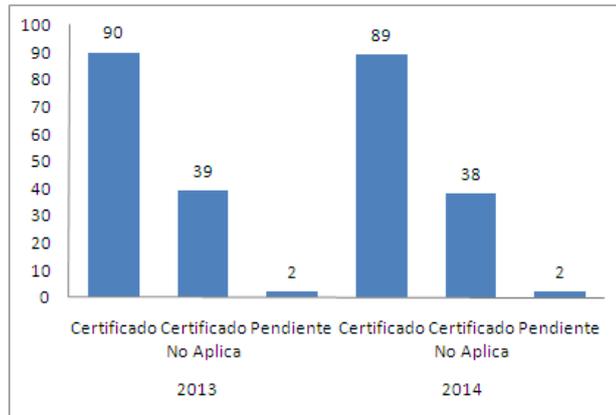
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un 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 7.1 Estado de cargue al SUI 2013-2014

<b>Suma de Total de Formatos</b>	
<b>2013</b>	<b>131</b>
Certificado	90
Certificado No Aplica	39
Pendiente	2
<b>2014</b>	<b>129</b>
Certificado	89
Certificado No Aplica	38
Pendiente	2
<b>Total General</b>	<b>260</b>

Fuente SUI

Gráfico 7.1 Estado de cargue al SUI 2013-2014



De acuerdo al análisis del gráfico 7.1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento reflejado en 2 formatos pendientes; los cuales, pertenecen a la aplicación de cargue masivo con el tópico de Facturación GN en el formato información comercial de usuarios regulados. Así mismo se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 39 formatos de los cuales todos corresponde a cargue masivo:

Tópicos de Administrativo y Financiero en los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395
- Conceptos estado de resultados proyectado gas res 2395
- 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
- Matriz de riesgo gas natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C2.compensaciones residencial no residencial
- C3.información suspensiones programadas
- Formato ce-001 - gas
- Información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011

Para lo que lleva corrido del año 2015 el porcentaje de incumplimiento corresponde a 2 formatos pendientes por subir a la herramienta; en estos formatos todos pertenecen a cargues masivo,

Tópico de Comercial y de Gestión con el formato,

- C1 Información suspensiones no programadas

Tópico Facturación GN,

- Formato de información comercial de usuarios regulados.

Se recalca que presenta 38 cargue por certificado como no aplica que pertenecen todos a cargue masivo,

Tópico de Administrativo y Financiero en los formatos,  
Conceptos balance general proyectado gas res 2395  
Conceptos estado de resultados proyectado gas res 2395  
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  
Matriz de riesgo gas natural  
Novedades pdf gas natural  
Organigrama pdf gas natural  
Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos,  
C2.compensaciones residencial no residencial  
C3.información suspensiones programadas  
Formato ce-001 - gas  
Información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011

## **8. ACCIONES DE LA SSPD**

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 realizó visita de inspección y vigilancia el 26 y 27 de abril de 2012, en aspectos tarifarios y contables.

La SSPD realizó evaluación integral en noviembre de 2014, analizando los años 2013-2014, en donde se concluye en materia comercial, realizar un ejercicio de inspección y vigilancia puntual sobre la estrategia comercial de la empresa a fin de establecer el cumplimiento de toda la normativa vigente en materia comercial, tanto en lo relacionado con la atención al usuario, como aquella normativa atinente a los contratos de transporte y de suministro suscritos por la empresa para respaldar la atención de la demanda esencial.

La Superintendencia realiza requerimiento 20142300768701 del 05 de diciembre de 2014, debido a lo expuesto en el informe del AEGR, la empresa da respuesta al requerimiento con radicado 20145290722692 de 31 de diciembre de 2014.

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.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La empresa presenta resultados negativos en las dos vigencias, lo cual nos indica que el negocio de gas natural en Enerca no es rentable. Es importante señalar que algunas partidas del balance servicio no se pueden evaluar claramente debido a que pueden estar distribuidas en conjunto con otras unidades de negocio.

La Superintendencia recomienda al prestador mejorar la estructura de costos y gastos y/o mejorar el nivel de ingresos del servicio de gas. Lo anterior debido a que los costos y gastos operacionales absorben y superan la totalidad de ingresos operacionales del servicio de gas.

Según el concepto de Viabilidad Financiera del Auditor:

“(..)

*Los resultados observados a partir de los estados financieros de los dos últimos períodos fueron desfavorables para la empresa, pues el resultado del ejercicio para el negocio de gas natural domiciliario arrojó pérdidas de -\$2.261.813.874 en el 2013 y de -\$526.777. 676 en el 2014. Es de tener en cuenta que, a pesar que en el 2014 genero perdida en el ejercicio del negocio de gas, comparado con el 2013, tuvo una recuperación [reducción] del 76.1% en su utilidad neta.*

*También se presenta proyección de pérdidas en los años 2015 y 2016 y un resultado positivo a partir del año 2017.*

*Los resultados presentados en los años 2013 y 2014 están en concordancia con los malos resultados obtenidos en años anteriores, por lo tanto la operación en el servicio de gas natural no es rentable para la empresa.*

*Así las cosas, la empresa debe mejorar su estructura de costos y gastos para mejorar su margen operacional y así dejar de prestar el servicio a pérdida.*

*La compañía debe analizar con detenimiento los resultados del Estado de Actividad Financiera Económica y Social del negocio del gas natural domiciliario, dado que en este y en los años anteriores los resultados han sido muy malos lo que ha aminorado el resultado general de la empresa. Se debe efectuar un análisis en materia de ingresos, costos de ventas y gastos operacionales.*

*Teniendo en cuenta la importancia de conocer con alto grado de confianza la información de los estados financieros por negocio, es conveniente llevar un total control sobre cada una de las actividades en los sectores objetivos, y tomar las decisiones respectivas que lleven a reflejar resultados favorables en los Estados Financieros de la empresa. El Costeo ABC, bien aplicado, es una gran herramienta gerencial ya que ayuda a los administradores a identificar oportunidades de reducción de costos mediante el suministro de información más precisa sobre los costos unitarios.*

**Como resumen, los resultados para la empresa en el negocio del gas natural son alarmantes puesto que el negocio no está generando los márgenes adecuados.**

(Negrilla fuera del texto)

(..)”<sup>1</sup>

Para la verificación de los indicadores de calidad se espera realizar un comparativo entre los datos reportados por ENERCA S.A. E.S.P. y los datos reportados por APPLUS Norcontrol Colombia Ltda, para el año 2015. De este modo se precisaran los

---

<sup>1</sup> Informe de Viabilidad Financiera (Abril, 2015) – Auditoría Externa de Gestión y Resultados Año 2014. Fuente: SUI, según resolución SSPD 200613000012295.

correctivos que se requieran para que la empresa cumpla las condiciones definidas en las Resolución CREG 005 de 2006 y Resolución CREG 009 de 2005.

De acuerdo a lo reportado por el AEGR para el 2014 no está firmado, incumpliendo así lo establecido en la resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, en su artículo 4°. “...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...”.

La empresa para el año 2013 se encuentra con 2 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 2 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.

La empresa cumple en términos generales con los criterios de calidad y oportunidad en el cargue de la información de los componentes tarifarios aplicados en sus mercados relevantes al SUI y su reporte mensual en el cuadro Excel.

La empresa cumple con la normatividad en materia tarifaria que regula el servicio de gas natural por redes verificando este procedimiento mediante ejercicio de descomponer la fórmula tarifaria (Diciembre/14) y analizar uno a uno sus componentes de dónde salen para ser cobrados en las facturas emitidas al usuario final. No se hallaron inconsistencias que dieran cuenta o anomalías destacables.

Proyecto: Norma Carolina Orozco (técnico – calidad); Jenny Buitrón (comercial); Freddy Celín (calidad de información); Camilo Ibáñez (financiero); Pedro de la Rosa (tarifario).  
Consolido: Norma Carolina Orozco  
Reviso: Jorge Eliecer Ortiz Fernández.