

**RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE CARTERA EN EMPRESAS DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA**

CLARA ELVIRA VARELA CORTÉS

**Proyecto de Grado para optar al título de
Magíster en Administración**

**Directora
Dra. MARÍA LORENA GUTIÉRREZ BOTERO**

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
BOGOTÁ. D.C.
2005**

A mi esposo, Javier
A mis padres, Manuel y Julia, q.e.p.d.
A mis hijos, Jorge y María Carolina
A mi nieta, María Camila
A mi hermano Leopoldo, q.e.p.d.
Con todo mi amor

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS	1
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA	2
1.2 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. MARCO CONCEPTUAL	5
2.1 CAPITAL DE TRABAJO E IMPORTANCIA RELATIVA DE LAS CUENTAS POR COBRAR	5
2.2 MODELOS DE ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO	8
2.3 COMPARACIÓN DEL MARCO REGULATORIO DEL SECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS FRENTE AL SECTOR BANCARIO	11
3. HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA	14
3.1 HIPÓTESIS DE TRABAJO	14
3.2 ALCANCE Y DESARROLLO METODOLÓGICO	15
4. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DOMICILIARIAS EN COLOMBIA	20
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL AÑO 2004, PARA LA POBLACIÓN DE EMPRESAS	20
4.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA MUESTRA DE DOCE EMPRESAS	36
5. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS EMPRESAS ESCOGIDAS	42
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
6.1 PARTE CUANTITATIVA	81
6.1.1 POBLACIÓN DE EMPRESAS	81
6.1.2 DOCE EMPRESAS ANALIZADAS	82
6.2 PARTE CUALITATIVA	83
6.3 MEJORES PRÁCTICAS	86
6.3.1 POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	86
6.3.2 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRO DE CARTERA	86
6.3.3 POLÍTICAS DE PROVISIONES DE CARTERA	89
6.3.4 MECANISMO PARA RECUPERAR LA CARTERA EN MUNICIPIOS PEQUEÑOS	89
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	92

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 2.1 Promedio Ponderado y promedio simple de algunas cuentas de La muestra de empresas	7
Cuadro 3.2.2 Tipo de Servicio	17
Cuadro 3.2.3 Localización	17
Cuadro 3.2.4 Propiedad	17
Cuadro 3.2.5 Tamaño	18
Cuadro 4.1.1 E.S.P. de Gas Natural Promedios y Desviación Estándar de indicadores – año 2004	21
Cuadro 4.1.2 E.S.P. de Acueducto Promedios y Desviación Estándar de indicadores – año 2004	25
Cuadro 4.1.3 E.S.P. de Energía Eléctrica Promedios y Desviación Estándar de indicadores – año 2004	30
Cuadro 4.1.4 E.S.P. de Telefonía Promedios y Desviación Estándar de indicadores – año 2004	33
Cuadro 4.1.5 Distribución de la cartera por rangos de edades	34
Cuadro 4.2 Período de recaudo – Estadísticas de la Regresión	41
Cuadro 4.3 Provisiones balance – Estadísticas de la Regresión	43
Cuadro 4.4 Provisiones al balance contra tipo de empresa -Estadísticas de la Regresión	44
Cuadro 5.1 ESPD Acueducto y Alcantarillado en Colombia Aspectos cualitativos	44
Cuadro 5.2 ESPD Energía Eléctrica en Colombia Aspectos cualitativos	52
Cuadro 5.3 ESPD Telecomunicaciones en Colombia Aspectos cualitativos	62
Cuadro 5.4 ESPD Gas domiciliario en Colombia Aspectos cualitativos	67

LISTA DE FIGURAS

		Pág.
Figura 4.1.1	Período de Recaudo E.S.P.-Gas natural	21
Figura 4.1.2	Período de Recaudo E.S.P.- Acueducto	25
Figura 4.1.3	Período de Recaudo E.S.P.- Energía Eléctrica	30
Figura 4.1.4	Período de Recaudo E.S.P.- Telefonía	33
Figura 4.2	Períodos de Recaudo y Pago por tipo de servicio	37
Figura 4.3	Período de Recaudo y Pago por factor	38
Figura 4.4	Provisiones de cartera por tipo de servicio	38
Figura 4.5	Importancia relativa de las provisiones	39
Figura 4.6	Participación relativa del patrimonio, cuentas por Cobrar, cuentas por pagar.activo corriente, por factor	39
Figura 4.7	Participación del patrimonio, cartera, cuentas por Pagar y activo corriente, por tipo de servicio	40

RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE CARTERA EN EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA

1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

La gestión adecuada del capital de trabajo corresponde a uno de los campos más importantes de las finanzas de las empresas, que afecta significativamente los resultados de cualquier negocio; comprende una serie de prácticas relacionadas con la definición de políticas y niveles óptimos, de las diferentes cuentas del activo corriente y la definición de la estructura de financiamiento de ese mismo activo corriente. Las empresas en general, tienen una inversión elevada en las distintas cuentas del activo corriente: efectivo, caja y bancos, inventarios y cuentas por cobrar; el mantenimiento de saldos elevados implica costos reales o de oportunidad que afectan el desempeño financiero de la entidad.

La importancia de la administración del capital de trabajo en general, se plasmó en un documento¹ de la Facultad de Administración, donde se definió una línea de investigación sobre la gestión del capital de trabajo:

“La administración del capital de trabajo es una de las funciones principales de la gestión financiera de una empresa por las consecuencias que se derivan de la misma sobre los resultados del negocio. Aunque involucra actividades de corto plazo que tienen que ver con la gestión diaria de una empresa, requiere una visión de largo plazo para establecer políticas sobre la administración de las diferentes componentes del capital de trabajo, que permitan la disminución de los costos explícitos o implícitos relacionados con cada una de ellas. Por otro lado, la tecnología facilita la obtención de mejor información que adecuadamente procesada contribuye a mejorar la gestión del capital de trabajo, lo cual unido a los desarrollos en el sistema financiero y en los mercados monetarios facilita el manejo de excedentes temporales con rentabilidades aceptables que contribuyen a mejorar los resultados operacionales de una organización.”

El Área de Finanzas de la Facultad de Administración estableció como una de sus líneas de investigación la relacionada con la Administración del Capital de Trabajo de las empresas colombianas. Se pretende en últimas comparar lo que se

¹ Gutiérrez B. María Lorena y Javier Serrano R, Administración del Capital de trabajo, formulación de una línea de investigación en la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes, a través de proyectos de grado.

esperaría hiciera una empresa según el marco teórico (“el deber ser”) y lo que realmente hacen (“el ser”) para encontrar los factores que explican las diferencias y poder hacer recomendaciones que mejoren la práctica gerencial. Como se expresa en el documento citado anteriormente, la pertinencia de este trabajo se verá dentro de una investigación más general, de la cual la propuesta que se está presentado constituye un aporte significativo.

“Consciente de esta situación, el área de Finanzas de la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes, definió como una de sus prioridades de investigación, la relacionada con la identificación de las mejores prácticas sobre la administración del capital de trabajo en el sector empresarial colombiano, para contrastar el deber ser derivado de la formulación teórica con la práctica empresarial, en forma tal que los dos lados, academia y empresa se puedan beneficiar mutuamente de los resultados de la investigación. El trabajo de investigación que se está proponiendo es de naturaleza empírica, soportado en un adecuado marco teórico...”.

1.1 Definición del tema

La cartera de las empresas de servicios públicos domiciliarios constituye uno de los activos más importantes cuya valoración no siempre se ha realizado adecuadamente, distorsionando la situación real de las empresas. El recaudo de cartera y el impacto que el mismo tiene sobre la población de usuarios tiene implicaciones financieras, sociales y políticas que no se pueden desconocer. Sin embargo, aún dentro de las restricciones que impone la situación social del país, se pueden identificar prácticas gerenciales adecuadas que eviten llegar a situaciones de crisis, como por ejemplo experimentar una baja rotación de cartera y una elevada morosidad.

Cobra gran importancia la evaluación del riesgo crediticio, en las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, debido a que por la naturaleza de su actividad, no pueden dejar de prestar “apriori” el servicio, a sus clientes, independientemente de su perfil de riesgo. La situación anterior no ocurre en una operación crediticia realizada por un establecimiento de crédito. Sin embargo, posteriormente tienen que entrar a recaudar una cartera por un servicio ya prestado, dentro de unas restricciones que impone la misma legislación, sobre la suspensión del servicio. El impacto del recaudo de la cartera sobre los resultados de la empresa es crítico y en buena medida define el futuro de la empresa. Es así como muchas empresa en Colombia, han entrado en dificultades financieras como consecuencia de los problemas que han enfrentado en el recaudo de su cartera. A ello contribuyen diferencias en términos de tamaño, culturales del mercado que atienden y tipo de servicio que prestan.

Por lo anterior, se vuelve muy importante conocer la realidad de las empresas colombianas respecto a la evaluación del riesgo crediticio y a las prácticas que siguen para el recaudo de su cartera. Por ello, este trabajo de proyecto de grado, pretende detectar y analizar el riesgo crediticio sobre las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia y la experiencia de ellas en la administración de la cartera, que se origina como parte de la operación que ellas realizan.

1.2 Objetivo general y objetivos específicos

El objetivo general de este trabajo es analizar la política de crédito en las empresas de servicios públicos domiciliarios seleccionadas. Igualmente, identificar la gestión de recuperación de cartera y las políticas de provisión de la misma, con objeto de determinar las mejores prácticas en estos temas.

A partir de lo anterior, los objetivos específicos de este proyecto de grado son los siguientes:

- 1.2.1 Establecer las políticas actuales, de las empresas, en lo que se refiere a provisiones y castigos de cartera.
- 1.2.2 Establecer la forma como influyen factores específicos sobre la evaluación del riesgo crediticio en empresas de servicios públicos domiciliarios. Los factores a estudiar serían tamaño de la empresa, propiedad de la empresa (pública o privada), tipo de servicio prestado (comercialización de gas natural, generación de energía eléctrica, comercialización de energía eléctrica, comercialización de acueducto y alcantarillado), localización regional (costa atlántica, oriente y centro colombiano, sur occidente), propiedad (pública o mixta, privada), tamaño de la empresa (grande-mediana, mediana-pequeña).
- 1.2.3 Analizar y evaluar las políticas y procedimientos que utilizan las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia para la administración de la cartera, incluyendo el recaudo eficiente de la misma, y las diferencias que pueden existir al considerar los cuatro (4) factores, mencionados previamente.
- 1.2.4 Evaluar la utilización que las empresas de servicios públicos domiciliarios hacen de la tecnología disponible tanto en el sistema financiero colombiano como en empresas de tercerización, para hacer más eficiente y oportuno el recaudo de su cartera.

1.2.5 Plantear recomendaciones a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a las entidades de supervisión, para una mejor gestión de recuperación de la cartera.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 Capital de trabajo e importancia relativa de las cuentas por cobrar

El capital de trabajo neto de una empresa se define como la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes²; entre los primeros se encuentran el efectivo, las cuentas bancarias, las cuentas por cobrar y los inventarios; entre los segundos están las obligaciones financieras de corto plazo, incluyendo los sobregiros, las cuentas por pagar y el financiamiento de proveedores. Aunque el capital de trabajo neto no es equivalente a efectivo³, se suele tomar como un indicador de liquidez, especialmente cuando el mismo se relaciona con ventas, activos u otras cuentas del balance, en la medida que la cifra es una aproximación a lo que le quedaría a la empresa si liquidará esos activos de más fácil liquidación y procediera a pagar las obligaciones de corto plazo. La adecuada gestión del capital de trabajo requiere la definición de políticas para el financiamiento del activo corriente y la definición de políticas sobre los niveles óptimos a mantener en las diferentes cuentas del activo corriente, como consecuencia de los costos reales o de los costos de oportunidad que implica mantener niveles elevados de los mismos⁴.

En la mayoría de los textos de finanzas, incluyendo las dos obras que se acaban de referenciar se presentan modelos para la determinación de los niveles óptimos de inventarios y de cuentas por cobrar, las dos componentes principales de la inversión en capital de trabajo, los cuales en alguna forma intentan minimizar el costo en que se incurre en la gestión de ambas componentes del activo corriente. Así mismo, se señala la importancia de identificar la inversión permanente en capital de trabajo y el financiamiento de la misma a través de fuentes de financiamiento de mediano y largo plazo.⁵ La inversión permanente en capital de trabajo corresponde al monto de la cartera e inventarios que requiere el negocio para funcionar inicialmente y a los aumentos de esa inversión en el tiempo, disminuida en el financiamiento que se obtiene de los proveedores, esto es⁶:

² Ross, A Stephen, Randolph W.Westerfiled & Jeffrey Jaffe, “Corporate Finance”, McGraw – Hill Internacional Edition, Séptima edición, página 732.

³ Ibidem

⁴ Serrano Javier y Julio Villareal, “Fundamentos de Finanzas, MacGraw Hill, Segunda Edición, Bogotá, 1993, página 75.

⁵ Ibidem

⁶ Serrano Javier, Consideraciones Críticas en la valoración de Empresas, Revista Cladea, Año 2000

$$(\text{Inversión permanente en CT}) = (\text{CC}_J - \text{CC}_{J-1}) + (\text{Inv}_J - \text{Inv}_{J-1}) - (\text{CP}_J - \text{CP}_{J-1})^7$$

En el financiamiento del capital de trabajo de una empresa hay que destacar el financiamiento de los proveedores, que en el caso colombiano es bien importante. Lo anterior se muestra en diferentes estudios⁸. Allí se menciona: “Desde el punto de vista de financiación y endeudamiento de las mipymes, los rubros que mayor incidencia tuvieron dentro del total de pasivos fueron las obligaciones financieras y los proveedores, con una participación promedio durante el período de 23.76% y 23.22%, respectivamente. Del mismo modo, durante los últimos tres años, fue persistente el incremento del endeudamiento con el sector financiero, alcanzando una tasa de crecimiento de 13.35% entre 2001 y 2002. Adicionalmente a las fuentes de financiamiento tradicionales que se acaban de mencionar, hay que señalar algunas específicas: titularización de cartera en el caso del financiamiento de la inversión en cuentas por cobrar y emisión de bonos de prenda en el caso de inventarios.

Por otro lado, el sistema financiero colombiano a través de su red de distribución ofrece alternativas tecnológicas eficientes para la gestión de los flotantes, tanto positivos como negativos, buscando maximizar los primeros y minimizar los segundos, haciendo más eficiente el manejo de efectivo de las empresas⁹. En el caso particular de las empresas de servicios públicos domiciliarios, objeto principal de este trabajo de investigación, la importancia relativa de los inventarios es baja frente a la importancia relativa de las cuentas por cobrar, que se ha señalado tradicionalmente como la fuente principal de problemas de este tipo de empresas, en la medida que el recaudo efectivo del monto facturado se ve afectado por diferentes factores económicos (recesión, desempleo, capacidad de pago en los estratos más bajos) y por una cultura de no pago que se ha acentuado en algunas regiones del país; con relación a este último punto bastaría mencionar el caso del servicio de energía eléctrica en la Costa Atlántica. Las empresas de servicios públicos domiciliarios, especialmente las más importantes hacen un uso intenso de los servicios ofrecidos por la banca nacional (cajeros automáticos, POS, cajas especializadas, débito automático a través de ACH, Internet), para facilitar el recaudo de la facturación. Sin embargo, la elevada participación de una población no bancarizada en zonas marginales de las ciudades capitales y la menor presencia de los establecimientos de crédito en pequeñas poblaciones ha llevado al desarrollo de otras formas de recaudo, incluyendo el trabajo mismo con las comunidades para facilitar el pago del servicio público y para desarrollar una

⁷ CC_j , cuentas por cobrar en el período j , Inv_j , Inventarios en el período j y CP_j , cuentas por pagar en el período j .

⁸ Gutiérrez Botero María Lorena y Javier Serrano Rodríguez, *Financiamiento de la Pequeña y Mediana Empresa en Colombia, como parte del libro “PYME, Gestión para la Competitividad”*, publicado por la Universidad de los Andes, en asocio con Portafolio y SerPyme, CASA Editorial el Tiempo, año 2005.

⁹ Serrano Javier, “Mercados Financieros, Ediciones Uniandes, y Ariel, capítulo 5, Manejo de Tesorería, , página 159.

cultura de pago. Lo anterior lo han venido haciendo las empresas de Unión FENOSA, en la Costa Atlántica (Electrocosta, Electricaribe y Energía Social).

Sobre análisis del riesgo de crédito y administración de cartera en entidades financieras existe una literatura muy amplia y una experiencia extensa, la cual no se encuentra necesariamente en el caso de empresas del sector industrial y en particular en empresas de servicios públicos domiciliarios. En estas últimas, hay que tener en cuenta que la Ley 142 obliga al suministro del servicio independientemente de la experiencia crediticia del usuario. La importancia relativa de la cartera en estas empresas de servicios públicos domiciliarios es elevada y la misma se genera como consecuencia de la operación del negocio, con una ausencia casi total de una evaluación de riesgo crediticio del usuario del servicio que es el mismo cliente de la empresa de servicios.

En el cuadro 2.1 se pueden observar los promedios ponderados por nivel de activos y el promedio simple para una muestra de 12 empresas que se analizaron con mayor detalle, incluyendo las diez (10) empresas que fueron objeto de visita y análisis a profundidad de su infraestructura y políticas para la administración de cartera.

Cuadro 2.1

PROMEDIO PONDERADO Y PROMEDIO SIMPLE DE ALGUNAS CUENTAS DE LA MUESTRA DE EMPRESAS

	Promedio Ponderado	Promedio Simple
Patrimonio/Activo (porcentaje) (Endeudamiento financiero)/Activos	61,28%	55,69%
Razón corriente	15,60%	21,96%
Cartera/Activos	3,61	3,57
Cuentas por pagar/Activos	10,33%	16,31%
Periodo de recaudo	7,86%	7,51%
Periodo de pago	122	172
	320	249

Los hechos principales a destacar en el cuadro anterior son los siguientes:

Una participación elevada del patrimonio aportado por los dueños en el financiamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios (61.28% y 55.69%, respectivamente para el promedio ponderado y para el promedio simple).

Un endeudamiento financiero importante pero no elevado frente al total de activos (15.60% y 21.96%, respectivamente para el promedio ponderado y para el promedio simple).

La importancia relativa de la cartera en el total de activos, no obstante el porcentaje relativamente bajo, como consecuencia de la inversión tan alta que estas empresas mantienen en propiedad planta y equipo.

Una utilización baja del financiamiento a través de proveedores, especialmente si se le compara con la importancia relativa de la cartera, en la estructura de activos de las empresas.

La mayor rotación del recaudo de cartera frente a una menor rotación de las cuentas por pagar.

Un nivel promedio de recaudo alrededor de los cuatro meses si se toma el promedio ponderado y de 5.7 meses si se toma el promedio simple, que se puede considerar elevado frente al mismo promedio en otros sectores económicos.

2.2 Modelos de análisis del riesgo crediticio.

La gestión del riesgo de crédito comprende varias etapas, a saber: (1) Evaluación propiamente dicha del riesgo crediticio, reflejado en la menor o mayor probabilidad que el deudor potencial cumpla con sus obligaciones en las fechas estipuladas, esto es, pagar el principal, los intereses y demás comisiones que puedan estar involucradas; (2) Definición y constitución de garantías una vez se ha aprobado la operación crediticia; (3) Desembolso del crédito; (4) Recaudo de intereses y principal, en el caso de procesos normales; (5) Cobro prejurídico, cuando el crédito queda en mora; y (6) Reestructuración del crédito, si las partes la llegaran a acordar, y finalmente, en una situación extrema el cobro jurídico, ya sea a través del uso de la garantía o del establecimiento y fallo en un proceso ejecutivo.

En el caso de establecimientos de crédito los procedimientos para las fases anteriormente mencionadas están claramente definidos y reglamentados, en forma tal que las violaciones a los mismos conllevan fuertes sanciones a las partes involucradas.

Los bancos tienen áreas especializadas para atender las funciones mencionadas, agrupadas en direcciones o gerencias de análisis del riesgo crediticio, administración y recaudo de cartera y normalización de cartera vencida. Así mismo, han desarrollado procedimientos de evaluación del riesgo crediticio utilizando modelos de mayor o menor sofisticación para establecer la mayor o menor probabilidad de que un crédito quede vencido y el monto esperado de

recuperación, en el caso de un evento de esta naturaleza. Estos modelos se han especializado, dependiendo del segmento del mercado y difieren significativamente en el caso de la banca personal, banca corporativa, banca de pymes y banca hipotecaria.

A manera de ejemplo, en el caso de la banca personal y recientemente, como consecuencia de la implantación en Colombia del SARC (Sistema de Análisis de Riesgo Crediticio, implantado por la Superintendencia Bancaria al que se hace referencia en la Circular Básica Contable) se han desarrollado y estimado, a partir de información histórica modelos de análisis discriminante, que clasifican a las personas en diferentes perfiles de riesgo crediticio. Se puede afirmar que la mayoría de los bancos comerciales en Colombia tienen algún modelo de “scoring” que les ha acelerado bastante el proceso de evaluación del riesgo crediticio.

En el caso del segmento de empresas medianas y grandes no existen procedimientos tan definidos, no obstante que en la literatura se reportan modelos de “scoring”, a partir de 1968 con el bien conocido modelo de ALTMAN¹⁰ z-score, el cual es un modelo multivariado que permite predecir la probabilidad de que una firma incumpla a partir de un conjunto de indicadores financieros¹¹. Una versión preliminar de este modelo estableció una función discriminante para evaluar el riesgo de crédito a partir de un conjunto de variables explicativas, tales como: La relación entre el capital de trabajo y el total de activos, las utilidades retenidas y el total de activos, la relación entre la utilidad antes de intereses, impuestos y total de activos, la relación entre el valor de mercado del patrimonio y el valor en libros de los pasivos, y finalmente la relación entre ventas y el total de activos¹².

Al mismo tiempo, la Superintendencia Bancaria, en la Circular Básica Contable¹³, establece normas y pautas que deben seguir los establecimientos de crédito para la calificación de su cartera, estimación de provisiones cuando la cartera entra en mora y envejecimiento de la cartera vencida a partir del cual los intereses causados no se pueden llevar al estado de Pérdidas y Ganancias, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de los establecimientos de crédito. A este respecto en los últimos años, y a raíz de la implantación del SARC, ha habido una evolución significativa de una situación en la cual la calificación y las provisiones dependían fundamentalmente del envejecimiento de la cartera vencida a una situación en la cual las entidades financieras desarrollan sus propios modelos de evaluación del riesgo crediticio a partir de su propia historia crediticia. Como consecuencia de ello, las áreas de riesgo de crédito de los establecimientos de crédito se han sofisticado considerablemente a través de la utilización de modelos

¹⁰ Caouette, John B, Edward I. Altman y Paul Narayanan; “Managing Credit Risk: The Next Great Financial Challenge”, John Wiley & Sons, Inc, New York, primera edición, 1998

¹¹ Ibidem, página 115

¹² Ibidem, página 116. La función discriminante utilizada fue $Z = 0.012(X_1) + 0.014(X_2) + 0.033(X_3) + 0.006(X_4) + 0.999(X_5)$

¹³ Superintendencia Bancaria, Circular Básica Contable

matemáticos soportados en el análisis estadístico y en la información histórica sobre los resultados de los créditos administrados por la propia entidad.

También se han desarrollado modelos de pérdida esperada que permiten su estimación utilizando modelaje matemático. “La pérdida esperada de un portafolio de activos crediticios representa el monto de capital que podría perder una institución, como resultado de la exposición al riesgo de crédito, para un horizonte de tiempo dado”¹⁴. En este sentido, según Alan Elizondo “La pérdida esperada se mide tomando en cuenta la variabilidad de la distribución de pérdidas y, puede calcularse como la diferencia entre la pérdida esperada y algún percentil de la distribución de pérdidas, el cual se elige de acuerdo al nivel de confiabilidad deseado. En general, el percentil que define el nivel de pérdidas no esperadas es el valor en riesgo o VaR de crédito. Las pérdidas no esperadas consideran la volatilidad de las pérdidas y expresan típicamente el riesgo del portafolio con una medida de pérdida de crédito inesperada”¹⁵.

Con lo anterior no se pretende profundizar en el análisis, evaluación y control del riesgo crediticio en establecimientos de crédito, lo cual no es el propósito de este trabajo de investigación sino mostrar que en el sector financiero existe una larga tradición sobre esta materia, lo cual no es necesariamente cierto en otros sectores como el industrial, no obstante la evolución y la importancia que ha adquirido el tema recientemente. “El riesgo de crédito siempre ha estado presente en el negocio de una compañía industrial; las cuentas por cobrar están expuestas totalmente al riesgo de crédito y en algunos casos es la categoría más peligrosa. La venta de bienes y servicios es el objetivo principal de la mayoría de las empresas industriales; sin embargo, en general la capacidad de pago o no del receptor se vuelve secundaria. En otras palabras, el departamento de ventas es más poderoso que el departamento de crédito. Al final, sin embargo, cada empresa aprende que el crédito es un asunto crítico”¹⁶.

El crédito que las empresas conceden a sus clientes se conoce con el nombre de crédito de proveedores y en ese sentido las empresas deberían establecer cupos de crédito determinados en condiciones similares a como hace un establecimiento de crédito con garantías que permitan mitigar el riesgo que enfrenta la empresa. Sin embargo, muchas veces pesa más la necesidad de vender que las consideraciones de riesgo crediticio lo cual lleva a las empresas a asumir riesgos que no han evaluado y costado adecuadamente en el precio de los productos que venden. Las empresas industriales utilizan diferentes tipos de garantías para disminuir su riesgo de crédito tales como: cartas de crédito, aceptaciones

¹⁴ Elizondo, Alan (coordinador): “Medición integral del riesgo de crédito”. Limusa, Noriega Editores. México. Página 50

¹⁵ Ibidem

¹⁶ Caouette, John B, Edward I. Altman y Paul Narayanan; “Managing Credit Risk: The Next Great Financial Challenge”, John Wiley & Sons, Inc, New York, primera edición, 1998. Página 47-48

bancarias expedidas por bancos y aún otras garantías como las hipotecarias. Por otro lado, podrían disminuir el riesgo de crédito a través de la venta de su cartera en una operación de “factoring” donde el factor asume el riesgo crediticio relacionado con el recaudo de la cartera¹⁷. Se puede afirmar que las empresas de los sectores comerciales e industriales van a tener que hacer un esfuerzo todavía mayor para evaluar y controlar el riesgo del crédito de proveedores que ellos otorgan a sus clientes.

La situación es mucho más compleja en el caso de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios donde la regulación no contempla la evaluación del riesgo crediticio de los clientes residenciales principalmente y aún de los clientes comerciales e industriales. En general, la empresa tiene que proveer el servicio independientemente del comportamiento histórico en el pago de los diferentes tipos de usuarios, con la única posibilidad de suspender y cortar el servicio cuando el usuario tiene una mora superior a algún límite establecido por la propia empresa. A veces lo anterior no es suficiente para persuadir al cliente con cartera en mora ya que éste muchas veces se vuelve a conectar en forma fraudulenta independientemente de las sanciones penales que existen al respecto. En lo que tiene que ver con el recaudo de la facturación se pudo observar, en este trabajo, como algunas empresas se han movido de procedimientos puramente coercitivos hacia un trabajo más cercano con la comunidad, buscando crear una cultura de pago, como se pudo observar en el caso de Electrocosta para los estratos 1 y en las zonas marginales.

2.3 Comparación del marco regulatorio del sector de servicios públicos domiciliarios frente al sector bancario

Para llevar a cabo la comparación entre los dos sectores fue necesario consultar toda la normatividad presentada por la Superintendencia Bancaria y por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en sus respectivas páginas Web, en lo relativo a leyes, decretos, resoluciones, conceptos de la Corte Constitucional y circulares, lo mismo que resoluciones de la CRA y de la CREG. Igualmente, se consultó la página Web de la Secretaría del Senado.

Con base en el material revisado, se construyó el anexo No.2.1, en donde se comparan los aspectos más importantes de ambos sectores en lo pertinente a crédito, cartera y algunas normas esenciales al sector. Se clasificó por temas con el objeto de facilitar la visualización de las falencias, en términos de reglamentación, de un sector respecto del otro.

Comentamos los temas, que llaman la atención, por estar presentes en la reglamentación de uno de los sectores y no en el otro. Los demás aspectos se pueden ver en detalle en el anexo anteriormente mencionado.

¹⁷ Ibidem, página 48

Especialmente es notoria la diferencia, entre los dos sectores, en la reglamentación del crédito, en todos sus aspectos, algunos de los cuales son: Modalidades de crédito, acuerdos de reestructuración, administración del riesgo crediticio (SARC), obligatoriedad de evaluar el riesgo crediticio, procesos (contenido mínimo) para la evaluación del riesgo, reglas sobre calificación y recalificación del riesgo crediticio, etc.. Es así como en el sector bancario este tema está ampliamente regulado (Circular Básica Contable y Financiera C.E. 052 de 2004, C.E. 005 de 2005), vigilado y controlado, mientras en la regulación del Sector de Servicios Públicos no se dice nada al respecto, con excepción de la etapa de recuperación de la cartera, en donde se legisla sobre el cobro persuasivo (Resolución CRA UAE 380 de 2003) y el cobro coactivo (Ley 6 de 1992, aplica para entidades prestadoras de servicio público domiciliario oficiales, hacen las veces de Juzgados Civiles de Circuito).

Este aspecto es entendible en la medida en que la actividad de crédito es parte esencial en el negocio bancario y el origen de los fondos prestados, en su gran mayoría, provienen del público. Situación diferente se presenta en el sector de los servicios públicos en donde los créditos son otorgados como una herramienta para que los usuarios puedan acceder al servicio, inicialmente, o para facilitar el pago de las facturas de usuarios en mora; pero en ningún momento es el factor esencial del negocio.

En el tema de tasas de interés y régimen tarifario la situación es diferente, pues las primeras, para el sector bancario son acordadas libremente entre las partes, siempre que se sujeten a los límites legales (Circular Jurídica C.E:046 de 2003), en cambio, en el régimen tarifario, establecido en la Ley 142 de 1994, las tarifas dependen de varios temas como son, entre otros: el régimen de regulación o de libertad, el sistema de subsidios, las reglas relativas a las prácticas tarifarias restrictivas de la libre competencia, y que implican abuso de posición dominante, las reglas relativas a procedimientos, etc. (ver anexo 2.1).

Tanto los mecanismos de reclamación, como la figura del silencio administrativo positivo son ampliamente reglamentados, para las empresas de servicios públicos domiciliarios, mediante el Concepto-OJ-2005-115 y la Ley 142 de 1994 y el Decreto 2150 de 1995, respectivamente. Para el sistema bancario no se encontró normatividad al respecto.

Un aspecto muy importante es el relacionado con las provisiones de cartera. En el sector bancario este tema está ampliamente regulado, mediante la Circular Básica Contable y Financiera C.E. 005 de 2005, con el objeto de prevenir crisis del sector, como las presentadas en épocas anteriores. Para el sector de servicios públicos no se encontró ninguna normatividad específica para este tópico, lo cual en el futuro tendrá un efecto en los estados financieros.

El castigo de activos, para el sector bancario está regulado a través de la Circular Básica Contable y Financiera C.E. 100 de 1995, mientras en el sector de servicios públicos domiciliarios no existe una reglamentación específica para realizar los castigos a deudores, ni se habla sobre el tema de cobro de cartera, ni su clasificación, según morosidad, ni otros factores.

En el anexo 2.1 se reseñaron algunos temas específicos del Sector de Servicios Públicos Domiciliarios como: Suspensión por incumplimiento, restablecimiento del servicio, protección del medio ambiente, prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas. Lo anterior, para tener una visión integral del sector que estamos analizando en este documento.

3. HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA

3.1 Hipótesis de trabajo

Las hipótesis que se trabajaron en esta investigación, sobre la cual se centrarán las conclusiones, son:

- a.** La inversión en cartera de las empresas de servicios públicos domiciliarios es importante y crítica en sus resultados financieros, no obstante que su importancia relativa en la estructura de activos es baja como consecuencia de la alta inversión que estas empresas tienen en propiedad planta y equipo. No obstante lo anterior, la cartera se genera en un proceso comercial en el cual la posibilidad de analizar el riesgo crediticio al que están expuestas las empresas es prácticamente nula, como consecuencia del marco legal en que actúan.
- b.** Aunque existe un marco jurídico para la definición de provisiones y castigos en relación con cartera vencida establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos, las empresas muestran un comportamiento bastante errático en la calificación de la cartera vencida y en la definición de provisiones, las cuales en general son bajas frente al tamaño de la cartera, lo cual llevaría a sobrestimar los resultados financieros de estas empresas. La subestimación de provisiones a que se hace referencia se justificaría en la capacidad coercitiva que tienen las empresas para exigir en última instancia el pago de la obligación de los usuarios con la entidad prestadora del servicio.
- c.** La imposibilidad legal de hacer un análisis cuidadoso del riesgo crediticio de sus clientes (usuarios), especialmente en el sector residencial las lleva a enfatizar la gestión de cartera, haciendo más eficientes los ciclos de facturación y recaudo de cartera, actividades en las cuales se observa un esfuerzo de modernización elevado, al incluir al sistema financiero colombiano, a empresas especializadas y un trabajo de fondo con la comunidad; sin embargo, las acciones y sus resultados difieren por tipo de servicio (acueducto, gas natural, energía eléctrica y telefonía), por tamaño de empresa y por localización de la misma.
- d.** El marco regulatorio existente faculta a las empresas de servicios públicos domiciliarios para utilizar medidas coercitivas en el recaudo de su cartera, tales como la suspensión y corte del servicio que han sido las acciones

tradicionales que las mismas han utilizado como garantía del riesgo de crédito. Sin embargo, el costo político de acciones de esta naturaleza y los múltiples mecanismos de fraude que se generan han llevado a un número importante de empresas a trabajar con la comunidad para enfatizar una cultura de pago, previa mejora en la calidad del servicio ofrecido.

3.2 Alcance y desarrollo metodológico del trabajo

El trabajo consta de dos partes fundamentales, a saber:

3.2.1 Parte cuantitativa

Se lleva a cabo un análisis cuantitativo a través de indicadores tradicionales, utilizando la información de las empresas de servicios públicos domiciliarios disponible en la base de datos de la Superintendencia de Servicios Públicos para el año 2004¹⁸. En esta parte del trabajo se analizará el comportamiento de indicadores tradicionales y su relación existente con variables tales como:

Tipo de empresa de servicios públicos domiciliarios, agrupadas en cuatro categorías: Acueducto, Energía Eléctrica, Gas Natural y Teléfonos.

Tamaño del mercado que atiende la empresa, agrupado en dos categorías: grande - mediana (Bogotá, Barranquilla, B/manga); mediana –pequeña (Departamento de Antioquia, excluyendo Medellín, Neiva, Departamento del Valle, excluyendo a Cali y Tunja). Esta variable también se puede medir en forma continua por el número de usuarios o por el tamaño de los activos de la empresa

Localización regional de la empresa, agrupada en tres categorías: centro del país, Costa Norte y Sur Occidente.

Propiedad de la empresa: pública o mixta y privada

El objetivo en esta primera parte es analizar el comportamiento de los principales indicadores sobre riesgo de cartera y recaudo, en el tiempo y establecer alguna relación, inclusive estadística, entre estos indicadores y las variables anteriores. En lo posible a través de un análisis de medias se analizaran diferencias en el comportamiento por tipo de indicador.

¹⁸ Se utilizó la información del Sistema Unificado de Información, vía Internet (www.sui.gov.co). Se manejó únicamente información del año 2004, en la medida que se iba a considerar la situación actual de las empresas y no su evolución histórica.

Los indicadores analizados son:

- Participación relativa de la cartera en el total de activos de la empresa.
- Rotación de cartera: Ingresos Operacionales/Cartera neta o período de recaudo.
- Cobertura de cartera vencida: Provisiones/ cartera vencida.
- Impacto financiero de las provisiones. Provisiones sobre ingresos.

Para el análisis que se acaba de describir se utilizó información de toda la población de los cuatro tipos de empresas de servicios públicos domiciliarios y de la muestra de empresas visitadas, a la cual se hará referencia posteriormente. Igualmente, se utilizó un análisis de regresión para analizar estadísticamente el impacto de los factores: tipo de empresa, localización, tamaño y propiedad.

3.2.2 Parte cualitativa

El objetivo de esta parte del trabajo es hacer una investigación sobre políticas de riesgo crediticio, administración de cartera incluyendo facturación, ejecución del recaudo y administración de la cartera vencida (cobro prejurídico y jurídico), infraestructura existente y utilización de servicios electrónicos de recaudo, en las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Teniendo en cuenta el número de empresas de servicios públicos domiciliarios que cubrirían las cuatro variables anteriormente mencionadas y la necesidad de realizar esta parte del trabajo a través de visitas, se previó inicialmente un diseño experimental en la forma de un cuadrado latino, que cubriera dos categorías de cada una de las cuatro variables mencionadas previamente; esto es:

Factor 1: Tipo de empresa: Energía (E), Acueducto (A), Teléfonos (T), Gas natural (G)

Factor 2: tamaño de la Empresa: Grande - mediana (g), mediana-pequeña (p).

Factor 3: Localización: Costa (Ct), Centro (Ce), Sur Occidente (R).

Factor 4: Propiedad: pública o mixta (O) y privada (P)

Si se fueran a escoger todas las posibles combinaciones de los cuatro factores (tipo de empresa (4), tamaño (2), localización (3) y propiedad (2)) con las categorías señaladas, daría cuarenta y ocho empresas a visitar, lo cual no es factible dentro del alcance del trabajo. Para disminuir el número de empresas a visitar, se visualizó una versión de un cuadrado latino, que aunque se utiliza principalmente para análisis cuantitativo, para la realización de análisis de varianza, se tuvo en cuenta para este trabajo, con el objeto de tener una empresa

que represente cada uno de los factores identificados y disminuir el número de empresas a visitar. No obstante lo anterior y el cuidado que se tuvo en agrupar las empresas según este diseño, no se logró una réplica exacta del mismo, debido a que no fue posible realizar las visitas en la forma planeada inicialmente. Sin embargo, se pudo incrementar el tamaño de la muestra con un esquema que replica en buena parte el que inicialmente se había propuesto, para lo cual se visitaron 10 empresas en las cuales se recogió la información pertinente sobre la gestión de crédito y cartera. A estas 10 empresas se agregó en la parte cuantitativa información proveniente de otras dos empresas (Gas Oriente y Telebucaramanga), en Bucaramanga, las cuales no se visitaron, para completar un esquema más ajustado a un diseño de cuadrado latino con base en 12 empresas. Lo anterior se puede observar en los cuadros 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4 Y 3.2.5

Cuadro 3.2.2

TIPO DE SERVICIO

Tipo de Servicio			
Energía	Acueducto	Teléfonos	Gas natural
Codensa	EAAB	Batelsa	Gas A
EPSA	SERAQA	EdateL	Alcanos
Electocosta	Acuavalle	Teleb/manga	Gas Oriente

Cuadro 3.2.3

LOCALIZACIÓN

Tipo de servicio				
	Energía	Acueducto	Teléfonos	Gas natural
Localización	Costa	Electocosta	Batelsa	Gas A
	Centro	Codensa	Bogotá, SERAQ	Teleb/manga
	Suroccidente	EPSA	Acuavalle	EdateL
				Alcanos

Cuadro 3.2.4

PROPIEDAD

Tipo de servicio				
Propiedad	Privada	Codensa, EPSA Electocosta	SERAQA	Gas A, Alcanos Gas Oriente
	Pública- Mixta		EAAB,Acuavalle	Batelsa, EdateL Teleb/manga

Cuadro 3.2.5

		TAMAÑO			
		Tipo de servicio			
Tamaño	Grande-Med	Codensa, EPSA Electrocosta	EAAB	Teleb/manga	Gas Oriente
	Mediana – peq		Acuavalle SERAQA	Batelsa, Edatel	Alcanos, Gas A

3.3 Metodología general

La metodología del trabajo utilizada, para el logro del objetivo general y de los objetivos específicos definidos previamente, comprende las siguientes actividades:

- a. Revisión del marco conceptual existente sobre el riesgo crediticio, tanto en empresas del sector financiero como en empresas no financieras, especialmente en empresas de servicios públicos domiciliarios.
- b. Revisar el marco legal existente en Colombia sobre calificación de cartera, provisiones y castigos para empresas de servicios públicos domiciliarios
- c. Evaluar la información disponible sobre los resultados financieros de las empresas de servicios públicos domiciliarios en los cuatro servicios objeto de este trabajo: distribución y comercialización de gas natural, distribución y comercialización de energía eléctrica, distribución y comercialización de acueducto y alcantarillado, distribución y comercialización de servicios de telefonía básica conmutada. Se evaluará la información de los balances disponibles en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para la población y una muestra de empresas con base en los resultados del año 2004.
- d. A partir del análisis de la información, obtenida según el numeral anterior, se estimaron indicadores de gestión y se hizo un análisis del comportamiento de los mismos dependiendo del tamaño de empresa, tipo de empresa (pública o privada), localización y tipo de servicio que presta.
- e. Selección de una muestra de empresas para un análisis más profundo a través de encuestas y de entrevistas. Se visitaron diez (10) empresas que cubren los factores principales que se están considerando en este trabajo: tipo de servicio, tamaño, propiedad y localización, la cual se ajustó con otras dos empresas no visitadas. Las visitas incluyeron viajes a las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Cali, Palmira, Tunja y Neiva.

- f. Con las empresas visitadas se intentó replicar un diseño experimental, tal que el factor servicio prestado (gas natural, generación de energía, comercialización de energía y acueducto y alcantarillado) se agrupara por categorías de los diferentes factores de interés, dentro de un agrupamiento simétrico. Aunque esto no se logró plenamente, por las razones anotadas previamente, la muestra de 12 empresas consideradas, de las cuales se visitaron 10, replica en forma cercana el diseño que se intentó inicialmente, lo cual no le resta validez a las conclusiones que se obtienen posteriormente.

- g. Para aquellas variables del estudio que permitieron la construcción de índices (período de recaudo, provisiones, etc.), se hizo el correspondiente análisis de varianza, con el agrupamiento antes anotado. Para otras variables cualitativas, (por ejemplo, utilización o no de servicios especializados del sistema financiero colombiano, existencia de áreas especializadas para administración de cartera, etc.), se hizo una comparación teniendo en cuenta los resultados de las encuestas y/o entrevistas que se realizaron.

4. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DOMICILIARIAS EN COLOMBIA

4.1 Análisis de los resultados del año 2004, para la población de empresas

Para llevar a cabo este análisis se tomó el valor de algunas cuentas de los estados financieros de todas las empresas públicas domiciliarias del país, con excepción de aquellas que presentaban valores extremos, que hubieran distorsionado los resultados. La información presentada corresponde al año 2004 y se tomó de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y del Sistema Unificado de Información, www.sui.gov.co. Lo anterior, se puede apreciar en las figuras 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 y 4.1.4, en los cuadros 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 y 4.1.4 y en los anexos 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 y 4.1.4.

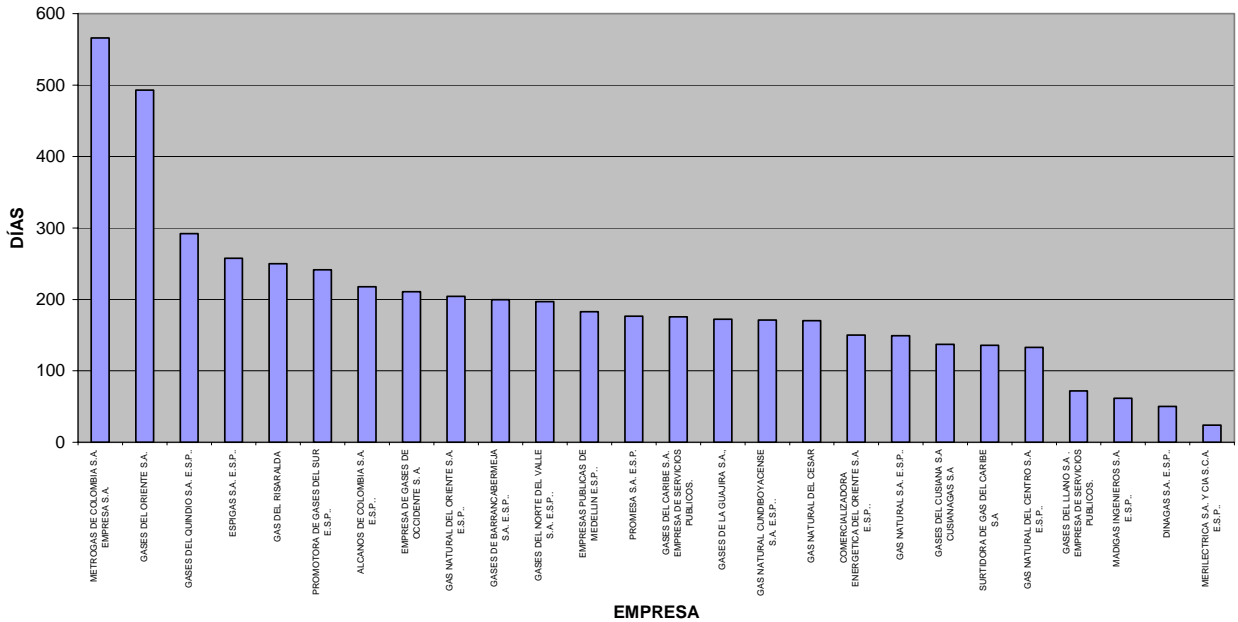
4.1.1 Gas natural

Para el análisis de este sector se tuvieron en cuenta prácticamente la totalidad de las empresas de gas natural (26), en todo el país, sus cifras se muestran en la Figura.4.1.1, el Cuadro 4.1.1 y en el Anexo 4.1.1 Se construyeron los siguientes indicadores: Patrimonio / Activo total, Deudores / Activo total, Provisiones / Cartera, Deudores de Servicios Públicos / Deudores Totales, Provisiones / Ingresos, Rotación de Cartera (veces) y Período de Recaudo. Posteriormente, se calcularon el promedio y la desviación estándar de estos indicadores, para la totalidad de la muestra y para el grupo de empresas que registraron un período de recaudo menor a 365 días, en el año 2004, es decir, para aquellas compañías que tuvieron un mejor comportamiento en el recaudo. Igualmente, se determinaron coeficientes de correlación, para los dos tamaños de muestra, entre los Activos y el Período de Recaudo, los Deudores y el período de recaudo y los ingresos y el Período de Recaudo, como se muestra en el Cuadro 4.1.1

Patrimonio / Activo Total

El promedio de toda la muestra de este indicador se sitúa, para el año 2004, en el 64,05%, por lo cual se puede afirmar, que en este sector los activos, en su mayoría, son financiados con recursos internos y que el manejo del endeudamiento con terceros es cauteloso. Al mismo tiempo, registra una desviación estándar del 22.38%, mostrando una variación importante alrededor del promedio mencionado. Se aprecia que no existe un cambio significativo en estas cifras cuando el cálculo es efectuado con la muestra restringida, esto es: Compañías con período de recaudo menor a 365 días.

FIGURA 4.1.1
PERÍODO DE RECAUDO - ESP GAS NATURAL - AÑO 2004
 Fuente: Superservicios - www.sui.gov.co



CUADRO 4.1.1

E.S.P DE GAS NATURAL - PROMEDIO Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR DE INDICADORES - AÑO 2004								
Fuente: Superservicios - www.sui.gov.co y cálculos del autor								
		Pat/Act	Deud/Act	Prov/Cartera	Deud S.P/Deud	Prov/Ing (Gasto)	Rot Cartera Veces	Período Recaudo
Toda la muestra	Promedio	64,05%	28,48%	2,03%	64,81%	0,34%	2,87	196
Toda la muestra	Desv estándar	22,38%	14,69%	2,70%	25,35%	0,42%	2,91	118
Recaudo <365	Promedio	63,36%	26,87%	2,18%	66,44%	0,36%	3,06	168
Recaudo <365	Desv estándar	22,27%	14,05%	2,75%	24,05%	0,43%	2,96	67
	Correlaciones	Activos Per.rec	Deudores Per rec	Ingresos Per rec				
	Muestra total < 365	-5,08% 4,33%	2,43% 9,65%	-9,94% 1,51%				

Deudores / Activos

Esta razón tiene un promedio de 28,48%, para toda la muestra, con una desviación estándar de 14.69%, indicando que la cartera en este sector es significativa dentro de la composición de los activos, y por lo tanto constituye una inversión importante, consumiendo cuantiosos recursos de financiamiento. Este promedio disminuye levemente al aplicarlo sobre la muestra restringida, lo cual es lógico si se tiene en cuenta que en esta segunda muestra se toman las empresas donde su período de recaudo es menor a un año.

Provisiones / Cartera

Este indicador muestra la cobertura que tiene la cartera en estas instituciones. Como se puede apreciar en el Cuadro 4.1.1, la provisión que realizan las empresas de este sector es mínima frente al monto de la cartera, es así como esta razón registra una cifra de 2,03% en promedio, tomando toda la muestra y una desviación estándar de 2,70%. Estos números no cambian significativamente al realizar los cálculos con la muestra restringida. Llama la atención lo bajo de la cobertura si se compara con la de otros sectores de la economía y el período promedio de recaudo que resultó de 196 días (superior a los seis meses) para la población total, y de 118 días para la muestra de empresas con un período de recaudo inferior a los 365 días.

Deudores de Servicios Públicos / Total Deudores

Tomando todas las empresas del sector se registra un promedio de este indicador igual a 64,81%, con una desviación estándar de 25.35%. Lo anterior significa que la mayor parte de los deudores de las empresas de gas natural tienen que ver con la venta del servicio público, que es la razón del negocio; sorprende el porcentaje que corresponde a otras actividades, que se pueden disminuir a través de una gestión adecuada. Al tomar la muestra restringida estas cifras experimentan unas pequeñas variaciones, en donde el promedio sube y la desviación estándar se reduce.

Provisiones / Ingreso

Las provisiones sobre el ingreso, para toda la muestra, es de 0,34%, con una desviación estándar de 0,42%, lo que indica que lo que se lleva al estado de ingresos y gastos por concepto de provisiones, es una cifra insignificante, que no concuerda con la importancia de la cartera y el período de recaudo superior a los seis meses para toda la población. Con la muestra restringida no se registran cambios significativos.

Rotación de cartera (veces)

La rotación de cartera promedia, de todas las empresas de este sector, no es muy grande. Tiene un valor de 2,87 veces al año, con una desviación estándar de 2,91. Si se toma la muestra restringida, es decir, con las empresas con períodos de recaudo menores, esta rotación, como es de esperarse, aumenta a 3,06 veces, con una desviación estándar de 2,96.

Período de recaudo (días)

Con todas las empresas del sector da un valor promedio de período de recaudo de 196 días, con una desviación estándar de 118 días. Este período de recaudo y su desviación son altos, frente al de empresas de otros sectores de la economía. Como es lógico, al tomar la muestra restringida (mejores empresas recaudando) el período de recaudo disminuye a 168 días, lo mismo que la desviación, la cual se sitúa en 67 días.

Coeficiente de correlación: Activos vs. Período de Recaudo

El cálculo de este coeficiente da como resultado que, para el total de la muestra de las Empresas Públicas Domiciliarias de Gas Natural en Colombia, no existe una correlación significativa entre el período de recaudo y el monto de los activos, la cartera y los ingresos del período, lo cual muestra que la eficiencia en la gestión de cartera es similar para la población de empresas de gas natural, independientemente del tamaño de las variables mencionadas. Este resultado es un tanto sorprendente en la medida que se esperaría que las empresas más grandes tuvieran una mejor gestión y por lo tanto un período de recaudo inferior, como consecuencia de la mayor importancia de la inversión en capital de trabajo y las mayores posibilidades que tendrían para hacer más eficiente esta actividad comercial. El coeficiente de correlación entre el valor de los Activos Totales (tamaño de la empresa) y período de recaudo, resultó negativo pero poco significativo (-5.08%). Sin embargo, cuando se toma la muestra restringida este coeficiente no cambia sensiblemente y se puede decir que continúa muy cercano a cero.

Coeficiente de correlación: Deudores vs. Período de Recaudo

Nuevamente una correlación insignificante entre el valor de la cuenta Deudores y el período de recaudo para la muestra total de empresas (2.43%), lo cual indica que estas dos variables son prácticamente independientes. Situación que cambia, un poco, al tomar la muestra restringida pues, el coeficiente de correlación registra una cifra, ligeramente superior, 9,65%, también poco significativa.

Coeficiente de correlación: Ingresos vs. Período de Recaudo

Al tener en cuenta toda la muestra de empresas de Gas Natural y efectuar el cálculo del coeficiente de correlación, de los Ingresos y el Período de Recaudo, se encuentra una correlación con el signo esperado (-9.49%), la cual sin embargo no es significativa, indicando una independencia relativa entre las variables analizadas. Con la muestra restringida sube a 1,51%, sin que por esto, se deba cambiar la afirmación sobre la independencia de las variables.

4.1.2 Acueducto

Se tomaron 88 empresas de este sector (de un total de aproximadamente 96) para realizar el análisis correspondiente. Las cifras se pueden ver en la Figura 4.1.2, el

Cuadro 4.1.2 y en el Anexo 4.1.2. Se construyeron los siguientes indicadores: Patrimonio / Activo total, Deudores / Activo total, Provisiones / Deudores, Deudores de Servicios Públicos / Deudores totales, Provisiones / Ingreso, Rotación de Cartera (veces) y Período de Recaudo. Posteriormente, se calcularon el promedio y la desviación estándar de estos indicadores, para la totalidad de la muestra y para el grupo de empresas que registraron un período de recaudo menor a 365 días, en el año 2004, es decir, para aquellas compañías que tuvieron un mejor comportamiento en el recaudo. Igualmente, se determinaron coeficientes de correlación, para los dos tamaños de muestra, entre los Activos y el Período de Recaudo, los Deudores y el Período de Recaudo, los Ingresos y el Período de Recaudo, Provisión Deudas cartera / Activo Total, Provisión Gastos ingresos / Ingresos y finalmente las Cuentas por Cobrar y las Cuentas por Pagar. Lo anterior, se puede observar en el cuadro 4.1.2.

Patrimonio / Activo Total

El promedio de toda la muestra de este indicador se sitúa, para el año 2004, en el 67.5%, por lo cual se puede afirmar, que en este sector los activos, en su mayoría, son financiados con recursos de los accionistas y que el manejo del endeudamiento con terceros no es muy usado. Igualmente, registra una desviación estándar del 25%, una volatilidad significativa, en la población total. Se observa que no existe un cambio significativo en estas cifras cuando el cálculo es efectuado con la muestra restringida, (70.1% y 24.9%). Este promedio aritmético está afectado por la alta dispersión observada en el tamaño de los activos, debido a la heterogeneidad de empresas que conforman este sector (por ejemplo, EAAB versus un acueducto rural); por ello se calculó un promedio ponderado por tamaño de activos, el cual resultó en un 54.5%, más cercano a la realidad del sector, indicando que en la medida que aumenta el tamaño de la empresa, aumenta la utilización de otras fuentes de financiamiento diferentes al patrimonio. En todo caso, la utilización del financiamiento vía deuda financiera está abierta principalmente a las empresas medianas y grandes, y ellas la utilizan con una frecuencia baja y en proporciones que no implican una utilización elevada del apalancamiento financiero.¹⁹

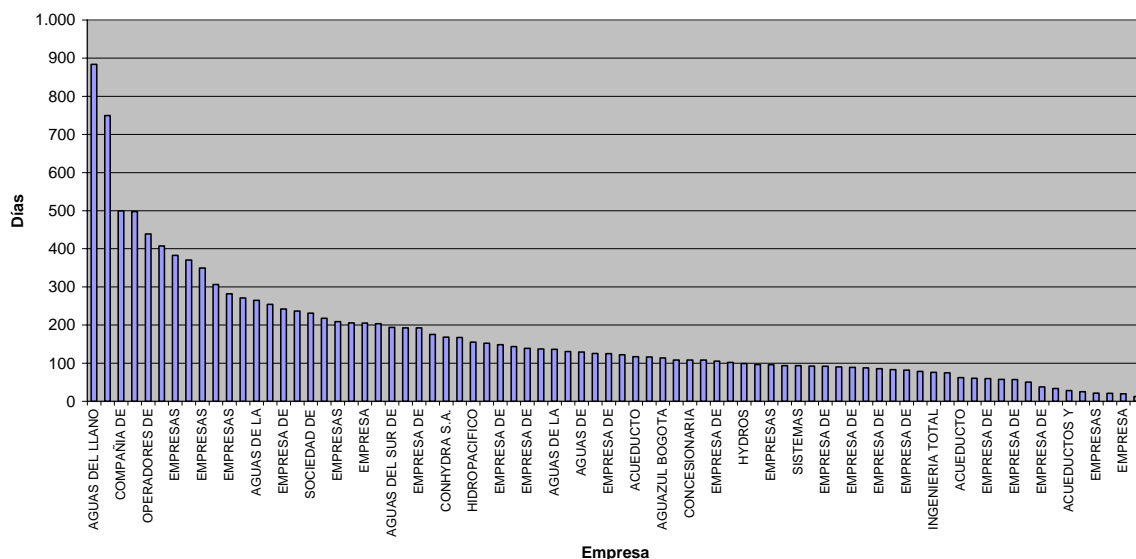
Deudores / Activos

Esta razón tiene un promedio de 27.4%, para toda la muestra, con una desviación estándar de 24,3%, indicando una importancia relativa alta del valor de los deudores con relación al Activo Total. Este promedio disminuye a 23.1%, al aplicarlo sobre la muestra restringida, lo cual es lógico si se tiene en cuenta que en esta segunda muestra se toman las empresas donde su período de recaudo es menor a un año. Las cifras muestran la importancia relativa de la cartera en la composición de los activos y el monto elevado de la inversión en capital de trabajo por este concepto; al mismo tiempo muestra un comportamiento bastante disímil

¹⁹ Ver estudio sobre “Costo Promedio Ponderado de Capital en Empresas de Acueducto y Alcantarillado”, realizado por Javier Serrano R, para el Departamento Nacional de Planeación, año 2004

FIGURA 4.1.2
PERÍODO DE RECAUDO - ESP ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
AÑO 2004

Fuente: superservicios - www.sui.gov.co



CUADRO 4.1.2

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ACUEDUCTO- AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente:Superservicios – www.sui.gov.co y cálculos del autor

			Pat/act	Deud/Activo	Prov d/deud	Deud S.P/Deud	Prov /Ing	Rot cartera	Período
	Toda la muestra	Promedio	67,5%	27,4%	21,0%	62,5%	2,5%	4,42	196
	Toda la muestra	Desv estándar	25,0%	24,3%	33,0%	39,5%	4,9%	5,24	261
	Recaudo <365 días	Promedio	70,1%	23,1%	22,2%	67,1%	2,2%	4,90	126
	Recaudo <365 días	Desv estándar	24,9%	21,3%	34,3%	37,2%	4,6%	5,38	76
PROMEDIO ponderado	Toda la muestra	Promedio	54,5%	13,3%	27,4%	52,7%	3,1%	2,33	184
		Correlaciones	Activos	Deudores	Ingresos	Ingresos	Prov Deud/Cart	Prov g/Ing	CxC
			Per.recaudo	Per.recaudo	Per.recaudo	Cart/Activo	Activo	Ingresos	CxP
		Muestra total	-1,0%	4,0%	-1,6%	-11,1%	4,2%	4,19%	59,44%
		<365	12,6%	17,0%	11,2%	-11,3%	3,8%	3,05%	64,99%

(alta volatilidad), respecto a la importancia relativa de la cartera en el sector de empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, si se tiene en cuenta que la desviación estándar de este indicador.

Provisiones / Deudores

Este indicador muestra el impacto que han tenido las provisiones sobre cartera en el valor neto de la misma (21.0%, para la población total y 22.2%, para la muestra de empresas con un mejor comportamiento en el período de recaudo), mostrando los mayores problemas que tiene el recaudo de la cartera en el sector de

acueducto y alcantarillado, en comparación con otros sectores, (por ejemplo, gas natural, donde las provisiones acumuladas solo cuentan por un 2.75%). El valor tan alto de la desviación estándar (33.0% para la población total y 34.3% para la muestra restringida) es indicativo de prácticas diferentes en la constitución de provisiones para el sector de acueducto y alcantarillado, lo cual se ha señalado permanentemente como causa de un desgüeño administrativo en la gestión de este tipo de empresas. El promedio ponderado por activos para la población total, resultó en 27.4%, señalando el impacto negativo a que se ha hecho referencia, el cual tiende a ser mayor en las empresas más grandes.

Ingreso / Deudores o Rotación de cartera (veces)

La rotación de cartera promedia, de todas las empresas de este sector, es de 4,42 veces al año, mayor a la observada en el sector de gas natural 2.87, lo cual muestra una mejor gestión de cobro para una empresa promedio del sector. Sin embargo, la elevada desviación estándar observada (5.24) muestra un comportamiento bastante disímil en la gestión realizada por las empresas del sector, en el cual se pueden encontrar situaciones bien diferentes y contrastantes en relación con la gestión del recaudo de la cartera. Si se toma la muestra restringida, es decir, con las empresas con períodos de recaudo menores, esta rotación, como es de esperarse, aumenta a 4.90 veces, con una desviación estándar de 5.38. El promedio ponderado por volumen de activos en la población total resultó igual a 2.33 veces, lo cual nuevamente muestra una menor rotación en la medida que aumenta el tamaño de las empresas.

Período de recaudo (días)

Con todas las empresas del sector nos da un valor promedio para el período de recaudo de 196 días, con una desviación estándar de 261 días, similar a la encontrada para el sector de gas natural, no obstante la mayor volatilidad, la cual en promedio es alta comparada con otros sectores de la economía. Como es lógico, al tomar la muestra restringida (mejores empresas recaudando), el período de recaudo disminuye a 126 días con una desviación estándar de 76 días, mejor a la encontrada en el sector de gas natural. El promedio ponderado por el tamaño de activos del período de recaudo resultó en 184 días, lo cual coincide con el promedio ponderado por nivel de activos de la rotación de cartera (2.33 veces). Se debe anotar que la comparación entre los promedios simples de rotación de cartera y del período de recaudo no es consistente, como consecuencia de la alta dispersión en el tamaño de las empresas de acueducto y alcantarillado, que se mencionó anteriormente.

Cuentas por Cobrar / Cuentas por pagar

Tomando todas las empresas de acueducto y alcantarillado del país, esta razón da 5,74, con una desviación estándar de 11,63, lo cual muestra una importancia muy baja de una fuente de financiamiento (proveedores), frente a la inversión que las empresas tienen en una componente del capital de trabajo (cartera). Nuevamente,

la elevada desviación estándar es indicativa de un comportamiento bien disímil en la población de estas empresas.

Gasto por provisiones deudores, respecto a los ingresos de la empresa

Aunque el promedio es bajo (2.5%, para la población, 2.2% para la muestra restringida y 3.1%, para el promedio ponderado por activos), el impacto sobre el estado de resultados es significativo, ya que el margen neto del negocio tiende a afectarse en un porcentaje equivalente. Las desviaciones estándar observadas (4.9% para la población y 4.6% para la muestra restringida) muestra que en algunos casos el impacto negativo es apreciable.

Coefficiente de correlación: Activos vs. Período de Recaudo

El cálculo de este coeficiente da como resultado que, para el total de la muestra de las empresas públicas domiciliarias de acueducto y alcantarillado en Colombia, no existe ninguna correlación entre el valor de los Activos Totales (tamaño de la empresa) y período de recaudo, dado que el coeficiente toma un valor de -1.0%. Sin embargo, cuando se efectúa el cálculo con la muestra restringida este coeficiente da una correlación de 12,60% entre estas dos variables, lo que significa que para aquellas empresas con una mejor gestión de recaudo, las de mayor tamaño tienden a tener un comportamiento menos eficiente, resultado que contrastaría con lo que se esperaría en términos de eficiencia.

Coefficiente de correlación: Deudores vs. Período de Recaudo

El coeficiente de correlación entre el valor de la cuenta Deudores y el período de recaudo, para la muestra total de empresas, es de 4.0%, mientras que el mismo coeficiente aumenta a un 17.0% para aquellas empresas con un menor período de recaudo. Esto muestra que aunque se trata de una relación baja, comienza a deteriorarse la gestión de recaudo cuando el tamaño de la empresa comienza a aumentar, tal vez por la importancia relativa de las zonas marginales en las empresas de mayor tamaño que sirven a las ciudades capitales.

Coefficiente de correlación: Ingresos vs. Período de Recaudo

Al tener en cuenta toda la muestra de empresas de Acueducto y Alcantarillado del país para efectuar el cálculo del coeficiente de correlación de los Ingresos y el Período de Recaudo, se encuentra una independencia, casi total, entre ellas, puesto que el valor de este coeficiente es de -1.6%. Con la muestra restringida, el coeficiente aumenta y llega a situarse en 11.2%, lo cual puede indicar que a mayor causación de ingresos operacionales, existe una tendencia ligera a aumentar el período de recaudo. Este resultado confirma la tendencia, antes mencionada, al analizar la correlación entre período de recaudo y tamaño de activos, cartera e ingresos.

Coefficiente de correlación: Cuentas por cobrar vs. Cuentas por pagar

Se encuentra que tanto para la muestra total como para la restringida, las dos variables registran una correlación importante del 59,44% y 64,99%,

respectivamente, indicando que en la medida en que crece la inversión en la componente más importante del capital de trabajo (la cartera), aumenta la importancia de los proveedores como una fuente de financiamiento.

Coeficiente de correlación: Provisiones deudores/Cartera Vs. Activos.

Los valores encontrados no son significativos, indicando que la mayor cobertura de cartera por provisiones es independiente del tamaño de la empresa, en la medida en que el coeficiente de correlación resultó del 4.2% para la población total y del 3.8% para la muestra restringida. Un resultado similar se observa al tener en cuenta el gasto por provisión deudores que afecta el estado de resultados y el nivel de ingresos de las empresas. Este resultado lleva a confirmar la tendencia observada en este sector respecto a la ausencia de un patrón formal de provisiones, ya que los indicadores analizados en este numeral muestran una alta dispersión y los coeficientes de correlación se encuentran bastante cercanos a cero.

4.1.3 Energía eléctrica

Las cifras de este sector fueron analizadas a diciembre de 2004, teniendo en cuenta la gran mayoría (82) de las empresas de energía eléctrica del país; sus datos se pueden ver en la Figura 4.1.3, el cuadro 4.1.3 y en el Anexo 4.1.3. Se obtuvieron los siguientes indicadores: Patrimonio / Activo total, Deudores / Activo total, Provisiones / Cartera, Deudores de servicios públicos / Activos, Deudores DC / Cartera, Rotación de Cartera (veces), Cuentas por cobrar / Cuentas por pagar y Período de Recaudo; posteriormente, se calcularon el promedio y la desviación estándar de estos indicadores, para la totalidad de la muestra y para el grupo de empresas que registraron un período de recaudo menor a 365 días, en el año 2004. Posteriormente, se computaron los coeficientes de correlación, para los dos tamaños de muestra, entre los Activos y el Período de Recaudo, los Deudores y el período de recaudo, los ingresos y el Período de Recaudo y finalmente las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar, como se puede observar en el cuadro No.4.1.3

Patrimonio / Activo Total

El promedio de este indicador tomando toda la muestra se sitúa, para el año 2004, en 48,54%. Al mismo tiempo, registra una desviación estándar del 30,58%. Se aprecia que no existe un cambio significativo en estas cifras cuando el cálculo es efectuado con la muestra restringida, esto es: Compañías con período de recaudo menor a 365 días, es así como se sitúan en 47,21% y 30,22% respectivamente. Comparado con el sector de acueducto y alcantarillado se puede observar una mayor importancia de otras fuentes de financiamiento en la estructura financiera de las empresas de energía eléctrica.

Deudores / Activos

Esta razón, en promedio, registra un valor de 32,68%, para toda la muestra, con una desviación estándar de 30,08%, indicando la importancia de la cartera en la estructura de los activos de las empresas de energía eléctrica, y por lo tanto la importancia de la inversión en capital de trabajo, superior a la observada en los dos sectores analizados previamente: acueducto y gas natural. Este promedio disminuye levemente al aplicarlo sobre la muestra restringida, hasta situarse en 28,70% y 29,45%, respectivamente. El anterior resultado es lógico si se tiene en cuenta que en esta segunda muestra se toman las empresas donde su período de recaudo es menor a un año.

Provisiones / Cartera

Este indicador muestra la cobertura promedio de la cartera (ver Cuadro 4.1.3). La provisión promedia realizada por estas compañías es alta con un impacto importante sobre el estado de resultados; en cierta forma las empresas han hecho un esfuerzo importante en la depuración de su cartera. Es así como esta razón es de 13,75% en promedio, tomando toda la muestra, con una desviación estándar de 29,25%, y se incrementa a 15,72% y 31,10%, respectivamente, al realizar los cálculos con la muestra restringida. Este resultado es lógico debido a que al efectuar el cálculo con una cartera más sana ésta es menos aprovisionada.

Rotación de cartera (veces)

La rotación de cartera promedia, de todas las empresas de este sector, en el año 2004, es de 4,53 veces al año, con una desviación estándar de 3,24 veces, que se puede considerar baja frente a otros sectores de la economía, lo mismo que se encontró en los servicios analizados previamente. Si se toma la muestra restringida, es decir, con las empresas con períodos de recaudo menores a 365 días, esta rotación, como es de esperarse, aumenta a 5,2 veces y su desviación estándar disminuye a 3, respectivamente.

Cuentas por Cobrar / Cuentas por pagar

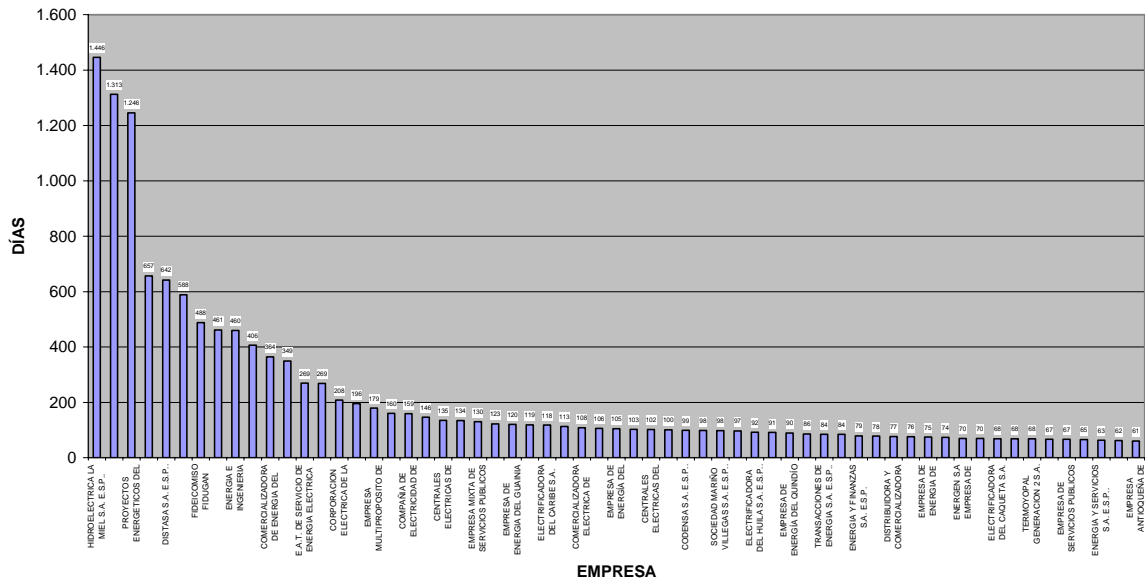
Tomando todas las empresas de energía eléctrica del país, esta razón es de 3,34 con una desviación estándar de 6,53, mostrando una importancia relativamente baja en el financiamiento a través de proveedores. Aún el monto del financiamiento a través de proveedores está bastante lejano de representar un porcentaje significativo de la inversión en cartera que tienen estas empresas. Al tomar la muestra restringida, ambas cifras disminuyen a 2,54 y 4,52 respectivamente.

Período de recaudo (días)

El período de recaudo, al computar todas las empresas del sector, da un valor promedio de 222 días, con una desviación estándar de 369 días. Estas cifras muestran la existencia de compañías, dentro del sector, con períodos de recaudo demasiado altos, que hacen que la desviación estándar sea alta, de lo cual se puede deducir que existe un número apreciable de empresas con una situación de

cartera vencida elevada. Como es lógico, al tomar la muestra restringida (mejores empresas recaudando) el período de recaudo disminuye a 98 días, lo mismo que la desviación, la cual se sitúa en 67 días.

FIGURA 4.1.3
EMPRESAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA - PERIODO DE RECAUDO - AÑO 2004
 Fuente: Superservicios - www.sui.gov.co



CUADRO 4.1.3
E.S.P.ENERGÍA ELÉCTRICA – PROMEDIO Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR DE INDICADORES – AÑO 2004

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co y cálculos del autor

		Patr/Activo	Deud/Activos	Provis/cartera	Deud SP/Act	Deud DC/car	Rot cartera	(Cx C)/(Cx P)	Periodo
							veces		Recaudo
Toda la mue	Promedio	48,54%	32,68%	13,75%	20,06%	1,73%	4,53	3,34	222
Toda la mue	Desv estándar	30,58%	30,08%	29,25%	23,81%	6,02%	3,24	6,53	369
Recaudo <34	Promedio	47,21%	28,70%	15,72%	19,66%	1,89%	5,21	2,54	98
Recaudo <34	Desv estándar	30,22%	29,45%	31,19%	23,65%	6,42%	3,00	4,52	67
	Correlaciones	Activos	Deudores	Ingresos	CXC				
		Per.rec	Per rec	Per rec	CXP				
	Muestra total	-13,79%	-6,67%	-15,28%	69,51%				
	< 365	1,98%	18,01%	3,58%	68,04%				

Coefficiente de correlación: Activos vs. Período de Recaudo

Este coeficiente da como resultado que, para el total de la muestra de las Empresas de Energía Eléctrica en Colombia, existe una correlación baja entre el valor de los Activos Totales (tamaño de la empresa) y período de recaudo, dado que el coeficiente toma un valor de $-13,79\%$, para el 2004. El signo negativo indicaría una tendencia a disminuir el período de recaudo en el caso de empresas de mayor tamaño, lo cual es de esperarse por la mayor tecnología a la cual pueden acceder. Cuando se toma la muestra restringida, este coeficiente toma un valor de $1,98\%$, lo cual indica prácticamente una total independencia entre las variables.

Coefficiente de correlación: Deudores vs. Período de Recaudo

No existe una correlación entre el valor de la cuenta Deudores y el período de recaudo, para la muestra total de empresas, pues se sitúa en $-6,67\%$, por lo tanto estas dos variables son independientes. Situación que cambia, al tomar la muestra restringida pues, el coeficiente de correlación es de $18,01\%$, lo que indica una tendencia incipiente a aumentar el período de recaudo cuando el tamaño de la cartera administrada es mayor.

Coefficiente de correlación: Ingresos vs. Período de Recaudo

Al tener en cuenta toda la muestra de empresas de Energía Eléctrica, para el cálculo de este coeficiente de correlación, se encuentra una correlación de $-15,28\%$ muy baja entre las dos variables, como ha ocurrido en los casos anteriores. Con la muestra restringida se eleva a $3,58\%$, reafirmando la mención sobre un comportamiento independiente entre las dos variables.

Coefficiente de correlación: Cuentas por cobrar vs. Cuentas por pagar

Al efectuar el cálculo de este coeficiente de correlación, se encuentra que tanto para la muestra total como para la restringida, las dos variables registran una correlación importante del $69,51\%$ y $68,04\%$ respectivamente, lo que indica que en la medida en que aumenta el tamaño de la inversión en cartera, aumenta la utilización del financiamiento a través de proveedores, no obstante que la importancia relativa de esa fuente de financiamiento es baja como se afirmó anteriormente y constituye una fracción pequeña de la inversión en cartera.

4.1.4 Telefonía básica conmutada

En este sector se analizaron 33 empresas, ubicadas en todo el territorio nacional; sus cifras se muestran en la Figura 4.1.4, el cuadro 4.1.4 y en el Anexo 4.1.4. Se calcularon los siguientes indicadores: Deudores / Activo total, Deudores Servicios Públicos / Total deudores, Provisiones / Deudores, Ingresos / Deudores, Período de Recaudo, Provisiones de deudores / Ingresos y Cuentas por Cobrar / Cuentas por Pagar; posteriormente, se construyeron el promedio y la desviación estándar de estos indicadores, para la totalidad de la muestra y para el grupo de empresas que registraron un período de recaudo inferior a 365 días, en el año 2004.

Igualmente, se determinaron coeficientes de correlación, para los dos tamaños de muestra, entre los Activos y el Período de Recaudo, los Deudores y el período de recaudo, los Ingresos y el Período de Recaudo y las Cuentas por Cobrar con cuentas por pagar, como se puede ver en el cuadro 4.1.4

Deudores / Activos

Esta razón registra un promedio de 20,49%, para toda la muestra, con una desviación estándar de 17,30%, indicando la importancia relativamente alta de la inversión en cartera, con relación al Activo Total, si se tiene en cuenta el monto de los activos en este tipo de empresas. Este promedio disminuye al computarlo sobre la muestra restringida, lo cual es natural si se tiene en cuenta que se toman las empresas donde su período de recaudo es menor a 365 días.

Deudores de Servicios Públicos / Total Deudores

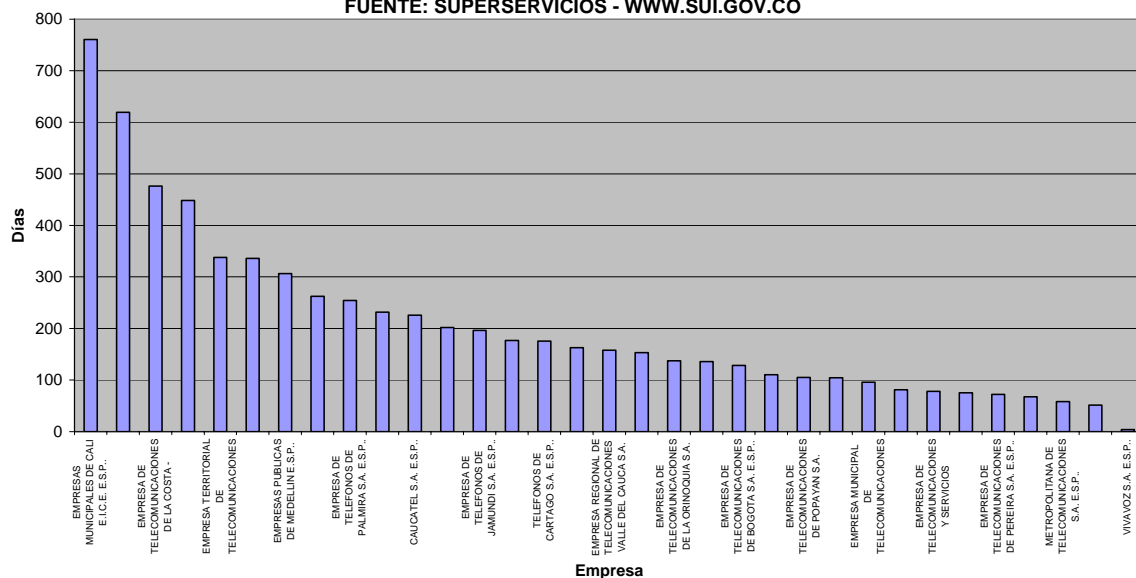
Al tomar todas las empresas del sector, este indicador es el 35,60%, con una desviación estándar de 29,18%. Lo anterior significa que la mayor parte de los deudores de las empresas de telecomunicaciones no están relacionados con la venta del servicio público. Al tomar la muestra restringida estas cifras se elevan a 39,01% y 30,45%, respectivamente.

Provisiones / Deudores

Este indicador de cobertura de la cartera muestra un promedio inferior al de otros sectores, con una alta dispersión. Para el 2004 todas las empresas de este sector, en promedio, registraron un índice de 11,97% con una desviación estándar de 21,67%. Si se tiene en cuenta la muestra restringida el índice y su desviación se incrementan levemente. Es lógico el resultado debido a que en la medida en que los deudores disminuyen (por tener en cuenta empresas con períodos de recaudo inferiores a 365 días), la razón tiende a elevarse.

FIGURA 4.1.4
PERIODO DE RECAUDO - ESP TELEFONIA
AÑO 2004

FUENTE: SUPERSERVICIOS - WWW.SUI.GOV.CO



CUADRO 4.1.4

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS –TELEFONÍA – AÑO 2004

CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA
 Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

		Deud/Activo	DeudSP/Deud	Pro D/Deudores	Ing/Deud	Periodo recaudo	Prov Deu/Ing	(CXC)/(CXP)
Toda la muestra	Promedio	20,49%	35,60%	11,97%	5,59	206	1,26%	2,87
Toda la muestra	Desv estándar	17,30%	29,18%	21,67%	16,61	168	1,41%	5,34
Recaudo <365	Promedio	16,69%	39,01%	13,36%	6,3	155	1,25%	1,56
Recaudo <365	Desv estándar	13,12%	30,45%	21,76%	16,6	96	1,33%	1,78
	Correlaciones	Activos	Deudores	Ingresos	CXC			
		Per.rec	Per rec	Per rec	CXP			
	Muestra total	33,32%	42,07%	18,08%	69,71%			
	< 365	51,86%	52,83%	43,20%	76,66%			

Ingreso / Deudores

Este indicador muestra la eficiencia en el recaudo de los ingresos generados por la venta de servicios. El promedio para toda la muestra es de 5,59, con una desviación estándar de 16,51, lo cual indica una alta volatilidad con empresas en situación muy delicada, como se muestra en el cuadro que presenta la distribución de la cartera por vejez. Realizando la operación con la muestra restringida, los resultados son prácticamente iguales.

Período de recaudo (días)

Teniendo en cuenta todas las empresas del sector da un valor promedio de período de recaudo de 206 días, con una desviación estándar de 168 días. Este período de recaudo y su desviación son altos, frente al de empresas de otros sectores de la economía, y aún frente a otros tipos de servicios públicos domiciliarios. Como es lógico, al tomar la muestra restringida (mejores empresas recaudando) el período de recaudo disminuye a 155 días, lo mismo que la desviación, la cual se sitúa en 96 días.

Distribución de la cartera por rango de edades

Las empresas de este sector presentaron al finalizar el año 2004 la distribución de su cartera por rango de edades, lo cual muestra una situación crítica en el caso de algunas empresas, no obstante el mejoramiento durante los últimos tres años.

CUADRO 4.1.5 DISTRIBUCION DE LA CARTERA POR RANGO DE EDADES							
EMPRESA	CARTERA NORMAL				CARTERA VENCIDA		PORCENTAJE Cartera > 180
	1 a 60 días	61 a 90 días	91 a 180 días	181 a 360 días	Mas de 361 días	TOTAL	
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.	312.533.680.443	6.978.608.701	2.753.907.579	603.678.137	7.365.195.098	330.235.069.959	2,41%
VALLE DEL CAUCA	1.762.692.364	91.786.176	389.385.376	179.151.705	2.883.957.278	5.306.972.899	57,72%
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	54.448.770.972	3.165.823.606	6.664.943.742	19.897.104.526	14.764.232.246	98.940.875.092	35,03%
TELEBUCARAMANGA	8.379.734.908	183.680.252	382.221.314	0	0	8.945.636.474	0,00%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. E.MTEL E.S.P.	2.944.752.185	145.120.246	228.286.456	207.255.146	128.805.455	3.654.219.488	9,20%
COSTATEL	27.964.717	2.380.221	6.672.858	35.234.166	19.288.065	91.540.028	59,56%
GILAT COLOMBIA S.A. ESP	1.651.349.247	469.269.779	897.667.268	214.815.042	107.643.613	3.340.744.949	9,65%
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P.	8.646.126.727	1.213.571.456	3.890.713.617	3.383.113.557	0	17.133.525.357	19,75%
ORBITEL S.A. E.S.P	129.051.080.319	14.868.025.720	3.620.630.137	2.620.537.734	1.872.784.231	152.033.058.141	2,96%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P.	8.473.583.846	106.219.777	77.197.752	27.975.683	0	8.684.977.058	0,32%
BUGATEL S.A. E.S.P.	604.703.041	67.566.357	50.488.894	27.347.121	254.514.339	1.004.619.752	28,06%
TELEFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	1.125.681.285	96.183.339	119.078.974	44.098.415	326.033.402	1.711.075.415	21,63%
CAUCATEL S.A. E.S.P.	489.911.607	108.064.971	86.694.037	52.308.678	14.570.363	751.549.655	8,90%
EMPRESA DE SERVICIOS CARVAJAL E.S.P.	1.893.042.172	159.183.035	92.611.912	153.862.081	110.422.812	2.409.122.011	10,97%
EPIMBOGOTA SA ESP	15.241.444.138	522.885.793	362.961.130	0	33.675.431	16.160.966.491	0,21%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO E.S.P. S.A.	2.060.301.734	141.473.695	141.259.140	0	0	2.343.034.569	0,00%
EMPRESA DE TELEFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P.	3.302.157.325	116.523.898	143.817.735	45.726.228	80.662.366	3.688.887.552	3,43%
UNITEL S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS. UNITEL.S.A. E.S.P.	2.102.550.992	207.381.455	218.015.820	211.693.522	248.650.306	2.988.292.095	15,40%
EMPRESA DE TELEFONOS DE JAMUNDI S.A. E.S.P.	198.007.667	20.278.942	44.645.765	75.918.006	45.833.326	384.683.705	31,65%
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP	586.306.357.835	35.891.261.393	52.264.982.087	80.512.621.886	48.278.631.456	803.253.854.656	16,03%
BARRANQUILLA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	7.236.341.085	435.712.172	1.449.854.151	198.025.502	0	9.319.932.910	2,12%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES KAMBADEL S.A. E.S.P.	43.324.792	7.524	349.654	0	0	43.681.970	0,00%
VIVAVOZ S.A. E.S.P.	0	0	0	0	0	0	0
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P.	1.233.046.204	106.153.965	163.556.762	56.771.438	53.615.325	1.613.143.695	6,84%
EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE OBANDO	920.244.885	25.428.859	18.998.573	71.098.506	152.134.726	1.187.905.549	18,79%
EMPRESA TERRITORIAL DE TELECOMUNICACIONES SA ESP	11.232.446	0	0	0	0	11.232.446	0,00%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AGREGADOS S.A. E.S.P.	7.511.254.551	481.934.759	416.441.747	446.503.670	437.738.237	9.293.872.963	9,51%
TELECOMUNICACIONES Y SISTEMAS S.A. E.S.P.	14.180.200	6.713.800	115.240.000	10.176.408	13.437.316	159.747.724	14,78%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	659.123.373	31.560.500	176.634.867	0	0	867.318.740	0,00%
METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	2.400.626.417	205.100.314	376.882.306	2.079.445	0	2.984.688.482	0,07%

Provisión de Deudores / Ingresos

El cálculo del promedio de esta razón, para toda la muestra de empresas del sector de telecomunicaciones, indica que para \$100 de ingresos sólo \$1,26 van al

Estado de Ganancias o Pérdidas, como gasto de provisión de Deudores, cifra muy pequeña que sugiere el descubierto de dicha cuenta. Cuando se efectúa el cálculo con la muestra restringida, los resultados son casi iguales.

Cuentas por Cobrar / Cuentas por Pagar

Teniendo en cuenta la totalidad de empresas del sector, por cada peso que tienen en Cuentas por Pagar tienen \$2,87 en Cuentas por Cobrar, con una desviación estándar de 5,34. Lo anterior indica una utilización relativamente baja del financiamiento de proveedores, el cual es insuficiente aún para financiar la inversión en cartera. Al llevar a cabo la operación con la muestra restringida, estas cifras disminuyen a 1,56 y 1,78 respectivamente, mostrando que las empresas con una mayor eficiencia en el recaudo tienden a hacer una mejor utilización del financiamiento de proveedores.

Coefficiente de correlación: Activos vs. Período de Recaudo

El cálculo de este indicador, para el total de la muestra de las Empresas Públicas Domiciliarias de Telefonía en Colombia, da como resultado un coeficiente de correlación de 33.32%, lo que significa que si existe una correlación significativa entre los activos (tamaño de la empresa) y período de recaudo, superior a la observada en el caso de los otros sectores. Es decir, hay una tendencia a deteriorarse el recaudo cuando aumenta el tamaño de la empresa. Cuando se toma la muestra restringida este coeficiente se vuelve aún más significativo tomando el valor de 51,86%, más correlacionadas, acentuando entonces dicha tendencia.

Coefficiente de correlación: Deudores vs. Período de Recaudo

Al tomar la muestra total de las empresas del sector, se registra para el año 2004 una correlación significativa (42,07%) entre el valor de la cuenta Deudores y el período de recaudo. Lo anterior indica que estas dos variables tienen una tendencia a moverse conjuntamente, reafirmando la anotación previa sobre el deterioro del recaudo al aumentar el tamaño de la empresa. Esta correlación aumenta, al tomar la muestra restringida dado que el coeficiente de correlación registra una cifra, ligeramente superior, de 52,83%.

Coefficiente de correlación: Ingresos vs. Período de Recaudo

Al tener en cuenta toda la muestra de empresas de telecomunicaciones, se aprecia un nivel de correlación importante del 18,08%, el cual aumenta con la muestra restringida 43,20%. Se puede entonces enfatizar que el deterioro del recaudo se da en la medida que aumenta el tamaño de la empresa, ya sea que ésta se mida a través de los activos, la cartera o los ingresos por venta de servicios.

Coefficiente de correlación: Cuentas por cobrar vs. Cuentas por pagar.

Se aprecia un alto coeficiente de correlación entre estas dos cuentas, para la muestra total y restringida 69,71% y 76,66%, respectivamente. A mayor inversión

en cartera se observa una tendencia hacia una mayor utilización del financiamiento de proveedores.

4.2 Análisis cuantitativo de la muestra.

De las doce empresas de la muestra se visitaron nueve (9), sobre las cuales se obtuvo información directa sobre políticas de recaudo, provisiones, castigos, etc., aspectos fundamentales en la administración de la cartera del sector de empresas públicas domiciliarias.

Para esta muestra se pueden ver variaciones significativas en los períodos de recaudo y de pago, dependiendo del tipo de sector. En el caso del período de recaudo, éste fluctúa entre un mínimo de 103 días, para empresas del sector de energía eléctrica, y un máximo de 201 para el caso de telefonía. En general, las tres empresas de energía eléctrica analizadas han hecho un esfuerzo importante para disminuir su período de recaudo, no obstante el mercado que enfrentan, incluyendo la situación de Electrocosta-Electricaribe, en la costa Atlántica. El promedio del sector de energía, para las tres empresas analizadas fue de 103 días, mientras el promedio para la población, eliminando los casos por encima de 365 días, fue de 98 días. Situación similar se presenta en los otros sectores. Ver anexos 4.2 y 4.3.

En el caso de acueducto y alcantarillado los períodos de recaudo fueron respectivamente de 172 días, para la muestra y de 126 para la población, eliminando aquellas empresas con períodos de recaudo mayores a 365 días. Para las empresas de gas natural los promedios a comparar son: 186 días y 168 días, mientras que por las empresas de telefonía los mismos promedios son de 201 días y 155 días (206 días para la totalidad de la población).

Lo anterior afirma que la muestra seleccionada constituye una buena representación de la población de empresas en cada uno de los sectores. Así mismo, indica que es aún más evidente, si se tiene en cuenta que las tres empresas de acueducto escogidas representan el 67% de la población total a nivel nacional; las empresas de energía eléctrica visitadas, incluyendo a Electricaribe-Electrocosta representan un 44,04% del total nacional de usuarios; las empresas de gas natural visitadas representan un 21,67%, y las de telefonía básica conmutada un 11,82%.

Para la muestra de empresas analizadas se observa una mayor importancia del financiamiento de proveedores, medido a través de la menor rotación de las cuentas por pagar, en el total de activos: 7,51%, el cual continúa siendo bajo, frente al monto de la cartera.

Las Figuras 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 y 4.7, muestran diferencias importantes en los promedios para las variables enunciadas previamente (período de recaudo, período de pago, provisiones, importancia relativa de la cartera y del patrimonio). Éstas son discriminadas por los cuatro factores que se han considerado en este trabajo: tipo de servicio, tamaño, localización y propiedad. Sin embargo, no se pudo encontrar una evidencia estadística significativa que permita afirmar que hay un comportamiento significativamente diferente por tipo de servicio, tamaño, localización y propiedad, en lo que tiene que ver con el comportamiento del período de recaudo, o en las provisiones de cartera acumuladas en el balance.

FIGURA No 4.2
PERÍODOS DE RECAUDO Y DE PAGO POR TIPO DE SERVICIO

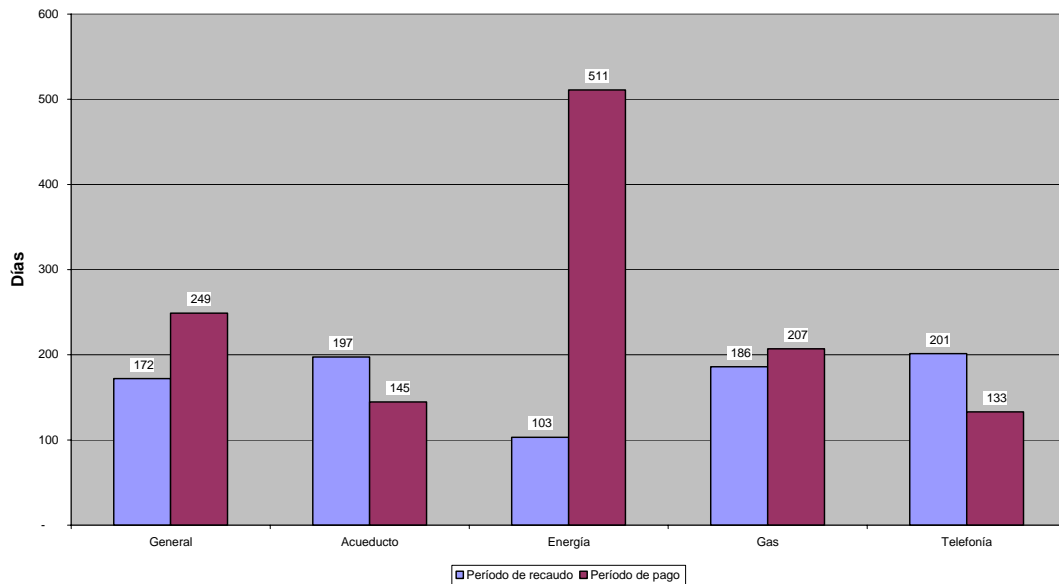


FIGURA No. 4.3
PERÍODOS DE RECAUDO Y DE PAGO

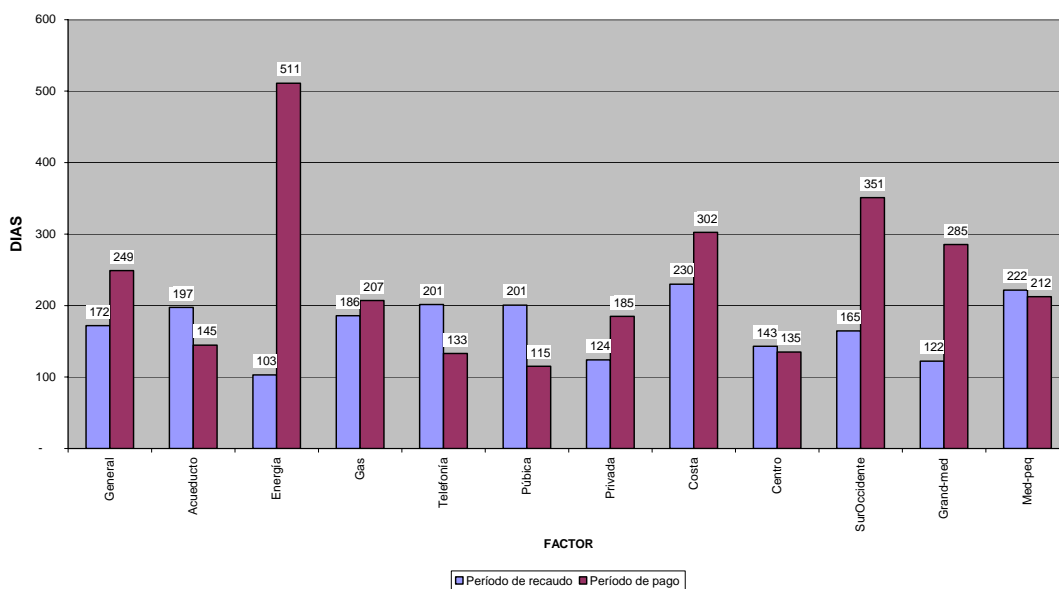


FIGURA 4.4
PROVISIONES DE CARTERA POR TIPO DE SERVICIO

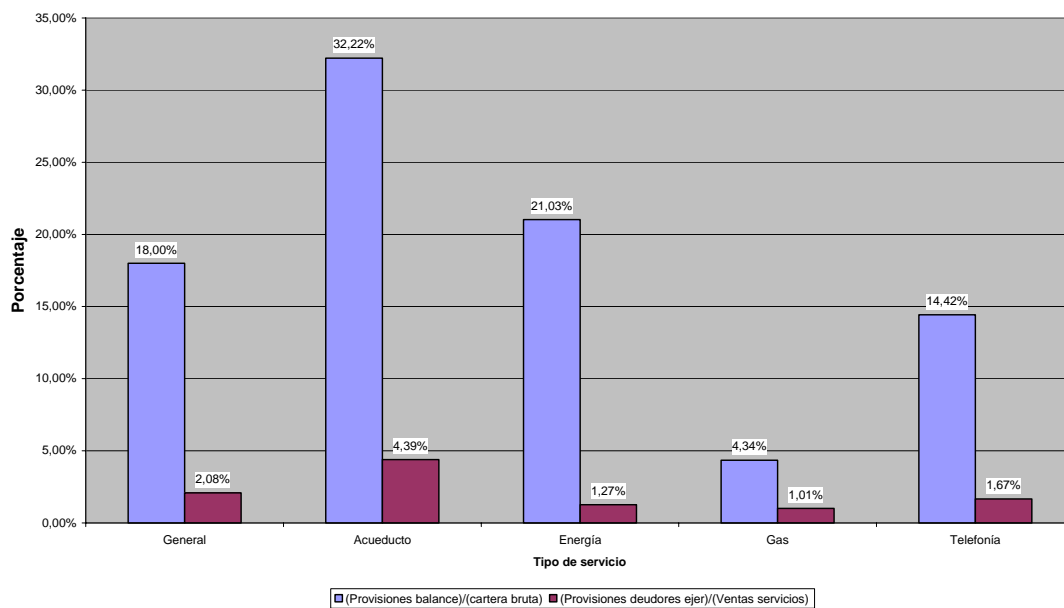


FIGURA No. 4.5
IMPORTANCIA RELATIVA DE LAS PROVISIONES

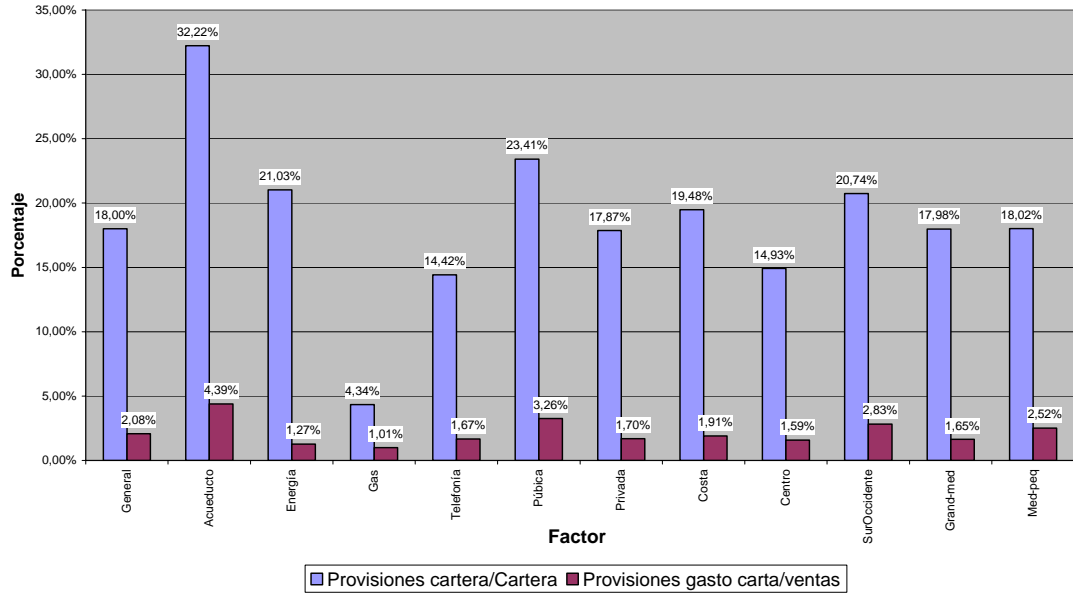


FIGURA No 4.6
PARTICIPACIÓN RELATIVA PATRIMONIO, CUENTAS POR COBRAR, CUENTAS POR PAGAR Y ACTIVO CORRIENTE

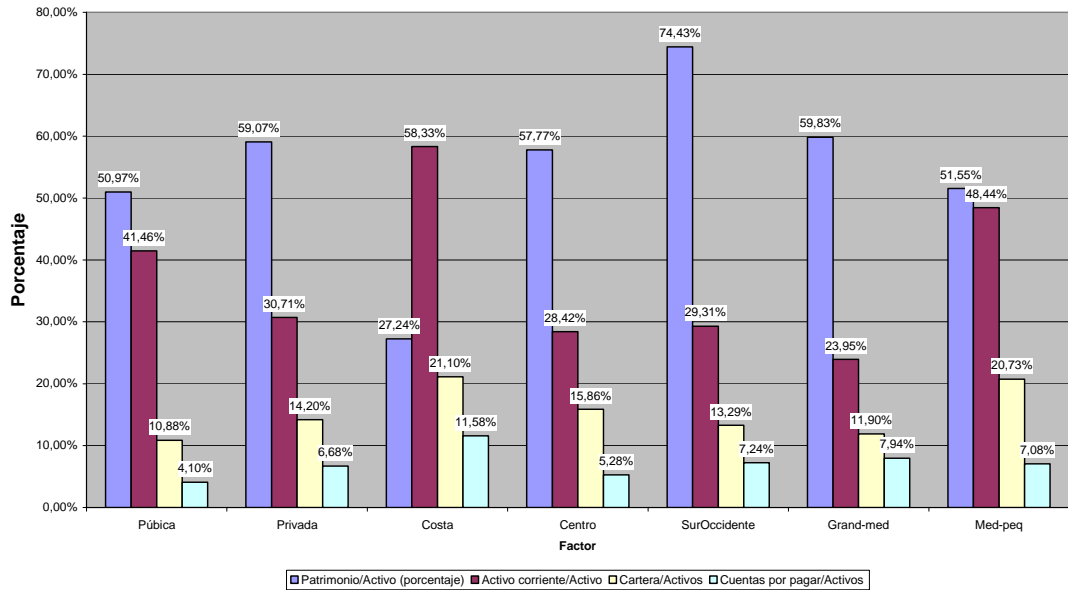
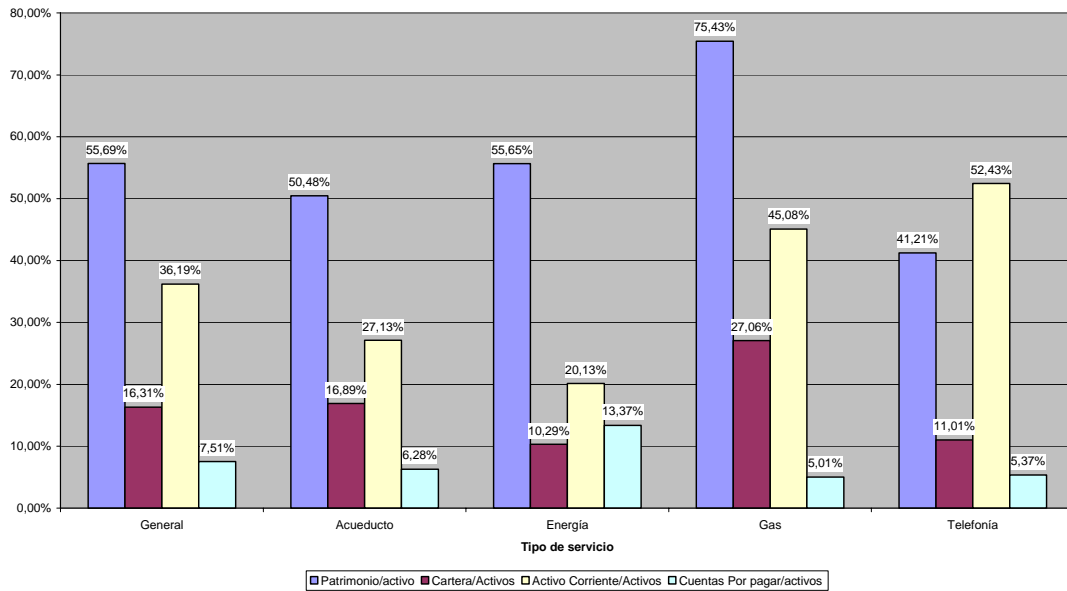


FIGURA No 4.7
Participación del patrimonio, cartera, cuentas por pagar y activo corriente



Para validar lo anterior, se manejó un modelo de regresión, en el cual se utilizó como variable dependiente el período de recaudo o la relación entre provisiones de cartera acumuladas en el balance y el monto de la cartera, y como variables independientes, el tipo de servicio (0, 1, 2 y 3), tamaño (0 y 1), propiedad (0, 1), localización (0, 1, 2), tamaño de los activos y tamaño de la cartera. Los resultados de las regresiones muestran que los coeficientes de las variables independientes no son estadísticamente diferentes de cero, con la única excepción del tipo de servicio, al explicar el comportamiento de las provisiones cuyo coeficiente resultó estadísticamente diferente de cero a un nivel del 9,25% (probabilidad de cometer el error tipo 1). Ver cuadros 4.2, 4.3 y 4.4

CUADRO 4.2								
DATOS BÁSICOS - ANÁLISIS DE REGRESIÓN								
Tipo de Servicio	Tamaño	Propiedad	Localización	Activos	Deudores	Activo cte/Activo	Período de Recaudo	(Prov bal)/(cart br)
0	0	0	2	165.646.928.626	19.936.779.675	28,90%	231	61,54%
0	0	1	0	16.086.846.043	4.718.132.006	31,38%	192	22,86%
0	1	0	0	3.553.355.696.035	330.309.420.783	21,12%	168	12,26%
1	1	1	0	5.296.707.244.351	502.261.428.916	27,41%	99	6,96%
1	1	1	2	2.955.732.004.390	272.785.642.923	16,57%	105	4,13%
1	1	1	1	1.758.542.073.633	213.991.920.207	16,41%	106	51,99%
2	0	1	2	208.002.364.443	44.047.502.591	44,63%	218	6,34%
2	0	1	1	213.440.813.846	72.556.117.072	59,84%	136	4,67%
2	1	1	0	99.235.755.097	25.816.871.431	30,76%	204	2,01%
3	0	0	1	58.629.822.604	47.417.198.275	98,73%	448	1,77%
3	0	0	2	552.970.318.942	59.201.371.666	27,14%	105	10,95%
3	1	0	0	369.583.801.698	19.175.807.577	31,42%	51	30,56%
Resumen: Período de recaudo								
Estadísticas de la regresión								
Coef de corr múltiple	0,647970639							
Coef de deter R ²	0,41986595							
R ² ajustado	-0,276294911							
Error típico	117,0289794							
Observaciones	12							
ANÁLISIS DE VARIANZA								
				<i>Grados de libertad</i>	<i>suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	
Regresión	6	49560,89475	8260,149124	0,603116281				
Residuos	5	68478,9101	13695,78202					
Total	11	118039,8048						
				<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	
Intercepción	258,6516228	102,9666757	2,5120	5,37%				
Variable X 1	-11,36678689	35,5194536	-0,3200	76,19%				
Variable X 2	-70,28943307	104,0800003	-0,6753	52,94%				
Variable X 3	-70,61765886	80,43649771	-0,8779	42,02%				
Variable X 4	-19,0090116	45,29996047	-0,4196	69,22%				
Variable X 5	-1,87133E-10	1,84398E-10	-1,0148	35,67%				
Variable X 6	1,94933E-09	1,94803E-09	1,0007	36,29%				

CUADRO 4.3							
Resumen: provisiones al balance							
Estadísticas de la regresión							
Coeficiente de correlación múltiple	0,726070384						
Coeficiente de determinación R ²	0,527178202						
R ² ajustado	-0,040207956						
Error típico	0,205418796						
Observaciones	12						
ANÁLISIS DE VARIANZA							
			<i>Grados de libertad</i>	<i>suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	
Regresión	6	0,235239537	0,03920659	0,929134761			
Residuos	5	0,210984408	0,042196882				
Total	11	0,446223946					
			<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	
Intercepción	0,370380524	0,180735495	2,04929598	9,57%			
Variable X 1	-0,129456988	0,062346638	-2,07640688	9,25%			
Variable X 2	0,213847501	0,182689693	1,17050439	29,45%			
Variable X 3	-0,177209319	0,141188692	-1,25512403	26,49%			
Variable X 4	0,061305122	0,07951418	0,770996087	47,55%			
Variable X 5	-2,63726E-13	3,23671E-13	-0,81479925	45,22%			
Variable X 6	2,07808E-12	3,41933E-12	0,607743376	56,99%			
CUADRO 4.4							
Resumen: provisiones al balance contra tipo de empresa							
Estadísticas de la regresión							
Coeficiente de correlación múltiple	0,406280669						
Coeficiente de determinación R ²	0,165063982						
R ² ajustado	0,08157038						
Error típico	0,193020321						
Observaciones	12						
ANÁLISIS DE VARIANZA							
			<i>Grados de libertad</i>	<i>suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	
Regresión	1	0,073655501	0,073655501	1,976965644			
Residuos	10	0,372568444	0,037256844				
Total	11	0,446223946					
			<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	
Intercepción	0,285139838	0,093237673	3,058204143	0,012081431			
Variable X 1	-0,070074009	0,049837633	-1,4060461	0,19001404			

5. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS EMPRESAS ESCOGIDAS

Con base en las entrevistas de profundidad realizadas a los directivos de las empresas estudiadas, se construyó una matriz, registrada en los cuadros 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4, que a continuación se presentan.

Estas matrices se agruparon por los siguientes aspectos: tipo de servicio, tamaño de la empresa, localización geográfica y naturaleza jurídica (pública, privada o mixta). Lo anterior, con el objeto de identificar características o aspectos comunes, dentro de las empresas integrantes del mismo grupo.

5.1 Tipo de Servicio

Acueducto y Alcantarillado (Cuadro 5.1): Se analizaron las siguientes empresas: Acuavalle (Cali), Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y SERA.Q.A.(Tunja).

Se hallaron aspectos comunes como es el de atender prioritariamente al sector residencial de los estratos bajos y medio, coincidiendo con la composición demográfica de nuestro país. Un aspecto que impacta muy positivamente es la enorme conciencia, que tienen los administradores y empleados en general, sobre la responsabilidad social que debe tener la empresa como tal, constituyéndose este tema en política institucional. En concordancia con lo anterior, desarrollan programas de capacitación sobre el cuidado del medio ambiente, el embellecimiento de los senderos peatonales, el cuidado de los humedales, cuencas hidrográficas y redes. Igualmente, apoyan programas orientados hacia los niños y profesores con el objeto de formar nuevos ciudadanos. Así mismo, instruyen, a la población, sobre el adecuado manejo del agua y la necesidad de racionalizar su consumo. Con todos estos programas las empresas están acercando al usuario hacia la institución para ir construyendo un hábito de pago, basado en el conocimiento del servicio.

Dos, de las tres empresas visitadas (Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y SERA.Q.A.) tienen la Certificación ISO 9001, para los procesos operativos, lo que les permite ser bastante eficientes y controlar adecuadamente sus procesos operativos.

En general, en este tipo de empresas, el número de empleados que se dedican a administrar la cartera es reducido, frente al total de funcionarios, debido a que su actividad principal está orientada hacia las políticas y administración de la cartera. El número de personas cuya función es la de cobrar cartera, también es reducida. En las empresas grandes esta labor es desarrollada por outsourcing.

El ciclo de facturación es mensual, con excepción de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, en donde su ciclo es cada dos meses, con lo cual tiende a manejar más eficientemente y a menor costo el proceso: lectura, verificación, liquidación, facturación y distribución. Las tres empresas estudiadas distribuyen su ciclo de facturación en todo el período (un mes, dos meses), con el objeto de distribuir igualmente los pagos de los usuarios, para evitar congestiones en el recaudo de los valores facturados.

El mayor vencimiento de la cartera se presenta en el sector residencial, en los estratos 1, 2 y 3, causado básicamente por la baja capacidad económica de los usuarios del servicio. El riesgo se concentra, en mayor medida, en el estrato 3.

En las tres empresas analizadas, para el otorgamiento de créditos, bien sean para el pago de la acometida e instalación del servicio, o posteriormente para el pago de facturas vencidas, no se realiza ningún estudio de crédito.

Las políticas de recuperación de cartera no tienen ningún marco legal específico que las soporte, por lo cual cada una de las empresas las establece de acuerdo con su mercado, experiencia y creatividad. En el cuadro 5.1 se pueden observar en detalle estas políticas, tanto para la etapa preventiva como para la de recuperación de cartera morosa. En la etapa preventiva se destaca la gestión llevada a cabo por Sera.q.a., a través de la implementación de campañas de ayuda a la comunidad, como por ejemplo la denominada “Gánese un Parque” que consiste en la rifa para construir un parque en el barrio en donde haya menor índice de morosidad, entre otros factores. Con lo anterior, está estimulando el pago oportuno de la factura. Un común denominador en la gestión de cobro de cartera es que la empresa le da al usuario muchas oportunidades de ponerse al día, para lo cual se llevan a cabo convenios de pago en condiciones flexibles, según las características de los usuarios.

Desde el punto de vista tecnológico, todas cuentan con las herramientas de software y de hardware apropiadas para el manejo de la cartera. Disponen de multitud de medios para recaudar la cartera, aparte de la estructura administrativa al interior de la empresa, que van desde oficinas propias, contratadas, bancarias, sistemas electrónicos de recaudo (tarjeta débito, internet, débito automático, entre otros) hasta recaudadores particulares con quienes la empresa ha celebrado un contrato de recaudo, a cambio de una comisión.

Sobre el aprovisionamiento de cartera no existe una reglamentación que la rijan, por lo tanto, cada empresa lo hace según su criterio.

En el anexo 5.1 se incluye información complementaria de este grupo de empresas, obtenida en las entrevistas de profundidad realizadas para este trabajo.

CUADRO 5.1
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Acuavalle*

**Empresa de Acueducto y
Alcantarillado de Bogotá ***

Sera.q.a.

NATURALEZA	Pública	Pública, Industrial y Comercial del Estado	Privada S.A.
COMPOSICIÓN ACCIONARIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Gobernación del Valle: 43% ● CVC: 40% ● Municipios del Valle: 17% 	100% Distrito de Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> ● Proactiva Medio Ambiente S.A.: 94% (empresa española) ● Aqualia Gestión integral del Agua S.A.: 0,0004% ● Proactiva Colombia S.A.: 5,7956% ● Proactiva de Servicios S.A. E.S.P.: 0,0004% ● Lina Margarita Hernández: 0,2036% (persona natural)
SERVICIO PRESTADO	Acueducto y Alcantarillado	Acueducto, alcantarillado pluvial y alcantarillado sanitario	Acueducto y alcantarillado
ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	33 municipios del Departamento del Valle y 9 corregimientos	Bogotá D.C. y municipios aledaños	Perímetro urbano de la ciudad de Tunja
VALOR CARTERA TOTAL	\$ 6.224 millones Dic/2004	\$ 136.717 millones Dic/2004	\$ 2.224 millones, Dic/2004
VALOR CARTERA VENCIDA	\$3.424 millones Dic/2004	\$69.726 millones Dic/2004 (51% de la cartera total)	\$1.322 millones (58.9% de la cartera total)
No. EMPLEADOS QUE ADMINISTRAN CARTERA	13	22 , más convenios con empresas privadas	4 en Área Comercial 2 en Área Administrativa y Financiera
No. EMPLEADOS QUE COBRAN O RECAUDAN CARTERA	Los mismos que hacen la suspensión	Zona 1: 1 persona + outsourcing Zona 1: 1 persona + outsourcing Zona 1: 1 persona + outsourcing Zona 1: 1 persona + outsourcing	3 personas del Área Comercial

		Zona 1: 1 persona + outsourcing Los grupos de outsourcing varían entre 4 a 6 personas por gestor (son 3 Gestores) y éstos a su vez subcontratan con empresas de cobro (Covinoc y Serlrfin), que tienen su estructura independiente																																
CICLO DE FACTURACIÓN	Mensualmente, con 10 ciclos	Se factura cada 2 meses y esto es igual a una vigencia, con 28 ciclos durante los 2 meses. Cada usuario tiene un ciclo con 10 a 15 días para el pago oportuno y con cinco días adicionales antes de suspender el servicio	Mensualmente, con 20 ciclos de facturación, 6 días para pagar																															
CICLO DE RECAUDO	Mensual	Cada dos meses	Mensual. A los 3,5 meses se tiene el dinero correspondiente a una factura, en promedio (93%) del recaudo, en general.																															
RIESGO COMERCIAL DE LA CARTERA POR TIPO DE SUSCRIPTOR	Valor de la cartera vencida clasificada por uso <table style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: right;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● Residencial</td> <td style="text-align: right;">66</td> </tr> <tr> <td>● Comercial</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>● Oficial</td> <td style="text-align: right;">28</td> </tr> <tr> <td>● Otros</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> </tbody> </table>		%	● Residencial	66	● Comercial	5	● Oficial	28	● Otros	1		Cartera vencida > 60 días (Dic/2004) ● Residencial <table style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: right;">Millones</th> <th style="text-align: right;">%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrato 1</td> <td style="text-align: right;">35</td> <td style="text-align: right;">2,65</td> </tr> <tr> <td>Estrato 2</td> <td style="text-align: right;">96</td> <td style="text-align: right;">7,26</td> </tr> <tr> <td>Estrato 3</td> <td style="text-align: right;">520</td> <td style="text-align: right;">39,33</td> </tr> <tr> <td>Estrato 4</td> <td style="text-align: right;">53</td> <td style="text-align: right;">4,01</td> </tr> <tr> <td>Estrato 5</td> <td style="text-align: right;">21</td> <td style="text-align: right;">1,59</td> </tr> <tr> <td>Sub-total</td> <td style="text-align: right;">725</td> <td style="text-align: right;">54,84</td> </tr> </tbody> </table> ● Industrial 101 7,64 ● Comercial 322 24,36 ● Oficial 174 13,16 TOTAL 1.322 100,0		Millones	%	Estrato 1	35	2,65	Estrato 2	96	7,26	Estrato 3	520	39,33	Estrato 4	53	4,01	Estrato 5	21	1,59	Sub-total	725	54,84
	%																																	
● Residencial	66																																	
● Comercial	5																																	
● Oficial	28																																	
● Otros	1																																	
	Millones	%																																
Estrato 1	35	2,65																																
Estrato 2	96	7,26																																
Estrato 3	520	39,33																																
Estrato 4	53	4,01																																
Estrato 5	21	1,59																																
Sub-total	725	54,84																																
POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA			Existe cultura de pago, por parte de los usuarios. Aplicar el marco regulatorio en materia de cobranza, de manera escalonada, teniendo en cuenta que la empresa no aplicaba políticas coactivas al inicio del contrato.																															
Preventiva	Cuando la cartera está al día no se realiza ninguna gestión.	Cuando el usuario está al día , pero es de alto riesgo, se le llama por teléfono.	Al día Campaña "Gánese un Parque". Consiste en la construcción y dotación de un parque infantil en un barrio, que previamente se ha inscrito a un concurso mensual, patrocinado por la empresa, para lo cual, entre otros factores, los usuarios del servicio en ese barrio deberán estar al día																															

		Toda la deuda . . . Mínimo el 18%	100% en igual porcentaje	
DE LO FACTURADO CUÁNTO SE RECUPERA	94%	96.8 % Aproximadamente		
HERRAMIENTAS PARA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA	Trabajo de empleados y presión por suspensión	<ul style="list-style-type: none"> • Financiaciones • Disminución de intereses por pago total y pago en pocas cuotas • Cobro coactivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con entidades bancarias • Oficina propia • Labor administrativa interna 	
APLICATIVO DE CARTERA	Módulo de cartera, dentro del aplicativo del Sistema de Información Comercial (SIC): Da información para la administración de la cartera, liquida, factura y emite. Este aplicativo fue adquirido	Utilizan SAP R-3, para el manejo de toda la operación, incluyendo la facturación. Aquí tienen una ventaja competitiva. Prestan asesoría a Chile.	Cuentan con un "Sistema de Gestión Integral Comercial". Es un desarrollo propio. Este aplicativo permite realizar: Facturación de la cartera, Recaudos, disponer de la información y llevar el control sobre la gestión operativa (fugas, daños, instalaciones, etc.) Se tiene en las instalaciones de la filial, en Tunja, el mantenimiento técnico lo lleva acabo la Matriz, en España	
FACTORES QUE INCIDEN EN EL NO PAGO	Situación económica de los municipios del Valle	Capacidad económica Cultura de no pago	Situación económica de la región, es el factor más generalizado Facturas en reclamación, no es lo normal	
ACTIVIDAD DE COBRO	Algunos empleados	Empresa Gestor (Zonas) Terceros	Empleados internos	
MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE EFECTÚA EL RECAUDO	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas bancarias (código de barras) • Recaudadores particulares, con los cuales la empresa ha celebrado contratos para que recauden cartera en los municipios, a cambio de una comisión. El perfil exigido para estos recaudadores es que sea una persona reconocida por su honorabilidad y que le inspire confianza a la gente de la localidad. • Débito automático para el municipio de Jamundí. En la actualidad se está implementando en otras localidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema bancario <ul style="list-style-type: none"> - Oficinas - Cajeros - Internet - Puntos de pago - Tarjeta débito - Telefónicamente • CADES • Rapideces • Intermediarios que van a pagar a los bancos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina bancaria, Cooperativa Cooservicios • Oficina propia • Red Multicolor ACH • Débito automático • Internet • A través de la tarjeta débito del tendero, quien cobra por esta transacción \$1.000 al usuario. 	

RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Diariamente, en cintas y se guardan en la oficina correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores espejo • Discos ópticos <p>Sistema de backup, en diferentes medios y en diferentes sitios</p>	<p>Dos servidores de Backup, uno en la oficina principal y otro en la oficina de Servicio al Cliente, ubicada en otro sitio. Cintas de respaldo de toda la información</p>																								
POLÍTICAS PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	<p>No se lleva a cabo ningún estudio de crédito, para el financiamiento de las deudas por facturas vencidas, lo único es que se pide la autorización del dueño del inmueble (por lo que sería solidario con la deuda)</p>	<p>Otorgan crédito sin efectuar previamente ningún análisis, pero se deben cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de libertad del inmueble • Autorización del propietario • Si no cumple el primer requisito, deben presentar la documentación que acrediten la propiedad o la posesión <p>A partir de Dic/2004, mediante la Resolución No.0983 del Acueducto, se prohíbe la refinanciación, dentro del mismo período de financiación</p>	<p>No se realiza ningún estudio de crédito</p>																								
RIESGO CREDITICIO	<p>Los clientes oficiales</p>	<p>Los usuarios más riesgosos son los residenciales de los estratos 1, 2 y 3. El riesgo lo analizan de la siguiente manera:</p> <p>vencido</p> <p>De 0 – 4 meses: Muy baja probabilidad de pérdida</p> <p>De 5 – 12 meses: Recuperación satisfactoria. Mediana probabilidad de pérdida.</p> <p>Más de 12 meses: Difícil recuperación. Probabilidad Alta de pérdida</p>	<p>Los usuarios más riesgosos, son los del estrato 3 residencial, los comerciales y los oficiales</p>																								
POLÍTICA SOBRE PROVISIONES Y CASTIGOS DE LA CARTERA VENCIDA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">Días de mora</th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">61-90</th> <th style="text-align: center;">91-120</th> <th style="text-align: center;">121-180</th> <th style="text-align: center;">181-360</th> <th style="text-align: center;">> 360</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Prov</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">50</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table>	Días de mora							61-90	91-120	121-180	181-360	> 360	%						Prov	5	20	40	50	100	<p>La empresa tiene la siguiente política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Los porcentajes de provisión de cartera se determinarán con base en el análisis estadístico de recuperabilidad • Para el análisis se debe tener en cuenta el tipo de cartera (vencida, financiada, cartera del sector Oficial Constructores y Urbanizadores y otros conceptos), la clasificación por edades y el tipo de actividad de cobro que se aplica a cada rango. • La Empresa irá conformando la base histórica para construir una política de provisión de carácter permanente” (*) <p>(*) Manual de Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.</p>	<p>Aprovisionan toda la cartera, a partir de 60 días de vencida.</p>
Días de mora																											
	61-90	91-120	121-180	181-360	> 360																						
%																											
Prov	5	20	40	50	100																						

ESTRUCTURA PARA ADMINISTRAR Y COBRAR LA CARTERA	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Administrativa y Financiera • Departamento de Gestión Servicio al cliente • Coordinadores de operación, para los municipios 	<p>El Gestor es el encargado de administrar y cobrar la cartera. La empresa por medio de las zonas se encarga de la interventoría a estos contratos y la Dirección de Cobro Coactivo, analiza la cartera y genera las estrategias para mejorar la cartera, teniendo en cuenta los informes de cada zona. Adicionalmente la cartera , en cobro coactivo, es cobrada por la Dirección de Cobro Coactivo</p>	<p>Área Comercial</p>
--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

Energía Eléctrica (Cuadro 5.2)

Se visitaron las siguientes empresas: Electrocosta (Barranquilla), Electricaribe (Barranquilla), Epsa (Cali) y CODENSA (Bogotá D.C.). Para ésta última se analizó, de manera independiente, la parte de CODENSA que maneja Bogotá D.C. y algunos municipios aledaños y la parte rural, debido a que su mercado es diferente, lo mismo que la dispersión geográfica de los usuarios. Estas organizaciones además de cumplir con su objeto social de distribución y comercialización de energía eléctrica, con excepción de EPSA que además es generadora y transmisora, ofrecen un portafolio de servicios variados que van desde la asesoría energética a clientes, hasta el financiamiento de electrodomésticos, pasando por la construcción de subestaciones eléctricas, acometidas, diseño de proyectos, venta de seguros y financiación de proyectos. La anterior estrategia las conduce a profundizar sobre esa gran cantidad de usuarios, para generar nuevos negocios para la empresa; y al mismo tiempo, satisfacen otras necesidades de sus clientes, ofreciéndoles de esta manera, un servicio integral.

Se advierte la presencia de importantes inversionistas extranjeros, del sector privado, en la operación de energía eléctrica en nuestro país. Es así como la Unión FENOSA es la mayor accionista de Electricaribe, Electrocosta, Energía Social (quienes unidos tienen una de las más grandes dispersiones geográficas en Colombia) y EPSA. Estas empresas ofrecen portafolios estructurados para clientes no regulados y regulados empresariales.

El mercado de estas empresas está constituido, en su gran mayoría, por clientes residenciales pertenecientes a los estratos 1, 2, 3 y barrios subnormales (su definición está en el anexo 2.1)

La responsabilidad social que tienen estas empresas es muy grande y se constituye en una política corporativa; de tal manera que el desarrollo de la institución se realiza de manera sostenible, respetando el medio ambiente e impulsando el uso racional de la energía eléctrica, entre la población. Esta política se traduce en los diferentes programas de capacitación, de ayuda humanitaria, de apoyo a la salud, de promoción de empresas autosostenibles, de cuidado del medio ambiente, entre otros. Sin embargo, únicamente CODENSA, tiene la certificación ISO 14.001.

El ciclo de facturación es mensual para todas, lo mismo que el ciclo de recaudo. Las fechas de pago de las facturas se distribuyen durante todos los días hábiles del mes. La cartera más riesgosa es la Residencial para los estratos 1, 2 y 3 y la correspondiente a los barrios subnormales.

Cada una de las empresas tiene su propia política de recuperación de cartera. Las únicas que hacen gestión preventiva son: Electricaribe y Electrocosta, mediante

sorteos por acumulación de “Electripuntos”, éstos aparecen en la factura de todos los clientes. La gestión de recuperación es muy variada y versátil, dependiendo de las características propias del usuario del servicio y del comportamiento de la mora de la cartera, que va desde el cliente que no pagó a los 5 o 6 días de vencida la factura, hasta los que presentan mora mayores a los 365 días. Es de destacar las actividades que realizan las empresas de la Unión FENOSA, en cada una de las etapas, ver el cuadro 5.2, en donde lo más novedoso se aprecia en la gestión de cobro realizada a los clientes del sector oficial, y a los del sector residencial de estrato bajo.

La recuperación de los valores facturados es muy buena, pues está alrededor del 100%, inclusive EPSA recupera el 101%, con lo cual está disminuyendo su cartera. Esta situación es diferente para CODENSA rural, en donde el factor de recaudo es del 77% debido a que en muchas veredas, donde se presta el servicio, no hay bancos y les toca desplazarse a la cabecera municipal más cercana, lo cual resulta muy costoso, teniendo en cuenta el valor de la factura. Por lo anterior, en ocasiones, prefieren acumular facturas para realizar su pago.

Las empresas, agrupadas por este tipo de servicio, cuentan con un Sistema Comercial que les permite leer, facturar, recaudar y desarrollar una gestión de cobro y de administración de la cartera. Este programa está en interfase con el aplicativo financiero de la empresa.

El recaudo del valor de las facturas cuenta con los mismos medios que se enunciaron para el sector de Acueducto y Alcantarillado, pero en el caso de CODENSA, en su parte rural, esta situación cambia notablemente debido a la dispersión geográfica de los clientes y a su baja capacidad económica. Es así como solamente disponen de oficinas de recaudo (contratistas), algunas oficinas bancarias y el mecanismo de que ciertas personas, voluntariamente (no es un mecanismo oficial de la empresa), recojan las facturas de sus vecinos con el dinero correspondiente y las paguen, a cambio de una comisión.

La evaluación del riesgo crediticio utilizada en EPSA y en CODENSA Bogotá, funciona bajo criterios similares a los utilizados por el sistema bancario, en cambio en CODENSA rural solamente se requiere que el cliente solicite el crédito y se le otorga a tasas del mercado y a plazos que van de 18 a 36 meses. Por su parte, Electricaribe y Electrocosta no llevan a cabo ningún estudio de crédito. Esta disparidad en las políticas de crédito se debe a que no hay un marco regulatorio que los rija.

En cuanto a políticas de provisiones de cartera, se analiza que ellas son producto de una reglamentación interna propia de cada empresa, y por lo tanto son disímiles entre sí. El único factor común es el que se refiere a la provisión para créditos, con mora igual o mayor a 365 días, situación en la cual realizan una provisión del 100%.

CUADRO No.5.2

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA

ENERGIA ELÉCTRICA

CODENSA

ELECTROCOSTA *

EPSA *

Bogotá *

Rural

NATURALEZA	Privada	Privada	Oficial (Derecho Privado)	Oficial (Derecho Privado)
COMPOSICIÓN ACCIONARIA	<p>En 1.998 se privatizaron 7 electrificadoras en la Costa Atlántica, a partir de las cuales surgieron: Electricaribe y Electrocosta,</p> <p>Se constituyó un Área Central, dedicada a establecer políticas, a planear y a llevar a cabo seguimiento y control a las actividades de las dos empresas. Igualmente existe un área operativa para ejecutar y estar en contacto con los clientes.</p> <p>A partir del año 2.001 Unión FENOSA inicia la operación como un operador privado, participando en la propiedad de las dos compañías en aproximadamente un 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unión FENOSA: 57,00% ● Emcali: 16,00% ● CBC: 16,00% ● Menores: 11,00% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 51% Distrito de Bogotá (*) ● 49% grupo ENDESA (Empresa generadora de energía) <p>(*) El 17% de las acciones son preferenciales, por lo tanto ENDESA toma las decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 51% Distrito de Bogotá (*) ● 49% grupo ENDESA (Empresa generadora de energía) <p>(*) El 17% de las acciones son preferenciales, por lo tanto ENDESA toma las decisiones.</p>
SERVICIO PRESTADO	<p>Distribuidores y comercializadores en la costa Caribe (Electricaribe, Electrocosta).</p> <p>Comercialización (Energía Social)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Generación de energía eléctrica ● Transmisión de energía eléctrica ● Distribución de energía eléctrica ● Comercialización de energía eléctrica 	Distribución y comercialización de energía	Distribución y comercialización de energía
ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>Electricaribe: Atlántico Magdalena Cesar Guajira Bolívar</p> <p>Electrocosta. Córdoba</p>	<p>Puede prestar sus servicios en todo el territorio colombiano, en la actualidad atiende todos los municipios del Valle del Cauca excepto: Cali (Emcali), Cartago (Emcartago), Tulúa (CETSA). Atienden en 39 municipios. Tienen clientes del mercado no regulado en Bogotá, Cauca, básicamente.</p>	<p>Bogotá D.C., algunos municipios de Cundinamarca</p>	<p>Zona Norte: Ubaté, Villapinzón, Chocontá Zona Centro: Guática, Útica, La Peña, Rionegro Zona Occidente: Sumapaz, Tequendama</p>

	Sucre Magangé Tiene una de las más grandes dispersiones geográficas, entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en Colombia.			
VALOR CARTERA TOTAL	\$ 881.232 millones a Mayo 31/2005	\$104.968 millones a Dic/2004	\$334.000 millones a Dic/2004	\$6.500 millones-Dic/2004 De los cuales \$4.500 millones son los facturados, el resto lo pierde Codensa, pero es la parte social.
VALOR CARTERA VENCIDA	\$576.206 millones a Mayo 31/2005	<ul style="list-style-type: none"> Total vencida 21.761 millones, en el mercado regulado, incluye cartera de los clientes en Ley 550, la cartera en operación y mantenimiento y toda la deuda vencida a partir de un día de vencimiento. Rotación de cartera 43 días Total vencida 1.740 millones del mercado no regulado (consumos > a 50.00 KW mes) registra 9 días de rotación de cartera. Total de la cartera vencida del mercado regulado y no regulado: \$23.501 millones a Dic de 2004. 	\$77.000 millones a Dic/2004 Días de vencimiento % 30 – 60 12 61 – 90 2 91 – 180 34 181 – 360 12 361 o más 40 100	\$3.500 millones a Dic/04, representados en 1.000 usuarios.
No. EMPLEADOS QUE ADMINISTRAN CARTERA	<ul style="list-style-type: none"> 2 personas, en el Área Comercial, en la parte corporativa. 1 persona en el Área de Control de Gestión 	17	<ul style="list-style-type: none"> 1 Jefe Área de Cartera 6 empleados de apoyo técnico 8 empleados de Convenios y Negociaciones 18 empleados en Suspensión, corte y reconexión 	8 empleados
No. EMPLEADOS QUE COBRAN O RECAUDAN CARTERA	Para recaudar: 3 empleados en la parte corporativa 26 personas en las zonas (4 zonas) Para cobrar: Contratistas. 73 personas dedicadas al cobro en bolsas de estrato 1 y 2 Cobro personalizado 133 personas 37 Gestores de cobro y 45 Gestores de cuenta (interno de la empresa), la diferencia es que unos le cobran a unos clientes y los otros a otros clientes.	6 empleados que cobran cartera	<ul style="list-style-type: none"> Hay 6 empleados en el área de Recaudo, pero ellos no recaudan, simplemente administran el recaudo. 10 empleados de cobranzas 	Existen 2 empleados que cobran la cartera, pero el recaudo de cartera se efectúa a través de contratos.
CICLO DE FACTURACIÓN	Mensual. Lee, factura, emite y reparte (personalmente por contratistas) distribuidos	Mensual (lectura, liquidación y facturación), en clientes rurales bimestral (una vez cada 2	Mensual, durante los veinte días hábiles del mes. La ciudad se divide en varias	Los 20 días hábiles del mes. La ciudad se divide en varias

	en los 26 días del mes (no domingo).	meses). La empresa tiene 298 ciclos, dependiendo de la localización geográfica. La factura tiene 5 días hábiles para su vencimiento	zonas y cada día se factura una zona.	zonas y cada día se factura una zona.																																																																																																		
CICLO DE RECAUDO	Mensual en los días hábiles del mes	Mensual	Se recauda los veinte días hábiles del mes. Sólo en municipios de Cundinamarca se hace un recaudo por fechas de vencimiento de facturas. Al mes 1 de la factura se recauda aproximadamente el 90% de la cartera	Se recauda los 20 días hábiles del mes. Sólo en municipios de Cundinamarca se hace un recaudo por fechas de vencimiento de las facturas.																																																																																																		
RIESGO COMERCIAL DE LA CARTERA POR TIPO DE SUSCRIPTOR	<p>Cartera Vencida por tipo de suscriptor. Millones de pesos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Residencia</th> <th>Millones \$</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Estrato 1</td><td>179.302</td><td>31,12</td></tr> <tr><td>Estrato 2</td><td>129.369</td><td>22,45</td></tr> <tr><td>Estrato 3</td><td>48.698</td><td>8,45</td></tr> <tr><td>Estrato 4</td><td>9.598</td><td>1,67</td></tr> <tr><td>Estrato 5</td><td>4.088</td><td>0,71</td></tr> <tr><td>Estrato 6</td><td>5.414</td><td>0,94</td></tr> <tr><td>Subnormales</td><td>82.365</td><td>14,29</td></tr> <tr><td>Total Res.</td><td>458.834</td><td>79,63</td></tr> <tr><td>Comercial</td><td>51.831</td><td>9,00</td></tr> <tr><td>Industrial</td><td>14.106</td><td>2,44</td></tr> <tr><td>Oficial</td><td>24.773</td><td>4,30</td></tr> <tr><td>Alumbrado p.</td><td>19.713</td><td>3,42</td></tr> <tr><td>Otros</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>Total regulado</td><td>569.259</td><td>98,79</td></tr> <tr><td>No regulados</td><td>3.475</td><td>0,60</td></tr> <tr><td>Peajes</td><td>3.471</td><td>0,60</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>576.206</td><td>100,00</td></tr> </tbody> </table>	Residencia	Millones \$	%	Estrato 1	179.302	31,12	Estrato 2	129.369	22,45	Estrato 3	48.698	8,45	Estrato 4	9.598	1,67	Estrato 5	4.088	0,71	Estrato 6	5.414	0,94	Subnormales	82.365	14,29	Total Res.	458.834	79,63	Comercial	51.831	9,00	Industrial	14.106	2,44	Oficial	24.773	4,30	Alumbrado p.	19.713	3,42	Otros	2		Total regulado	569.259	98,79	No regulados	3.475	0,60	Peajes	3.471	0,60	TOTAL	576.206	100,00	<p>EPSA tiene la cartera del mercado regulado, clasificada de la siguiente manera: a Dic/2004</p> <ul style="list-style-type: none"> Residencial 33% Operación y m. 28% Industrial 17% Oficial 15% Comercial 7% <p>EPSA considera que toda la cartera tiene un riesgo de recuperación, que en su caso considera bastante moderado, lo que se refleja en sus índices de recaudo anuales del 101%, que contemplan una recuperación anual de cartera.</p>	<p>MORA A OCT/2004</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>% usuarios</th> <th>Particip.% Vr.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Residencial</td><td>85</td><td>41</td></tr> <tr><td>Comercial</td><td>11</td><td>20</td></tr> <tr><td>Industrial</td><td>3</td><td>25</td></tr> <tr><td>Oficial</td><td>1</td><td>14</td></tr> <tr><td>Total</td><td>100</td><td>100</td></tr> </tbody> </table> <p>Los usuarios residenciales están representados básicamente por los estratos 1, 2 y 3</p>	Tipo	% usuarios	Particip.% Vr.	Residencial	85	41	Comercial	11	20	Industrial	3	25	Oficial	1	14	Total	100	100	<p>MORA A DIC/2004</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cartera Total</th> <th>% usuarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Tipo</td><td></td></tr> <tr><td>Particip.% Vr.</td><td></td></tr> <tr><td>Residencial</td><td>85</td></tr> <tr><td>41</td><td></td></tr> <tr><td>Comercial</td><td>11</td></tr> <tr><td>20</td><td></td></tr> <tr><td>Industrial</td><td>3</td></tr> <tr><td>25</td><td></td></tr> <tr><td>Oficial</td><td>1</td></tr> <tr><td>14</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td>100</td></tr> <tr><td>100</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Los usuarios residenciales están representados básicamente por los estratos 1, 2 y 3</p>	Cartera Total	% usuarios	Tipo		Particip.% Vr.		Residencial	85	41		Comercial	11	20		Industrial	3	25		Oficial	1	14		Total	100	100	
Residencia	Millones \$	%																																																																																																				
Estrato 1	179.302	31,12																																																																																																				
Estrato 2	129.369	22,45																																																																																																				
Estrato 3	48.698	8,45																																																																																																				
Estrato 4	9.598	1,67																																																																																																				
Estrato 5	4.088	0,71																																																																																																				
Estrato 6	5.414	0,94																																																																																																				
Subnormales	82.365	14,29																																																																																																				
Total Res.	458.834	79,63																																																																																																				
Comercial	51.831	9,00																																																																																																				
Industrial	14.106	2,44																																																																																																				
Oficial	24.773	4,30																																																																																																				
Alumbrado p.	19.713	3,42																																																																																																				
Otros	2																																																																																																					
Total regulado	569.259	98,79																																																																																																				
No regulados	3.475	0,60																																																																																																				
Peajes	3.471	0,60																																																																																																				
TOTAL	576.206	100,00																																																																																																				
Tipo	% usuarios	Particip.% Vr.																																																																																																				
Residencial	85	41																																																																																																				
Comercial	11	20																																																																																																				
Industrial	3	25																																																																																																				
Oficial	1	14																																																																																																				
Total	100	100																																																																																																				
Cartera Total	% usuarios																																																																																																					
Tipo																																																																																																						
Particip.% Vr.																																																																																																						
Residencial	85																																																																																																					
41																																																																																																						
Comercial	11																																																																																																					
20																																																																																																						
Industrial	3																																																																																																					
25																																																																																																						
Oficial	1																																																																																																					
14																																																																																																						
Total	100																																																																																																					
100																																																																																																						
POLITICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA			PROMOVER LA FORMACIÓN DE LA CULTURA DE PAGO	AQUI NO SE APLICA EL CRITERIO DE TIEMPO DE MORA SINO EL DE DEUDAS > A \$20.000. MAYOR FLEXIBILIDAD QUE EN BOGOTÁ D.C.																																																																																																		
Preventiva	<p>Cartera corriente o al día</p> <p>Acumulación de "Electripuntos" para clientes que paguen antes o en la fecha de pago oportuno. Mensajes en la factura sobre sorteos entre los que estén al día.</p> <p>Primera factura: Para pago oportuno se dan 4 días posteriores a la fecha de vencimiento.</p> <p>Se envía un aviso de suspensión, si a los 8 días no ha pagado entonces se suspende el servicio.</p>	<p>Cartera al día o Corriente</p> <p>Es cuando no se ha vencido la factura. Básicamente no hay ninguna gestión, solamente se ha enviado la factura, se han atendido reclamos y se ha recaudado (al cierre de fin de mes).</p> <p>Cartera Financiada.</p> <p>A clientes oficiales se les hace telecobranza (internamente), son básicamente las alcaldías, para recordar que su cuota se le va a vencer, en determinada fecha. A clientes buenos no se les recuerda</p>	<p>Cartera corriente o al día</p> <p>No realizan ninguna gestión de cobro, simplemente el usuario paga el servicio con la factura.</p> <p>A los cinco días de la fecha de pago oportuno, se le envía al usuario un aviso de suspensión.</p> <p>A los dos días siguientes, se le suspende el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza seguimiento operativo Se lleva a cabo una verificación, mediante visita al inmueble, en donde se le suspendió el servicio, con el fin de constatar que no haya sido conectado el servicio, de 	<p>Se realiza la siguiente labor de cobro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se envían cartas invitando a pagar Se expide orden de suspensión Se suspende el servicio Se lleva a cabo un cobro prejurídico, a través de contratistas. Al cabo de dos meses, si no ha pagado, se corta el servicio 																																																																																																		
Gestión recuperación	<p>A los 5 días de suspendido se hace una visita para revisar la suspensión, si está conectado sin autorización se vuelve a</p>																																																																																																					

	<p>suspender y en la próxima factura se le cobra un valor (depende del estrato) por la reconexión no autorizada y a los 5 días se genera otra orden de revisión. Si en la segunda visita la persona se hubiera reconectado sin autorización, se podría dar por terminado el contrato, pero por política de la empresa se asignan a un plan de cobro personalizado, a través de agentes de cobro (contratos) para determinar cuál es el problema del cliente y ofrecerle un convenio de pago, si fuera del caso. Si a esta fecha no ha pagado entonces la empresa lo envía al abogado, para el cobro prejurídico.</p> <p>Cobro prejurídico.</p> <p>Lo realizan abogados externos quienes mediante cartas, llamadas telefónicas y visitas contactan al cliente para lograr el pago de la deuda. En caso de no tener éxito se iniciaría el cobro jurídico.</p>	<p>Cartera vencida en 30 días. Se lleva a cabo telecobranza selectiva (no se realiza con clientes buenos) y no se hace permanentemente. Se toman selectivamente los clientes, dependiendo del monto de la deuda. Esto es para el mercado regulado. Para el mercado no regulado si se gestiona mensualmente, según contrato. La gestión se hace a través de teléfono, visitas, cartas y aviso de suspensión (al mes) y suspensión en caso de no pago. La factura tiene dos fechas de pago.</p> <p>Cartera Vencida de 60 días Para el mercado regulado: Envío del aviso de suspensión, para el sector oficial e industrial (puede ser regulado o no regulado) de medida indirecta. En la segunda factura dice "Evite suspensión" y tiene sólo una fecha de pago.</p> <p>Cartera vencida a 90 días Se continúa enviando cartas, haciendo llamadas, se hace seguimiento en el terreno para verificar si se ha conectado fraudulentamente, lo hace personal del contratista. Se inicia el plan "Padrino" que consiste en que algunas cuentas de clientes, en cada región, por sus montos, son apadrinadas por empleados de la compañía pertenecientes a los mandos medios o superiores, inclusive el Gerente, para que lleven a cabo una gestión de cobro personalizada.</p> <p>Cuando la cartera tiene un vencimiento entre 60 y 90 días existe un plan ABC que consiste en distribuir unas cuentas entre los administradores de cada oficina comercial para su cobro (no incluye sector oficial)</p> <p>Cobro prejurídico</p> <p>Cartera vencida a 180 días</p> <p>Cartera contratista: Se tienen convenios con</p>	<p>manera irregular.</p> <p>Cartera vencida entre 60 y 90 días de vencido se cobra a través de llamadas telefónicas y se hace una depuración de saldos, es decir, se analiza si los montos cobrados son lógicos para ese inmueble, según su destinación e historia del mismo.</p> <p>Nota: No se le puede quitar el servicio a los hospitales, ni en general a entidades que brinden tratamientos especiales, en los cuales esté comprometida la vida. El alumbrado público se puede quitar si el municipio no lo ha pagado y tiene tres meses de vencido.</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>Cobro jurídico.</p> <p>Actualmente hay 31.300 clientes con un valor de la cartera de \$70.000 millones entregada a abogados. Se manda a cobro jurídico clientes a quienes se les haya cancelado el contrato y cuya deuda es mayor a \$800.000. Hoy en día hay 3.172 clientes demandados y se han hecho 295 denuncias penales (este año).</p> <p>Acuerdos de Pago</p> <p>Dependiendo del tipo de usuario se hacen convenios de pago, con cuotas iniciales que van desde 0% hasta 30% y con diferentes plazos que van desde 10 meses hasta 120 meses y con tasas de interés que van desde DTF+0 hasta DTF+ 3.</p> <p>Campañas específicas para un período determinado (aprovechar primas), con el objeto de que cancelen las deudas pendientes a cambio de prerrogativas tanto en rebaja de intereses de mora como de aumento de plazos o tasas diferenciales en intereses de financiación y condonación de sanciones por conexiones irregulares.</p> <p>Admite pago de cualquier factura fuera de fecha. Se admiten pagos parciales para estratos 1 y 2 , por pago en los PAYP (puntos de atención y pago).</p> <p>Jornadas de cobro en barrios de estrato 1 y 2: Se contacta líder comunal, se hace carpa en el parque o cerca de un punto representativo y allí se realizan los convenios, a través de Gestores que se dividen en unos que se quedan en la carpa y otros van puerta a puerta para detectar problemas y ver cómo se puede corregir, en ocasiones hacen rifas y ofrecen alguno de los planes que en ese momento se estén promocionando.</p> <p>Gestores de cuenta</p> <p>Se les asigna clientes con consumo superior a 4.000 kwh mes, estos son empleados de la empresa</p> <p>Clientes con convenio de pago</p> <p>Si ha pasado más de dos meses de no pagar se reporta a las centrales de riesgo</p>	<p>contratistas para realizar el cobro puerta a puerta (para montos inferiores o iguales a un millón de pesos, para sectores residenciales y para sectores comerciales e industriales pequeños). Estos contratistas son personas que tienen experiencia en la lectura de contadores, suspensión, corte e instalación de nuevos servicios. Por lo anterior, son las personas más idóneas para ubicar al cliente, puesto que conocen muy bien el terreno y han sido capacitadas por la empresa. Las deudas superiores a un millón de pesos son cobradas por una firma de abogados, para la gestión prejurídica. Después de tres meses de entregada la cartera, se inicia el alistamiento para el cobro jurídico.</p> <p>Cobro jurídico</p> <p>Se inicia aproximadamente a los 6 meses de entregada la cartera al abogado (cobro prejurídico), pero esta fecha es flexible, según negociación.</p> <p>Acuerdos de Pago</p> <p>Se realizan acuerdos de pago con cualquier cliente y se suspende el servicio a los que no cancelen la factura, con excepción de hospitales, cárceles, batallones, Centros de salud.</p>	<p>Cobro prejurídico</p> <p>A los 90 días de vencida la factura, se inicia el cobro prejurídico, el cual se hace mediante cartas y visitas, en ellas se notifica el corte del servicio y la terminación del contrato. Lo anterior se lleva a cabo a través de outsourcing.</p> <p>Cobro jurídico</p> <p>A los 150 días de vencida la factura, se corta el servicio, lo que implica el retiro de la instalación y se envía al cobro jurídico. Este cobro es realizado también por outsourcing</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>(únicamente a los clientes con convenio)</p> <p>Difusión en el periódico o en la radio (especialmente) sobre las campañas especiales para recuperar cartera o promocionando los "Electripuntos".</p> <p>Planes especiales para que paguen la deuda aquellos propietarios que alquilan el inmueble para la temporada turística (aquí son muy estrictos en la suspensión y corte del servicio para presionar el pago).</p> <p>Con el sector Oficial del orden nacional</p> <p>Se tienen contratos con firmas para que cobren la cartera vencida en Bogotá, para lo cual están atentos a las asignaciones presupuestales, para las empresas deudoras del servicio.</p> <p>Para clientes del sector oficial, del orden municipal.</p> <p>Se tiene un esquema de cobro a través de fiducia, en donde el alcalde firma un acuerdo y una autorización irrevocable de traslado de dinero oficial a una fiducia (pagada por la empresa prestadora del servicio público domiciliario) equivalente a la deuda mensual más la cuota de lo financiado, según el acuerdo de pago establecido con anterioridad. Hoy en día se tienen 20 municipios en este esquema de los cuales 11 son de Bolívar.</p> <p>Para clientes residenciales de estrato bajo</p> <p>Se realizan los talleres de la energía en donde se explica desde el proceso de generación hasta el de distribución y comercialización, para formar conciencia del servicio y su costo en el usuario para que racionalice su uso y el valor de la factura sea el adecuado para su nivel económico.</p> <p>Festivales de la energía</p> <p>Son eventos llevados a cabo en estadios o parques, para clientes al día o que suscriban convenio de pago y paguen su cuota inicial y su cuota corriente. Incluye juegos infantiles, teatrino, actividades culturales, musicales y rifas.</p>			
PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN	Aproximadamente el 93%, en la actualidad.	101%, el 1% que supera la facturación	El índice de recuperación de cartera es	El factor de recaudo es del

DE FACTURADO LO	En el 2001 recaudaban el 77%	corresponde a recuperación de cartera	cercano al 100%	77%, debido a que en muchas veredas, donde se presta el servicio, no hay bancos y les toca desplazarse a la cabecera Municipal más cercana, lo cual resulta muy costoso, teniendo en cuenta el valor de la factura.
HERRAMIENTAS PARA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA	<ul style="list-style-type: none"> ● Oficinas bancarias: 294 ● Programas de capacitación y cobro, en las diferentes etapas de la cartera en mora. ● Utilización de medios de comunicación ● Actividades culturales ● Convenio Sector Oficial orden Nacional ● Convenio Sector Oficial orden Municipal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de los empleados, contratistas y abogados ● Utilización del módulo de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Empleados que administran la cartera y controlan la actividad de cobro ● Outsourcing que llevan a cabo el cobro prejurídico y jurídico. ● Aplicativo de cartera que permite control. ● Financiación de la deuda 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dos empleados que cobran ● Financiamiento de la deuda ● Contratistas para el cobro prejurídico
APLICATIVO DE CARTERA	Es el mismo para todas las empresas de Unión FENOSA en el Mundo: Sistema de Gestión Comercial, dentro del cual existen módulos para: Lectura, Facturación, recaudo, gestión de cobro, operativo y atención al cliente. Está en interfase con el módulo contable y con los sistemas técnicos y económicos (SIE)	Software FÉNIX, no es un aplicativo de gestión, pero permite: generar información que sirve de base para realizar la gestión de administración de cartera. Igualmente, factura, lleva el registro del recaudo e informes gerenciales. Está en interfase con el módulo contable. Actualmente se encuentran en proceso de implementación del Sistema Comercial OPEN SGC.	Aplicativo de cartera hecho internamente. Se cuenta también con un sistema comercial. Está en Internase con el aplicativo financiero	Aplicativo de cartera hecho internamente. Se cuenta también con un sistema comercial. Está en Internase con el aplicativo financiero
FACTORES QUE INCIDEN EN EL NO PAGO	La situación económica y algo de rezago de la cultura de no pago que existía en el pasado, cuando las empresas eran estatales y estaban mal administradas y politizadas. Existe todavía la cultura de la reconexión ilegal	Situación económica	Falta de dinero	Falta de dinero y costo del desplazamiento
ACTIVIDAD DE COBRO	Se realiza a través del Área Operativa Centralizada y a través de contratos con terceros	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de los empleados ● Gestión de los contratistas (no abogados) ● Gestión de los abogados 	Una compañía de cobranza contratada, ODACEMP.	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 empleados
MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE EFECTÚA EL RECAUDO	<ul style="list-style-type: none"> ● Oficinas bancarias ● Almacenes de cadena: 76 ● Oficinas comerciales propias: 13, no se hace con personal propio sino tercerizado ● Puntos de pago: 320 (tiendas, ferreterías, droguerías), la empresa le 	<ul style="list-style-type: none"> ● Oficinas bancarias ● Recaudadores naturales en las veredas y municipios. A través de contratos con personas naturales, la empresa escoge a la o las personas más idóneas y honestas de la vereda para que recauden el valor de la factura a cambio de una comisión pagada por la Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención presencial (15% del recaudo): Bancos, oficinas comerciales propias, Centros especializados de recaudo (convenios), CADES, RAPICADES. El costo lo asume Codensa. ● Medios electrónicos: Audio, Redebán, débito automático, 	<ul style="list-style-type: none"> ● Oficinas de recaudo en municipios (contratistas) ● Algunas entidades bancarias ● Señor que recoge el dinero para pagar las facturas de los usuarios, cobrando una

	<p>paga una comisión por cupón recibido y depositado su valor, a la cuenta asignada por la empresa para este fin. No son exclusivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Puntos de Atención y Pago exclusivo: 133, para atender reclamos, convenios de pago y recaudo. Son atendidos por contratistas. ● Internet ● Débito automático ● Audio respuesta ● Cajeros Automáticos ● Red Multicolor (Datáfono) 	<p>y no por el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supermercados ● Bomberos voluntarios ● Débito automático ● Datáfonos con Red Multicolor ● Cajeros Automáticos ● Internet <p>Se les da toda la facilidad para el pago</p>	<p>Internet, Servibanca, ATH, Ascredibanco</p>	<p>comisión por esto (no es oficial)</p>
RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	<p>Servidores de respaldo en el mismo sitio del Área Central Cintas de respaldo guardadas en empresas especializadas para este propósito</p>	<p>Back up diario y mensual en cintas, en sitios diferentes. Servidores de respaldo. Computadores y CD's de respaldo entre áreas de la oficina principal y en áreas de servidores asignados.</p>	<p>Respaldos informáticos normales para bases de datos</p>	<p>Respaldos informáticos normales para bases de datos</p>
POLÍTICAS PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	<p>Todos los componentes de la factura son susceptibles de ser financiados. Lo único que no se financia es la factura corriente.</p> <p>No se lleva a cabo ningún estudio de crédito formal, para ningún tipo de cliente; únicamente se requiere la fotocopia de la cédula y la firma en el pagaré.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Para la financiación de clientes nuevos regulados no se le realiza estudio de crédito ● Para cliente no regulados a los cuales se les vende multiservicios si se les hace estudio de crédito formal en el área de Cartera y si el caso es especialmente importante, por su potencial interviene el área financiera de la empresa, se puede asimilar a un estudio de crédito del sector bancario, con menor rigor. ● Para los clientes regulados que se pongan en mora se les financia dicho valor de la mora, sin estudio de crédito, pero bajo políticas de crédito globales, como por ejemplo exigir una cuota inicial de aproximadamente el 60% y el saldo a 3 o 4 cuotas mensuales, con tasas del DTF + 7 puntos. Se utilizan cuotas fijas 	<p>El estudio y la evaluación del riesgo crediticio se lleva a cabo a través de outsourcing, mediante la utilización de un programa (Scoring) hecho por Codensa, para estos fines.</p> <p>En promedio el monto de los créditos está alrededor de los \$400.000, a un plazo de 24 meses.</p> <p>Se evalúan los documentos que soportan los ingresos de los solicitantes de crédito, lo mismo que los relacionados con las propiedades, referencias, etc. (similar al esquema utilizado por el sistema bancario)</p> <p>El proceso de aprobación del crédito tiene una duración de uno a tres días.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● El cliente debe solicitar el crédito ● Se financia la deuda ● Se otorga el crédito a tasas del mercado ● Se manejan plazos de 18, 24 o 36 meses
RIESGO CREDITICIO	<p>Los estratos residenciales 1 y 2. Si vuelven a refinanciar al que ha incurrido nuevamente en mora, estando refinanciado</p>	<p>Está diluido entre toda clase de clientes</p>	<p>El mayor riesgo de la cartera se encuentra en los usuarios del sector público y luego en los residenciales</p>	<p>El mayor riesgo se encuentra en los residenciales</p>
POLÍTICA SOBRE PROVISIONES Y CASTIGOS DE LA CARTERA VENCIDA	<p>Provisión Toda la cartera de clientes subnormales se aprovisiona en el 100%. La cartera de los estratos 1 al 6, industrial y comercial con mora mayor a 360 días se aprovisiona toda. El 47% de la cartera financiada.</p>	<p>Desde 180 días de mora se aprovisiona el 40% del valor de la cartera vencida, para los estratos residenciales 1,2 y 3.</p> <p>Para cartera de 360 días de vencida se aprovisiona todo su valor, menos la correspondiente al sector oficial y la del</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Toda cartera financiada mediante convenio de pago, se aprovisiona en un 20% ● Cartera vencida < de 360 días no se aprovisiona ● Cartera vencida > o = 360 días se 	<p>Igual a Bogotá D.C.</p>

	<p>Castigo La cartera se castiga, cuando se cree irrecuperable, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clientes inexistentes (desplazamientos) ● Deudas de clientes estrato 1 y 2 que pasaron a ser subnormales (certificada por el alcalde). ● Cartera correspondiente a procesos de irregularidades fallados en contra de la empresa, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. ● Cartera bajo el acuerdo de Malambo en donde se realizó un convenio con el Gobierno Nacional por medio del cual, él asumía un % de la deuda de clientes subnormales, otro la Gobernación, otro el municipio y otro la empresa (esta parte se castiga). ● Algunos casos especiales de deudas incobrables. (Comité de incobrables). 	<p>alumbrado público.</p> <p>Cuando se han agotado todas las instancias de cobro entonces se castiga, con autorización de la Junta Directiva.</p>	<p>aprovisiona el 100%</p>	
<p>ESTRUCTURA PARA ADMINISTRAR Y COBRAR LA CARTERA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerencia Comercial ● Operativa Centralizada ● Cobros ● Gerente Comercial Zona ● Cobros de la zona (gestores de cobro y Gestores de Cuenta) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerencia Comercial ● Departamento de Crédito y Cartera ● 3 Coordinaciones de cartera: cobro jurídico, mercado regulado, mercado no regulado y oficiales ● 1 Analista del mercado no regulado <p>4 Regiones cada una tiene su estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 Analista de Cartera ● 1 inspector ● 1 Digitador 	<ul style="list-style-type: none"> ● Subgerencia Disciplina de Mercados ● Área de Cartera ● Apoyo técnico ● Recaudo ● Suspensión, Corte y Reconexión ● Cobranza ● Convenios y negociaciones 	
<p>OTROS ASPECTOS IMPORTANTES</p>		<p>La calificadora de riesgos Duff & Phelps, ha emitido una calificación AAA (triple A), por seis años consecutivos por la emisión de bonos realizada por EPSA, dicha calificación se asigna a emisiones con la más alta calidad crediticia. Los factores de riesgo son prácticamente inexistentes.</p>		

Telecomunicaciones (Cuadro 5.3)

Se llevó a cabo una visita de profundidad a Batelsa, en la ciudad de Barranquilla y se obtuvo la información de EDATEL, a través de correo electrónico.

El mercado que atienden es el residencial de estratos 2 y 3, allí se ubican las mayor cantidad de clientes. En este aspecto los usuarios de este servicio son de mayor nivel socioeconómico que los atendidos por las otras empresas, en especial los de energía eléctrica. Los clientes públicos y oficiales y los de estrato residencial tres son los que presentan mayor riesgo de pago para la compañía.

A parte de su objetivo fundamental, que consiste en la prestación del servicio de telecomunicaciones, no realizan ninguna otra actividad que les permita ofrecer a sus clientes actuales o potenciales un portafolio estructurado de productos. Las actividades tendientes a ejecutar o a generar responsabilidad social, en la empresa o entre los clientes, es casi nula.

El ciclo de la facturación es mensual, con tres fechas de corte, lo cual facilita el pago de las facturas, sin embargo se aprecia que las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, de los otros sectores, facilitan aún más este proceso.

La gestión de recuperación de cartera se limita a realizar cobro comercial (a partir de la primera factura no pagada), corte del servicio y cobro prejudicial.

CUADRO 5.3
CAPITAL DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS EN COLOMBIA

TELECOMUNICACIONES

BATELSA *

NATURALEZA	Mixta (Derecho Privado)
COMPOSICIÓN ACCIONARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Electrificadora de Nariño 22,72% • Electrificadota del Huila 22,72% • Electrificadota de C/marca 22,72% • Audiovisuales 9,09% • TV Andina 22,71%
SERVICIO PRESTADO	Telecomunicaciones
ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Área metropolitana de Barranquilla: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad y Malambo.
VALOR CARTERA TOTAL	\$22.187 millones La cartera total es la suma de la cartera corriente más la cartera en trámite de retiro.
VALOR CARTERA VENCIDA	\$2.784 Millones) a Dic/2004
% RECAUDADO DE LO FACTURADO	92%
No. EMPLEADOS QUE ADMINISTRAN CARTERA	1 Director de Cartera (tercerizado)
No. EMPLEADOS QUE COBRAN O RECAUDAN CARTERA	1 Director de Cartera (tercerizado)
CICLO DE FACTURACIÓN	Mensual, con tres ciclos
CICLO DE RECAUDO	Mensual, con tres fechas de recaudo, se da 5 días hábiles para cancelar la factura Al mes 1 de la factura se recauda aproximadamente el 90% de la cartera
RIESGO COMERCIAL DE LA CARTERA POR TIPO DE SUSCRIPTOR	MORA A OCT/2004 (Mayor a 30 días)

	<p>Cartera Corriente:</p> <p>Residencial</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estrato</th> <th>% usuarios</th> <th>Particip.%</th> <th>Vr.</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>8,30</td><td></td><td>2,41</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>22,34</td><td></td><td>7,90</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>21,33</td><td></td><td>9,58</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>9,09</td><td></td><td>5,31</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>4,34</td><td></td><td>3,09</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>3,71</td><td></td><td>2,65</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Sub-tota</td><td></td><td></td><td></td><td>69,11</td><td>30,94</td></tr> <tr><td>Com. / Ind.</td><td>10,41</td><td></td><td>9,27</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Públicos</td><td>12,99</td><td></td><td>31,71</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pares Aislad.</td><td>0,48</td><td></td><td>10,45</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Oficiales</td><td>7,00</td><td></td><td>17,61</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Otros</td><td>0,01</td><td></td><td>0,03</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td>1 00,00</td><td></td><td>100,00</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Cartera Pre-Retiro</p> <p>Residencial</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estrato</th> <th>% usuarios</th> <th>Particip.%</th> <th>Vr.</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1,63</td><td></td><td>1,03</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>8,28</td><td></td><td>5,51</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>13,59</td><td></td><td>11,57</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>9,29</td><td></td><td>9,62</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>4,90</td><td></td><td>6,22</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>5,99</td><td></td><td>8,42</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Sub-total</td><td>43,69</td><td></td><td>42,36</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Com. / Ind.</td><td>11,55</td><td></td><td>11,43</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Públicos</td><td>0,27</td><td></td><td>0,20</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pares aislad.</td><td>0,11</td><td></td><td>3,40</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Oficiales</td><td>0,68</td><td></td><td>0,25</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Otros</td><td>0,00</td><td></td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td>100,00</td><td></td><td>100,00</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Estrato	% usuarios	Particip.%	Vr.			1	8,30		2,41			2	22,34		7,90			3	21,33		9,58			4	9,09		5,31			5	4,34		3,09			6	3,71		2,65			Sub-tota				69,11	30,94	Com. / Ind.	10,41		9,27			Públicos	12,99		31,71			Pares Aislad.	0,48		10,45			Oficiales	7,00		17,61			Otros	0,01		0,03			Total	1 00,00		100,00			Estrato	% usuarios	Particip.%	Vr.			1	1,63		1,03			2	8,28		5,51			3	13,59		11,57			4	9,29		9,62			5	4,90		6,22			6	5,99		8,42			Sub-total	43,69		42,36			Com. / Ind.	11,55		11,43			Públicos	0,27		0,20			Pares aislad.	0,11		3,40			Oficiales	0,68		0,25			Otros	0,00		0,00			Total	100,00		100,00		
Estrato	% usuarios	Particip.%	Vr.																																																																																																																																																																						
1	8,30		2,41																																																																																																																																																																						
2	22,34		7,90																																																																																																																																																																						
3	21,33		9,58																																																																																																																																																																						
4	9,09		5,31																																																																																																																																																																						
5	4,34		3,09																																																																																																																																																																						
6	3,71		2,65																																																																																																																																																																						
Sub-tota				69,11	30,94																																																																																																																																																																				
Com. / Ind.	10,41		9,27																																																																																																																																																																						
Públicos	12,99		31,71																																																																																																																																																																						
Pares Aislad.	0,48		10,45																																																																																																																																																																						
Oficiales	7,00		17,61																																																																																																																																																																						
Otros	0,01		0,03																																																																																																																																																																						
Total	1 00,00		100,00																																																																																																																																																																						
Estrato	% usuarios	Particip.%	Vr.																																																																																																																																																																						
1	1,63		1,03																																																																																																																																																																						
2	8,28		5,51																																																																																																																																																																						
3	13,59		11,57																																																																																																																																																																						
4	9,29		9,62																																																																																																																																																																						
5	4,90		6,22																																																																																																																																																																						
6	5,99		8,42																																																																																																																																																																						
Sub-total	43,69		42,36																																																																																																																																																																						
Com. / Ind.	11,55		11,43																																																																																																																																																																						
Públicos	0,27		0,20																																																																																																																																																																						
Pares aislad.	0,11		3,40																																																																																																																																																																						
Oficiales	0,68		0,25																																																																																																																																																																						
Otros	0,00		0,00																																																																																																																																																																						
Total	100,00		100,00																																																																																																																																																																						
<p>POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA</p> <p>Preventiva</p> <p>Gestión de recuperación</p>	<p>Al día</p> <p>No realizan ninguna gestión de cobro, simplemente el usuario paga el servicio con la factura</p> <p>Al mes de vencida la factura</p> <p>Se cortan las llamadas entrantes. Se pueden hacer abonos a la factura</p> <p>A los dos meses de vencida la factura</p> <p>Se cortan las llamadas salientes y se entrega la información sobre estos usuarios a las firmas de cobranzas para que lleven a cabo el cobro comercial, a través de llamadas telefónicas y cartas. Se les ofrece financiación de la deuda.</p>																																																																																																																																																																								

	<p>Cobro Prejurídico</p> <p>Lo realizan las firmas de cobranzas, a través de comunicaciones y algunas visitas, a los dos meses de vencida la factura.</p> <p>A partir de la quinta factura no pagada, la línea entra en una etapa de "Pre- retiro", la cual tiene una duración de uno a dos meses, tiempo en el cual, las firmas de cobranzas continúan llevando a cabo su actividad de cobro. Una vez vencido este término le dan al usuario tres días para que pague, si no lo hace, proceden a retirar la línea. Antes del retiro lo pueden reconectar, sin ningún costo, siempre y cuando pague las facturas en mora, si ya ha sido retirado, la reconexión vale actualmente \$70.000.</p> <p>Se ofrece financiación de la deuda, una vez se haya llegado a un acuerdo de pago y antes de ser retirada la línea telefónica, en las condiciones antes descritas.</p> <p>Cobro jurídico</p> <p>Se realiza para saldos mayores a un millón de pesos y con una mora mínimo de 12 meses. Esta labor es adelantada por 4 firmas de cobranza especializada</p> <p>Campañas especiales de recuperación</p> <p>Se realizan Brigadas quincenales de recuperación de cartera en puntos estratégicos de la ciudad</p> <p>Acuerdos de pago</p> <p>Deben pagar mínimo el 40% de los conceptos propios de Batelsa, más la totalidad de la deuda con terceros, de la siguiente manera:</p> <p>Plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratos 1, 2, y 3 hasta 10 meses • Estratos,4,5, 6 y no residenciales hasta 6 meses <p>Condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cinco días para el pago de la cuota inicial • Tasa de financiación: 2% mensual • El pago de las cuotas de financiación serán incluidas en las facturas posteriores • Diligenciar formato de financiación • Para deudas menores a \$50.000 de los estratos 1,2 y 3 y para deudas menores a \$100.000 de los estratos 4,5,6 y no residenciales, los usuarios pueden hacer abonos parciales, pero el servicio no será activado hasta tanto no se haya pagado la totalidad de la deuda (para usuarios con edad de la deuda menor a tres meses y con acuerdos de pago pendientes). <p>Motivadores de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descuentos del 100% sobre el recargo por mora (conceptos propios) • No se cobra reconexión • Activación del servicio a las 48 horas, después de efectuado el pago de la cuota inicial
<p>HERRAMIENTAS PARA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de descuentos, por conceptos propios • No cobro de reconexión • Financiación de la deuda • Gestión de cobro de cartera a través de firmas especializadas • Sistema de Administración Telefónica

FACTORES QUE INCIDEN EN EL NO PAGO	<ul style="list-style-type: none"> • Alto consumo local • Alto consumo con el exterior • Dejar acumular facturas • Fuerte competencia de los celulares • Falta de dinero
ACTIVIDAD DE COBRO	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Director de Cartera (mercerizado) • 4 Firmas de cobranza, para el cobro comercial, prejurídico y jurídico
MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE EFECTÚA EL RECAUDO	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas bancarias • Puntos de pago (Bomba de gasolina, casa de cambio) • Almacenes de cadena (Vivero, Carulla y Mercafácil) • Internet • Cajeros electrónicos (Redebán, Red Multicolor) • Tarjeta de crédito
RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	Back up en disco, en cinta diariamente y mensualmente
POLÍTICAS PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	Se evalúa el riesgo crediticio, a partir del momento en que el usuario es retirado y quiere cancelar la deuda, para acceder nuevamente al servicio. Esta evaluación la hace CIFIN
RIESGO CREDITICIO	Se presenta mayor riesgo en los usuarios residenciales, especialmente en los estratos 2 y 3
POLÍTICA SOBRE PROVISIONES Y CASTIGOS DE LA CARTERA VENCIDA,	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprovisiona en su totalidad la cartera con 6 meses de vencida. Para los saldos individuales importantes las provisiones son evaluadas por la administración con base en análisis de la situación financiera de cada deudor y la antigüedad de los saldos. • No se hacen castigos de cartera
ESTRUCTURA PARA ADMINISTRAR Y COBRAR LA CARTERA	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Administrativa y Financiera • Tesorería y recaudo

Gas Natural (Cuadro 5.4)

Se realizaron visitas de profundidad a las empresas Gas A. (Cartagena) y Alcanos (Neiva). Estas empresas tienen una cobertura, en la prestación del servicio, que abarca cinco departamentos cada una. Llevan a cabo otras actividades diferentes a las relacionadas con el consumo de gas natural, pero de manera más restringida que lo implementado por las empresas de energía eléctrica. Es así como únicamente intervienen en la realización de inversiones en otras empresas y en la financiación del cargo por conexión, sin ningún estudio previo de crédito.

En cuanto a la responsabilidad social se encontró actitudes muy diferentes, entre las dos empresas visitadas, mientras Alcanos únicamente efectúa donaciones si éstas representan un alivio tributario, Gas A tiene programas para cuidar el medio ambiente, instruyendo al público sobre la conveniencia de no talar árboles para producir leña, pues esto es nocivo para la conservación del medio ambiente. Al mismo tiempo les ofrece la opción de consumir gas natural, a precios muy cómodos. Apoya con recursos monetarios a fundaciones que apoyan ancianatos, colegios, bibliotecas y deportes. Igualmente, otorga créditos para fomentar microempresas.

El ciclo de facturación y recaudo es mensual, con un promedio de 20 fechas para leer, liquidar, analizar consistencia de la información, facturar y repartir. El riesgo comercial de la cartera está ubicado básicamente en el sector residencial de los estratos 1, 2 y 3. Como en los otros sectores, la política de recuperación de cartera, evaluación del riesgo crediticio y la política de provisiones y castigos de cartera, son potestativos de cada entidad, por lo cual se presentan diferencias entre ellas. Los medios a través de los cuales efectúan el recaudo son similares a los de los otros sectores de servicios públicos domiciliarios.

En el caso particular de las empresas de gas visitadas, ambas realizan gestiones de cobro comercial, prejurídico y jurídico, con el objeto de recuperar la cartera; sin embargo, Gas A desarrolla una estrategia de cobro preventivo, mediante una labor educativa para resaltar las bondades del servicio prestado, en términos de ahorro en el gasto y cuidado del medio ambiente. Igualmente, promueve el bienestar de las familias y la conciencia sobre el acompañamiento que les brinda la empresa, en todo momento. Ambas instituciones disponen de políticas de refinanciación para los clientes morosos y de programas (módulos de cartera) que les permite el adecuado manejo de la misma.

**CUADRO 5.4
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN GAS**

	ALCANOS DE COLOMBIA*	GAS A*
NATURALEZA	Privada	Privada
COMPOSICIÓN ACCIONARIA	Invercolsa: 57% Molinos Roa, Florhuila: 27% Departamento del Huila: 7% Otro Molino: 5% Muchos accionistas pequeños: 4%	<ul style="list-style-type: none"> • Promigas: 80,02% • Promotora de Energía Colombia (ECOPETROL): 14,08 % • Gas del Caribe: 4,77% • Fondo de empleados: 0,01% • Otros: Terpel del Norte 0,03%
SERVICIO PRESTADO	Gas natural (comercialización, distribución)	Gas natural
ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Presta el servicio en 56 municipios de los Departamentos del Huila, Tolima, Cundinamarca, Boyacá y Caldas	En 52 localidades entre municipios y corregimientos, de los Departamentos de Bolívar, Sucre y Córdoba, e igualmente una población del Departamento del Magdalena (Santana) y una población de Antioquia
VALOR CARTERA TOTAL	\$41.581 millones de pesos	\$ 55.000 millones
VALOR CARTERA VENCIDA	\$1.146 millones de pesos	\$2.475 millones (4.5% del total de cartera), de los cuales aprox. el 72.26% corresponden a los estratos 1, 2. Dic/2004
No. EMPLEADOS QUE ADMINISTRAN CARTERA	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Jefe de Cartera • 3 Analistas de Cartera 	18 empleados, distribuidos así: <ul style="list-style-type: none"> • Agencia de Cartagena: 1 Jefe de atención a usuarios 1 Analista de cartera • Agencia de Sincelejo 1 Jefe de atención a usuarios 1 Analista de cartera • Agencia de Montería: 1 Jefe de atención a usuarios 1 Analista de cartera • 8 Coordinadores de zona (ocho zonas) • 3 Directores Comerciales (tres Distritos)

		1 Gerente de Distribución y Comercialización																																																											
No. EMPLEADOS QUE COBRAN O RECAUDAN CARTERA	26 Supervisores de municipios, para cobrar la cartera y el recaudo se efectúa a través de outsourcing	55 empleados (personal propio: 9 exclusivos para cobranzas, técnicos de agencias: 46) y personal contratista (abogados especializados, etc.)																																																											
CICLO DE FACTURACIÓN	Mensual con 18 ciclos de facturación. Este proceso se efectúa internamente en la empresa y consta de las siguientes etapas: Lectura, liquidación, crítica, si resulta algún error entonces se hace otra lectura y otra liquidación, si no, entonces se imprime, reparte y entrega al usuario final.	Mensual, con 22 fechas diferentes de toma de lectura, facturación, fecha de pago, dentro del mes.																																																											
CICLO DE RECAUDO	Mensual	Mensual, con 22 diferentes fechas, durante el mes y diez días de plazo para pagar. Al mes 1 se recauda aprox. el 56% de la cartera Al mes 2 se recauda aprox. el 38% de la cartera Al mes 14 se ha recaudado ya el 95% de la cartera morosa. El 5% restante, se reparte así: 4% se refinancia 1% se castiga																																																											
RIESGO COMERCIAL DE LA CARTERA POR TIPO DE SUScriptor	<table border="0"> <tr> <td>Residencial:</td> <td>% Valor</td> </tr> <tr> <td>Estrato 1</td> <td>15.6</td> </tr> <tr> <td>Estrato 2</td> <td>54.6</td> </tr> <tr> <td>Estrato 3</td> <td>25.7</td> </tr> <tr> <td>Estrato 4</td> <td>1.1</td> </tr> <tr> <td>Estrato 5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Estrato 6</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Comercial</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Industrial</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>100.0</td> </tr> </table>	Residencial:	% Valor	Estrato 1	15.6	Estrato 2	54.6	Estrato 3	25.7	Estrato 4	1.1	Estrato 5	0	Estrato 6	0	Comercial	3	Industrial	0	Total	100.0	<p style="text-align: center;">MORA A DIC/2004</p> <table border="0"> <tr> <td colspan="3">Cartera Total</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Residencial</td> </tr> <tr> <td>Estrato</td> <td>% usuarios</td> <td>Particip.% Vr.</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>32,20</td> <td>47,90</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>40,06</td> <td>31,50</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>17,50</td> <td>12,60</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4,84</td> <td>2,6</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2,30</td> <td>0,9</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>1,93</td> <td>0,6</td> </tr> <tr> <td>Sub-total</td> <td>98,83</td> <td>96,10</td> </tr> <tr> <td>Comercial</td> <td>1,09</td> <td>3,80</td> </tr> <tr> <td>Industrial</td> <td>0,08</td> <td>0,10</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>100,00</td> <td>100,00</td> </tr> </table>	Cartera Total			Residencial			Estrato	% usuarios	Particip.% Vr.	1	32,20	47,90	2	40,06	31,50	3	17,50	12,60	4	4,84	2,6	5	2,30	0,9	6	1,93	0,6	Sub-total	98,83	96,10	Comercial	1,09	3,80	Industrial	0,08	0,10	Total	100,00	100,00
Residencial:	% Valor																																																												
Estrato 1	15.6																																																												
Estrato 2	54.6																																																												
Estrato 3	25.7																																																												
Estrato 4	1.1																																																												
Estrato 5	0																																																												
Estrato 6	0																																																												
Comercial	3																																																												
Industrial	0																																																												
Total	100.0																																																												
Cartera Total																																																													
Residencial																																																													
Estrato	% usuarios	Particip.% Vr.																																																											
1	32,20	47,90																																																											
2	40,06	31,50																																																											
3	17,50	12,60																																																											
4	4,84	2,6																																																											
5	2,30	0,9																																																											
6	1,93	0,6																																																											
Sub-total	98,83	96,10																																																											
Comercial	1,09	3,80																																																											
Industrial	0,08	0,10																																																											
Total	100,00	100,00																																																											
POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Preventiva	No se realiza	<p>QUE EL USUARIO SIENTA A LA COMPAÑÍA, JUNTO A ÉL, POR SU LABOR CONTINUA DE EDUCACIÓN, COBRO Y ASESORAMIENTO</p> <p>De 0 - 2 meses de mora</p> <ul style="list-style-type: none"> Labor educativa para resaltar las bondades del servicio prestado, en términos de ahorro en el gasto, y cuidado del medio ambiente. Así mismo, promueven el bienestar de las familias y la conciencia sobre el acompañamiento que les 																																																											

<p>Gestión de recuperación</p>	<p>Al mes de vencida la factura</p> <p>Se suspende el servicio, previamente se ha llamado por teléfono, enviado cartas, visitas y aviso de suspensión; se deja ese día (cuando van a suspender el servicio) para que el usuario pague, si se ha comprometido a realizarlo ese mismo día.</p> <p>Si al día siguiente no ha pagado, entonces proceden a suspenderle el servicio (esto vale \$10.000).</p> <p>Cobro prejurídico</p> <p>A los dos meses de vencida la factura proceden a cortar el servicio, esto es: suspenden la acometida y su reinstalación tiene un costo de \$100.000</p> <p>Cobro jurídico</p> <p>Cuando se agota la posibilidad de acuerdo de pago, se inicia el cobro jurídico.</p> <p>Acuerdos de pago</p> <p>Generalmente se realizan cuando el usuario presenta más tres meses de mora en la factura, en casos excepcionales</p>	<p>hace la empresa, en todo momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Igualmente, en la factura del servicio presentan la imagen de unas tijeras, para simbolizar la suspensión del servicio, en caso de no realizarse el pago de la misma. <p>A los 10 días, después de los 2 meses de mora</p> <p>Envían un volante denominado “Surti Express”, el cual es un mensaje con carácter urgente, donde se invita al usuario a realizar su pago inmediatamente, se recuerda el valor de la reconexión, la localización de los puntos de pago y la proximidad de la suspensión.</p> <p>Al día siguiente de vencido el plazo anterior</p> <p>Se suspende el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> El día en que se suspende el servicio se entrega un volante en el cual se explica lo que pasaría si decide conectarse en forma fraudulenta y en general con información sobre infracciones Se realizan visitas técnicas, a los usuarios suspendidos, con el objeto de llevar a cabo campañas especiales para recuperar esa cartera y para tomar lecturas de los medidores. Si se detecta algún fraude, se procede a visitas personales, para taponar el tubo. Estas visitas se realizan a través de personal propio o de contratistas. <p>Cobro Prejurídico</p> <p>Se lleva a cabo mediante visitas a los usuarios, para ofrecerles financiación de su deuda, con plazos que pueden variar entre 12 y 72 meses, dependiendo del flujo de caja familiar. Lo anterior, con el objeto de que las nuevas cuotas, puedan ser pagadas.</p> <p>Cobro jurídico</p> <p>Se efectúa únicamente para los estratos 3 en adelante, a partir del quinceavo mes de vencido. Por Ley no se puede retirar el medidor</p> <ul style="list-style-type: none"> Campanias especiales de recuperación. <p>Para el segmento de usuarios en mora que trabajan y que por lo tanto su casa permanece sola durante la semana, se</p>
---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>se efectúan al mes de mora. Se plantea una refinanciación, en virtud de la cual el usuario debe cancelar a la empresa, una cuota inicial de \$50.000. El valor máximo aproximado de la mora es de \$800.000, hasta 60 meses, previo abono del 50% de la deuda a la tasa máxima de interés vigente.</p> <p>Los convenios de pago inferiores a \$1 millón, los autoriza el Jefe de Cartera y los superiores a este monto, el Gerente Comercial.</p>	<p>organizan brigadas de recuperación los sábados y domingos, las cuales incluyen algún incentivo para las personas participantes del evento denominado "Domingos con la Llamita" y que hayan hecho un convenio de pago con la empresa, o que se encuentren al día. Igualmente la empresa dispone de una unidad móvil, para acercar la empresa al usuario y facilitar el pago en aquellos sectores más necesitados.</p>
PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN DE LO FACTURADO	91 %	96%
HERRAMIENTAS PARA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA	<p>Se tiene un grupo de cobradores que reciben comisiones de acuerdo con el monto recuperado. Un grupo interno de recuperación de cartera que coordina esta recuperación y hace visitas para llegar a acuerdos con usuarios en mora. Además de las comunicaciones antes mencionadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de refinanciación de la deuda: Amplios planes de financiación, cuotas iniciales diferenciales de acuerdo con el monto de la deuda y la capacidad de pago del usuario • Módulo de cartera: Permite tener la siguiente información de los usuarios: <ul style="list-style-type: none"> - Generación de visitas a usuarios morosos - Manejo de una agenda electrónica de los usuarios con promesas de pago incumplidas - Grabar datos socioeconómicos y técnicos referentes a los usuarios morosos - Generar orden de visita a usuarios con promesas incumplidas. - Liquidar comisiones, etc. • Formato control de gestión para la recuperación de la cartera morosa
APLICATIVO DE CARTERA	<p>Aplicativo de cartera es propio, incluye facturación y está en interfase con el aplicativo contable. Opera en tiempo real, con excepción de los municipios lejanos, en donde la información es enviada en papel a los centros operativos (dura de 1 a 2 días en llegar), una vez allí, la información viaja a través de canales dedicados hacia la sede principal.</p>	<p>Hecho en la empresa, para fines administrativos y no está en interfase con el aplicativo de contabilidad.</p>
FACTORES QUE INCIDEN EN EL NO PAGO	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de estabilidad laboral • Falta de costumbre de ahorro • Cambio a leña 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempleo abierto • Empleo informal
ACTIVIDAD DE COBRO	<p>Algunos empleados Outsourcing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas (ciudades grandes) • Puntos de Recaudo (ciudades pequeñas) • COVINOC
MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE EFECTÚA EL	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas bancarias • Red Multicolor (no lo utilizan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas (Cartagena, Sincelejo y Montería) • Almacenes de cadena y oficinas bancarias

RECAUDO	<ul style="list-style-type: none"> • Adpostal • Outsourcing para recaudo • Sedes propias y Centros Operativos • Cajeros satélites: Empleados de la compañía que van a municipios muy pequeños, donde no hay bancos a recaudar la cartera • Supermercados, como por ejemplo Comfamiliar en Neiva • Gente que recauda a través de droguerías o tiendas y cobran por esto una comisión a los usuarios del gas natural. Este mecanismo no es institucional, pero se presenta. <p>La empresa asume el costo del recaudo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puntos de recaudo menores, en ciudades pequeñas (taller, droguerías, etc.) • Débito automático con: • BANCOLOMBIA • CONAVI • COLPATRIA • REDEBAN • CADIS
RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	Hay una caja de seguridad en un Banco del Huila	No hay respaldo de servidores, fuera de las instalaciones, aunque hay discos de respaldo con la información en otra oficina de Cartagena, diferente a la principal
POLÍTICAS PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	No se realiza estudio de crédito para ningún tipo de cliente	Son políticas internas de la institución. No se efectúan estudios de crédito, ni se solicitan codeudores, para la gran mayoría de los usuarios (98,85% residenciales). Únicamente se llevan a cabo con los usuarios grandes, como por ejemplo los industriales; su solicitud de crédito se envía a una firma especializada, para el estudio correspondiente. La financiación para los usuarios industriales es básicamente para los medidores y la instalación interna, por valores que oscilan entre \$15 a \$20 millones, dependiendo de la dimensión de la industria.
RIESGO CREDITICIO	Residencial, estrato 2 y 3	Se presenta mayor riesgo para recuperar la cartera en los estratos 1 y 2
POLÍTICA SOBRE PROVISIONES Y CASTIGOS DE LA CARTERA VENCIDA	<ul style="list-style-type: none"> • 10% sobre el valor total de la cartera (consideraciones tributarias) • No se realizan castigos de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprovisiona en su totalidad, a los 360 días de estar vencida • Se castiga, una vez al año, y se deben cumplir las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> - Que la mora sea superior a 360 días - Que sea el mes de noviembre -Que definitivamente no haya esperanzas de recuperarla
ESTRUCTURA PARA ADMINISTRAR Y COBRAR LA CARTERA	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Cartera • 1 Asistente Huila • 2 Asistentes Tolima • 1 Jefe de Facturación • 2 Asistentes Administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Distribución y Comercialización • Dirección Comercial • Jefatura atención a Usuarios • Asistente de cartera

5.2 Tamaño

El segundo criterio para agrupar las empresas visitadas, con el objeto de realizar el análisis cualitativo es el tamaño, definido respecto al valor de los activos totales, a diciembre de 2004. Teniendo en cuenta este parámetro, se clasificaron las empresas de la siguiente manera: Grandes y medianas

Grandes. CODENSA, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), EPSA, y Electrocosta-Electricaribe.

Tres de las cuatro empresas clasificadas como grandes, son privadas y pertenecen al sector de Energía Eléctrica. La cuarta empresa es oficial y es la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Todas ellas ofrecen gran variedad de productos y servicios diferentes, a los tradicionales de su negocio, demostrando una gestión comercial bastante agresiva, orientada a cubrir otras necesidades del cliente.

El sentido de responsabilidad social es muy grande en todas estas empresas, hasta el punto de convertirlo en política institucional, con base en la cual llevan a cabo programas de capacitación sobre el cuidado del medio ambiente, el ahorro de energía eléctrica, el cuidado de la red. Igualmente apoyan causas solidarias, como se puede apreciar en detalle en los anexos 5.1 y 5.2.

Estas empresas se caracterizan por tener la certificación ISO 9001, sobre los principales procesos productivos, inclusive CODENSA tiene además la certificación ISO 14.000 (cuidado del medio ambiente) y la ISO 18000 (Recursos Humanos). Lo anterior se cumple con excepción de Electrocosta-Electricaribe, quienes no tienen ninguna certificación ISO, pero tienen la acreditación de la Superintendencia de Industria y Comercio, para el laboratorio de medidores.

El número de usuarios varía de 370.000 aproximadamente, que tiene EPSA hasta 2.000.000 de CODENSA. El ciclo de facturación es mensual en todas, con excepción de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, donde se factura cada dos meses, con 28 ciclos. Se considera que el riesgo de la cartera está principalmente en el sector residencial, de estratos bajos.

Las políticas de recuperación de cartera involucran más elementos de acercamiento con el cliente y de flexibilidad, en los acuerdos de pago. En general, ninguna realiza una gestión preventiva para el recaudo de la cartera, con excepción de Electrocosta-Electricaribe quien tiene un programa de “Electripuntos” en el cual el usuario, por estar al día gana unos puntos, que le permiten participar en rifas atractivas. En el cobro comercial, prejurídico y jurídico se aprecia que estas empresas tienen políticas muy precisas pero flexibles, dependiendo del tipo de usuario. Llama la atención la gestión que lleva a cabo Electrocosta-Electricaribe, en cada una de estas etapas, por su creatividad y oportunidad.

El porcentaje de recuperación de lo facturado está alrededor del 100%, en estas empresas grandes. Las herramientas para recaudar el valor de las facturas, tienen que ver no solamente con puntos de recaudo, oficinas bancarias, sino también con todas las facilidades electrónicas, que la actual tecnología brinda (cajeros automáticos, Internet, débito automático, etc.).

Las políticas para la evaluación del riesgo crediticio, son diferentes en todas las empresas y varían desde no realizar ningún estudio de crédito, hasta la realización de un estudio formal de crédito para los usuarios no regulados (clientes con facturaciones muy grandes).

En los temas relacionados con las políticas de evaluación del riesgo crediticio y provisión de cartera, cada una de las empresas tiene diferente forma de hacerlo, debido a que no hay un marco regulatorio definido para este fin. Cuentan con una estructura administrativa, a nivel central, a tres niveles y con una estructura plana a nivel regional.

Medianas. Batelsa, Acuavalle, Alcanos, Gas A, Sera.q.a

En esta categoría se encuentran empresas tanto oficiales como privadas, pertenecientes a los cuatro tipos de servicios públicos, con excepción del sector de Energía Eléctrica.

Estas empresas se caracterizan por no tener un portafolio de productos y servicios para ofrecer a los clientes actuales y potenciales, solamente se dedican a ofrecer su servicio esencial, financiaciones para las acometidas del servicio y algunas inversiones en otras empresas.

Tres de las cinco empresas entrevistadas no tienen ninguna certificación ISO. Las dos que tienen certificación ISO 9001 sobre los procesos operativos, son Gas A y SERA.Q.A., las cuales son, en este grupo, las que desarrollan una labor de gestión sobre la recuperación de cartera, inclusive preventiva, muy intensa, creativa y de acercamiento con la gente. Igualmente, estas dos empresas son las que llevan a cabo acciones muy importantes y variadas orientadas hacia la responsabilidad social, como se puede apreciar en detalle en los anexos 5.1 y 5.4.

La política de evaluación de riesgo crediticio varía en cada una de las empresas, según su criterio. Sin embargo, se puede afirmar que en general no realizan ningún estudio de crédito, previo a su otorgamiento, con excepción de Gas A y Batelsa quienes únicamente lo hacen para clientes industriales grandes (firma externa especializada), y a partir del momento en que al usuario se le ha retirado el servicio (CIFIN).

El aprovisionamiento de la cartera vencida no obedece a ninguna política de tipo legal, sino que depende de la discrecionalidad de cada una de las empresas; va desde no efectuar ninguna provisión para cualquier estado de morosidad de la cartera (únicamente el 100% para morosidad superior o igual a 360 días) hasta aprovisionar toda la cartera a partir de los 60 días de mora (SERA.Q.A.).

La estructura organizacional que utilizan para administrar y cobrar la cartera también varía en cada empresa y van desde tener 3 o 4 niveles hasta las más planas.

5.3 Localización Geográfica

Otro criterio de agrupación fue por la localización geográfica, se clasificaron de la siguiente manera: Costa Atlántica, centro del país y suroccidente.

Costa Atlántica. Batelsa, Gas A, Electrocosta-Electricaribe

Dos de las tres empresas agrupadas son de naturaleza privada y también dos de ellas pertenecen al sector eléctrico. Su tamaño es mediano, con excepción de Electrocosta-Electricaribe.

El nivel de dispersión geográfica es grande para estas compañías, con excepción de Batelsa cuyo alcance se circunscribe al área metropolitana de Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad y Malambo.

En este se grupo se destacan las empresas relacionadas con el sector eléctrico por la importante variedad de productos y servicios que ofrecen a sus clientes actuales y potenciales, y por la gran responsabilidad social que tienen, materializada en diferentes programas de capacitación, dentro de los cuales se destacan: racionalización del consumo, cuidado del medio ambiente, instrucción técnica a electricistas no institucionales, etc. Igualmente adelantan programas ambientales relacionados con la conservación y el manejo de la contaminación.

La gestión de cobro de cartera, se realiza de acuerdo con las políticas internas de cada empresa. Se destaca la labor de GAS A y de Electrocosta-Electricaribe, quienes llevan a cabo campañas preventivas de recuperación de cartera basadas en el conocimiento de las características y bondades del servicio; también efectúan rifas para estimular el pago de la factura en la fecha de vencimiento. Para el cobro comercial, prejurídico y jurídico, estas dos empresas se distinguen por una gestión cercana al cliente, creativa y continua.

La política de evaluación del riesgo crediticio consiste en no efectuar ningún estudio de crédito para la gran parte de los usuarios, solamente se contempla esta actividad, en casos puntuales como en el evento en que al cliente ya se le hubiere

retirado el servicio y quisiera cancelar la deuda (Batelsa, a través de CIFIN), o a usuarios industriales grandes que han solicitado financiación para los medidores o para la red interna (Gas A, a través de firmas especializadas).

Estas empresas provisionan la cartera vencida cuando tiene una mora igual o superior a 365 días, con excepción de Batelsa que lo hace a los 6 meses de vencida. Electrocosta-Electricaribe provisiona el 100% de la cartera de clientes subnormales (barrios subnormales), sin importar la edad de la mora o que esté al día. Consideran que el riesgo de no recuperar la cartera se encuentra fundamentalmente en los estratos 1 y 2.

El mercado de estas empresas pertenecen al sector residencial, de los estratos 2 y 3, para Batelsa (telecomunicaciones), estratos 1 y 2 para GAS A (gas) y barrios subnormales, estratos 1 y 2 para Electrocosta-Electricaribe (energía eléctrica), los cuales representan el 76,83% del total de clientes y el 33,84% del valor de las ventas de energía de la empresa; así mismo, son el 20% del mercado nacional tanto en número de usuarios como en valor de la demanda de energía, dentro del sector correspondiente.

Centro del país. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, CODENSA, SERA.Q.A.

Las empresas así agrupadas son, en su gran mayoría, de naturaleza privada y venden otros servicios, diferentes a los propios de su negocio. Solamente SERA.Q.A. ofrece el servicio de acueducto y alcantarillado, únicamente. Estas compañías se distinguen por su gran sentido de responsabilidad social, ampliamente detallados con anterioridad.

Tanto las políticas de evaluación del riesgo crediticio, como las relacionadas con la gestión de recuperación de cartera y constitución de provisiones de cartera, son potestativas de la administración de las entidades y no de un marco legal que las regule, como ya se ha mencionado con anterioridad, por lo tanto son diferentes en todas ellas.

Con excepción de CODENSA, las demás empresas de este grupo, no realizan ningún estudio de crédito, antes de financiar a sus clientes. Llevan a cabo una gestión de recuperación de cartera, en la cual no desarrollan estrategias preventivas, con excepción de SERA.Q.A., empresa que se caracteriza por su excelente gestión en esta materia, utilizando diversas herramientas para estimular al cliente a ser oportuno en su pago, al mismo tiempo que lo acercar más a la empresa.

Todas las entidades de este grupo cuentan con un aplicativo de cartera adecuado para el manejo de la información correspondiente al registro, control y administración del tema. Este programa está en interfase con los módulos

contables de las diferentes empresas. Algunos de ellos son muy eficientes lo mismo que el personal que los administra y es así como ya se han convertido en un producto de exportación. La anterior situación se presenta en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, donde ellos, en la actualidad, prestan asesoría a Chile, en esta materia. El riesgo comercial de la cartera se presenta, en mayor proporción en el sector residencial, en los estratos 1, 2 y 3., para este grupo de empresas.

Sur occidente: Acuavalle, EPSA y Alcanos

En este grupo se encuentran tres empresas: una pública y dos privadas. EPSA ofrece variedad de servicios a los clientes actuales y potenciales, y las tres sirven, principalmente, al mismo mercado: Residencial estratos 1, 2 y 3.

Para estas entidades es muy importante la responsabilidad social y es por ello que adelantan programas de capacitación, en diferentes temas relacionados con el medio ambiente y el manejo integral del servicio, con excepción de Alcanos. Es preciso anotar que esta situación se ve con mayor relevancia en EPSA, en donde “la responsabilidad social corporativa se entiende como la integración por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”²⁰. Igualmente, EPSA cuenta con la certificación ISO 9001, versión 2000, para el proceso del laboratorio relacionado con la calibración de los medidores y ocupó el primer puesto a la excelencia, otorgado por la A.R.P. SURATEP, en el Suroccidente Colombiano y el segundo lugar en el entorno nacional.

Tanto el ciclo de facturación como el de recaudo son mensuales en estas empresas. Así mismo, la proporción del recaudo frente a lo facturado es de 94% en Acuavalle, 101% en EPSA (indicando que en esta empresa se está disminuyendo la cartera) y 91% en Alcanos. Lo anterior, contrasta con la política de gestión de cobro de cartera que adelantan Acuavalle y EPSA, en las cuales no se lleva a cabo ninguna gestión de cobro preventivo, sin embargo, desarrollan una importante gestión en los cobros comerciales, prejurídicos y jurídicos. Epsa considera que el riesgo de no recuperar su cartera es mínimo, para toda la clase de clientes, Acuavalle afirma que los clientes más riesgosos están en el sector oficial y Alcanos registra los clientes más riesgosos en el sector residencial estrato 2.

No existe política de evaluación del riesgo crediticio en Acuavalle y en Alcanos, por lo tanto, no llevan a cabo ningún estudio de crédito, lo mismo sucede con los clientes regulados (que son la mayoría) de EPSA. Sin embargo, esta última firma si efectúa estudio de crédito para los clientes no regulados, a través de su Área de Cartera y de su Área Financiera, si es del caso.

²⁰ Informe de actividades a la Junta Directiva de EPSA. Diciembre de 2004

La política sobre provisiones de cartera es diferente para cada una de estas empresas, lo único similar, en Acuavalle y EPSA es que la cartera con mora de 365 días o más, se aprovisiona en el 100% de su valor. Por su parte Alcanos aprovisiona el 10% sobre el valor total de la cartera, por consideraciones tributarias.

Desde el punto de vista tecnológico ambas empresas cuentan con programas especiales para el manejo comercial de la cartera, su control y administración. Igualmente, estos aplicativos están en interfase con el módulo contable de las organizaciones.

5.4 Propiedad

Finalmente se agruparon las empresas visitadas, según su propiedad, para determinar si hay elementos comunes, a partir de su naturaleza. Se clasificaron así: pública y privada.

Pública: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), Batelsa (mixta), Acuavalle.

Dentro de este grupo hay una empresa grande y dos medianas. Ofrecen otro tipo de servicios diferentes al esencial del negocio, especialmente la EAAB y Acuavalle. El mercado que atienden, en su gran mayoría corresponde al sector residencial de los estratos 1, 2 y 3.

La responsabilidad social en EAAB, es tan importante que se constituye en política institucional. En concordancia con lo anterior, patrocinan talleres para fomentar la cultura de pago; igualmente llevan a cabo campañas educativas para cuidar la red, embellecer los senderos peatonales, las ciclorrutas y en general fomentan el cuidado del medio ambiente. Igualmente ocurre con Acuavalle, sin embargo en Batelsa no es clara su posición sobre este tema.

De las tres entidades agrupadas, solamente la EAAB posee la certificación ISO. Específicamente tiene la certificación ISO 9001, para los procesos de: Producción de agua, contratación y medidores.

Tanto los ciclos de facturación como los de recaudo son mensuales, con diferentes números de fechas de corte, para Acuavalle y Batelsa. En la EAAB se factura cada dos meses (una vigencia), con 28 ciclos durante ese período.

De estas instituciones solamente Batelsa realiza estudio de créditos, para los clientes a los cuales ya se les ha retirado el servicio y quieren cancelar la deuda. Esta evaluación del riesgo crediticio la hace CIFIN. Las otras dos empresas simplemente exigen el cumplimiento de algunos requisitos.

En general, estas instituciones no llevan a cabo ninguna gestión de recuperación de cartera cuando ésta se encuentra al día (corriente), salvo EAAB que contacta telefónicamente a los clientes que considera de alto riesgo. Para los cobros prejurídicos y jurídicos no hay uniformidad de políticas. Llama la atención que solamente EAAB utiliza el mecanismo, que le permite la Ley, del cobro coactivo, esto es: Con personal interno de la empresa, adscrito al Área Jurídica, ejercer como un Juzgado Civil del Circuito para efectuar el cobro jurídico de las obligaciones con terceros, lo cual implica tener la capacidad de embargar, rematar, etc.

La principal causa del no pago oportuno de las facturas, se relaciona con la situación económica del usuario; sin embargo, Batelsa debido al servicio que presta, aduce otros factores como: Alto consumo local y en el exterior, dejar acumular las facturas y fuerte competencia de los celulares.

El medio que sirve para recaudar el valor de las facturas, en esta agrupación de empresas es básicamente el mismo: Oficinas bancarias, puntos de pago, medios electrónicos. Batelsa utiliza además de lo anterior los almacenes de cadena y Acuavalle utiliza adicionalmente recaudadores particulares, con los cuales la empresa ha celebrado contratos para que recauden cartera en los municipios, a cambio de una comisión.

La política de provisiones de cartera es diferente en cada empresa. Sin embargo se observa que para todas ellas es importante efectuarlas, bajo distintos criterios, para vencimientos menores a 365 días.

Privada: CODENSA, GAS A, Alcanos, EPSA, Electrocosta-Electricaribe, SERA.Q.A.

Dentro de esta agrupación se encuentran empresas de todos los tamaños, con capacidad de ofrecer otros servicios, no esenciales a su negocio. También está SERA.Q.A., quien es la única que no comercializa ningún otro servicio adicional al propio de su objeto social.

Los mercados que atienden, en su mayoría, pertenecen al sector residencial estratos 1, 2 y 3. En general, estas instituciones tienen un alto grado de responsabilidad social, que se traduce en actividades y programas orientados a capacitar, concienciar y cuidar el medio ambiente, el embellecimiento de ciertas zonas y a orientar sobre el uso racional de los recursos. En este aspecto se destaca la gestión que lleva a cabo SERA.Q.A (Tunja), pues está implementando estrategias de largo plazo, como es la de formación de nuevos ciudadanos.

Cuatro de las seis empresas agrupadas tienen alguna o varias certificaciones ISO, pero todas tienen ciclo de facturación y de recaudo mensual, con diferentes fechas

para pagar la factura. Estas fechas están distribuidas a lo largo de los días hábiles del mes. De la misma manera, consideran que el riesgo crediticio se encuentra fundamentalmente en el sector residencial en estratos bajos, con excepción de Acuavalle que considera este riesgo se encuentra principalmente en los clientes oficiales.

En cuanto a las políticas sobre gestión de recuperación de cartera, se observa que cuatro de las seis empresas analizadas en este grupo no realizan ningún tipo de gestión preventiva, es decir cuando la factura no se ha vencido. Sin embargo, Electrocosta-Electricaribe y GAS A llevan acabo actividades tendientes a incentivar el pago oportuno de la factura; la primera lo hace a través de rifas por acumulación de “Electripuntos” y GAS A enfrenta este tema mediante dos estrategias: la primera es la utilización de la misma factura para mostrar la imagen de unas tijeras, con lo cual se está recordando que de no pagarse esa factura, se estaría suspendiendo el servicio y la segunda es más de fondo, pues se relaciona con desarrollar una labor educativa para resaltar las bondades del servicio prestado, en términos de ahorro en el gasto y cuidado del medio ambiente. Así mismo promueve el bienestar de las familias y la conciencia sobre el acompañamiento de que son objeto, por parte de la empresa, en todo momento. Para las gestiones de cobro comercial, prejurídico y jurídico, tienen en su conjunto una diversidad de estrategias para realizarlas, los elementos comunes son: Llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, visitas al inmueble, suspensión del servicio, el corte del servicio, ofrecimiento de alternativas de pago a través de convenios, en donde se ofrece financiación para el valor adeudado a la empresa. La razón fundamental para el no pago radica en la situación económica y la inestabilidad laboral.

En lo que se refiere a la política de evaluación del riesgo crediticio, hay tres empresas, de las seis, que no realizan ninguna clase de estudio de crédito para ningún tipo de clientes, ellas son: Electrocosta-Electricaribe, SERA.Q.A. y Alcanos. Por otra parte, están EPSA y GAS A, que hacen evaluación del riesgo crediticio, únicamente a clientes grandes no regulados y por último está CODENSA que si efectúa estudio y evaluación del riesgo crediticio a todos los clientes, a través de outsourcing, mediante la utilización de un programa scoring, elaborado por la empresa para este fin. Igualmente, evalúan los documentos que soportan los ingresos de los solicitantes de crédito, lo mismo que los relacionados con las propiedades, referencias, etc. (similar al utilizado en el sistema bancario. Este proceso de estudio y aprobación dura aproximadamente 3 días).

La política sobre provisión de la cartera vencida es diferente en todas las empresas del grupo, únicamente es similar cuando la mora es de 365 días o más, situación en la cual se aprovisiona la totalidad de la deuda. Como ya se ha mencionado, esto se debe a la falta de regulación, en esta materia.

La estructura organizacional para administrar y cobrar la cartera, se da a dos niveles: Central y regional (cuando es el caso). Para el nivel central la estructura puede tener hasta tres niveles jerárquicos (para empresas grandes) y para el nivel regional la estructura es plana.

En general, los medios a través de los cuales se efectúa el recaudo son similares de todas las empresa, esto es: oficinas bancarias, puntos de recaudo y a través de medios electrónicos, el único elemento diferente es el de recaudadores personales, que se utiliza dependiendo del tipo de cliente y de la dispersión del mismo.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 PARTE CUANTITATIVA

6.1.1 Población de Empresas Con Base en los Resultados del Año 2004

Las conclusiones generales que se obtienen del análisis detallado presentado en el numeral 4.1, donde se hizo la correspondiente discriminación por tipo de servicio son:

Se reafirma la importancia de la inversión en capital de trabajo, especialmente en la cartera generada en el giro del negocio, dado que es un elemento importante del Activo Corriente (aprueba parte de la hipótesis a. del numeral 3.1), en contraposición a la poca importancia de los inventarios en esta clase de empresas. La participación observada fluctúa entre un 20,49% para el sector de teléfonos y un 32.68% para el sector de energía eléctrica, lo cual se puede considerar alto si se tiene en cuenta el monto de los activos de este tipo de compañías; sin embargo, hay que destacar la volatilidad tan alta que muestran las empresas, en las cuatro clases de servicios.

Las empresas de servicios públicos Domiciliarios, en general, hacen una baja utilización del financiamiento de proveedores, la cual es aún insuficiente para financiar una proporción importante de la misma inversión en capital de trabajo, lo cual se enfatiza aún más si se tiene en cuenta la mayor rotación que se observa en las cuentas por pagar frente a las cuentas cobrar.

Las empresas han hecho un esfuerzo importante para sanear la cartera, lo cual se aprecia en la participación elevada de las provisiones acumuladas en el balance como porcentaje de las cuentas por cobrar. Esta participación fluctúa entre un promedio de 2,03%, para el sector de gas natural, a un promedio del 21% en el caso de empresas de Acueducto y alcantarillado. Sin embargo, las dispersiones observadas son bastante altas indicativas de un comportamiento disparejo dentro de las empresas de un mismo sector, lo cual nos lleva a afirmar que pueden haber empresas con una subestimación bastante alta del nivel de provisiones, lo cual afectará los resultados de los próximos años. Lo anterior, es aún más crítico si se tiene en cuenta el porcentaje tan bajo que las empresas llevaron al gasto en relación con los ingresos que generaron por venta de sus servicios; este porcentaje fluctuó entre un 0,34% (provisión cuentas por cobrar al gasto / ingresos) para el sector de gas natural, 1,26% para el sector de teléfonos y 2,5% para el sector de acueducto. Las dispersiones tan altas de este porcentaje muestran un comportamiento disímil entre las empresas de un mismo sector.

No obstante las mejoras que han hecho las empresas para disminuir el período promedio de recaudo éste continúa siendo alto y se sitúa entre 196 días para las empresas de acueducto y gas natural y 222 días para el sector de energía eléctrica. Nuevamente la dispersión tan alta observada es indicativa de un desempeño muy eficiente por parte de algunas empresas y una situación realmente crítica en otras empresas, lo anterior se pone aún más de manifiesto, al observar como los promedios de los períodos de recaudo disminuyen significativamente al eliminar empresas cuyo período medio de recaudo es inferior a los 365 días; en esta última situación el período promedio de recaudo fluctúa entre un mínimo de 98 días para el sector de energía eléctrica y un máximo de 168 días para el sector de gas natural. Nuevamente la dispersión tan alta observada dentro de la muestra restringida es indicativa de un comportamiento bastante disímil indicando la presencia simultánea de empresas eficientes e ineficientes en la gestión de recaudo o de empresas que enfrentan mercados más difíciles, como es el caso con las empresas de energía eléctrica, en la costa atlántica.

No se logró identificar un patrón de comportamiento respecto a variables críticas en este estudio tales como el período de recaudo y el tamaño de la empresa medida a través de monto de activos, monto de la cartera o monto de los ingresos por los servicios vendidos. En general, las correlaciones encontradas fueron poco significativas (cerca a cero) aún eliminando situaciones extremas correspondientes a períodos de recaudo superiores a 365 días. En el único sector donde se encontró una correlación significativa y positiva entre período de recaudo e indicadores de tamaño fue en el sector de teléfonos, indicando cómo el período de recaudo tiende a deteriorarse cuando el tamaño de la cartera aumenta. La ausencia de una correlación importante también tiende a reafirmar lo mencionado en los párrafos anteriores, respecto a un comportamiento muy disímil entre empresas dentro de un mismo sector.

En general, para el caso de empresas de servicios públicos domiciliarios el patrimonio sigue siendo la fuente principal de financiamiento, con una fluctuación elevada entre los cuatro sectores y una alta dispersión dentro de un mismo sector. El sector con una mayor utilización del patrimonio es el de acueducto y alcantarillado (promedio 67,5%) y el de menor porcentaje observado fue el de energía eléctrica (48,54%). En general la solvencia de estas empresas se puede considerar elevada con una inversión mayoritaria en propiedad planta y equipo, lo cual las lleva a inmovilizar cuantiosos recursos. Sin embargo, la liquidez en general es alta

6.1.2 Doce empresas analizadas

Para las doce empresas que constituyen la muestra analizada a profundidad, la cartera representa el 16,31% de los activos, con un período de recaudo promedio

de 172 días. Las provisiones acumuladas en el balance, que reflejan el esfuerzo tan importante que han hecho las empresas para sanear su situación, representa un 18% de la cartera, mientras que las provisiones que se llevaron al gasto durante el año 2004 representan el 2,08% de las ventas por servicios, lo cual como en el caso anterior, refleja la situación observada al analizar la población de empresas. Sin embargo, en todos estos indicadores se encuentra una variación importante entre sectores y entre empresas en un mismo sector.

El activo corriente representa, en estas empresas, un 36,16% del activo total (la cartera representa un 16,31%). El otro elemento importante en el activo corriente corresponde a la caja e inversiones (13,96%), dada la importancia relativamente baja de los inventarios, en este tipo de empresas. En general, se observa una buena situación de liquidez, no obstante que tres de ellas (SERA.Q.A., EPSA y Electricosta) mostraron, al final del año 2004 un capital de trabajo negativo. El EBITDA que generan estas empresas es alto, en parte por el tamaño de las depreciaciones de activos fijos y las amortizaciones de diferidos. El EBITDA para las doce empresas analizadas, representa un 29,36%, dentro del total de los ingresos.

El análisis de la muestra de empresas nuevamente enfatiza la importancia del patrimonio como la principal fuente de financiamiento (promedio del 55,69%) y la importancia relativamente menor del endeudamiento financiero (promedio de 21,96%), no obstante que estas empresas constituyen una muestra atípica, en este sentido, debido a que varias de ellas hacen uso importante del apalancamiento financiero y algunas han acudido al mercado público de valores, como por ejemplo: EAAB, CODENSA, EPSA y EDEATEL. Los resultados observados muestran la dispersión tan alta en términos de la utilización del apalancamiento financiero, que fluctúa entre un 0,55%, para el caso de Acuavalle y un 55,59% para el caso de SERA.Q.A., con un promedio del 21,96% y una desviación estándar del 23,0%. Ya se había mencionado que las cuentas por pagar representan un 7,51% del total de activos con una desviación estándar del 6,05%.

6.2 PARTE CUALITATIVA.

De acuerdo con lo observado en el numeral 2.3 de este documento y del anexo 2.1, se concluye que el marco regulatorio, en el cual se desarrolla la actividad de las Empresa de Servicios Públicos domiciliarios, en Colombia, no define los diferentes aspectos relacionados con el riesgo crediticio como: modalidades de crédito, acuerdos de reestructuración, administración del riesgo crediticio, obligatoriedad de evaluar el riesgo crediticio, reglas sobre calificación y recalificación del riesgo crediticio, etc. Esta falencia es independiente del tipo de servicio que prestan, esto es: Energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, gas natural y telecomunicaciones.

Sin embargo, los plazos para los créditos, que otorgan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, para financiar los costos del medidor, su instalación, obra civil o reemplazo del mismo en caso de daño, están reglamentados mediante el Decreto 302 de 2000 de la SSPD (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios) y al respecto dice:” Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos, si así lo desea”²¹

Las empresas que efectúan estudios de crédito, para cualquier tipo de cliente, lo hacen como una política interna de la institución y no como una obligatoriedad que les impone el marco regulatorio. Dentro de las empresas visitadas solamente una, CODENSA, lleva a cabo estudios de crédito para cualquier tipo de cliente, a través de una firma especializada, que utiliza un “scoring”, hecho por CODENSA, para este fin; unas pocas lo hacen para clientes grandes y la gran mayoría no lo hacen para ningún usuario. Por lo anterior, la otra parte de la hipótesis planteada en a. del numeral 3.1 queda confirmada.

Después de analizar, en detalle el marco legal, que rige las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, se observa que no está regulado el tema de provisiones y castigos de cartera. Por tal motivo se encuentra toda una gama de prácticas, al interior de estas organizaciones, donde el denominador común es la realización de provisiones solamente cuando la cartera tiene un vencimiento de 365 días o más; sin embargo, hay unas pocas que aprovisionan la cartera vencida con una mora menor a 365 días. Igualmente, la capacidad coercitiva que tienen las empresas para exigir el pago de sus obligaciones, es limitada puesto que si bien para la mayoría de clientes se tiene el mecanismo de la suspensión del servicio y del corte del mismo, existen algunos clientes, a los cuales, por ley, no se les puede dar este tratamiento, como por ejemplo los hospitales, puestos de salud, etc. Por lo anterior, se niega la hipótesis b. del numeral 3.1.

Las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, al no tener un marco regulatorio que las obligue a efectuar la evaluación del riesgo crediticio, en las operaciones de crédito con sus clientes, se han esforzado por llevar a cabo una gestión más eficiente en los ciclos de facturación y de recuperación de cartera. Los actuales ciclos son, en su gran mayoría, mensuales con diferentes fechas de pago distribuidas entre los días hábiles del mes (facilitando el recaudo). Algunas empresas de servicio público domiciliario, están considerando tener ciclos de dos meses para la lectura del consumo, con el objeto de reducir los gastos operativos, continuando con el ciclo de recaudo mensual. Para mantener mensualmente el ciclo de recaudo utilizarían consumos promedios, que posteriormente serían ajustados cuando se lleve a cabo la nueva lectura. Al mismo tiempo, han desarrollado una serie de estrategias para que los clientes paguen sus facturas en las fechas más cercanas a su vencimiento, para lo cual promueven eventos, de

²¹ Decreto No.302 de 2000 - SSPD

diferente naturaleza, estimulando que los usuarios se encuentren al día. Lo anterior, es una gestión preventiva de recuperación de cartera. Este comportamiento de las empresas, en general, no tiene que ver con su localización, ni tipo de servicio, ni tamaño, ni naturaleza, solamente obedece a políticas internas de las organizaciones.

Así mismo, las empresas de servicio público facilitan la operación de recaudo poniendo a disposición de los clientes diferentes medios, según su entorno, los más usados son: convenios con entidades bancarias para que se efectúe el recaudo a través de sus oficinas, oficinas propias, puntos de pago (outsourcing), convenios con almacenes de cadena, tiendas, droguerías y supermercados y finalmente contrato con particulares para que recojan facturas de sus vecinos, con el dinero correspondiente y efectúen el pago (este mecanismo se usa especialmente en zonas rurales, poblaciones pequeñas y barrios alejados), a cambio de una comisión pagada por la empresa. Así mismo, los clientes disponen de medios electrónicos para efectuar el pago, como son: tarjetas débito, internet, débito automático, audiorespuesta, etc. Todo lo anterior es independiente del tipo de servicio, localización, naturaleza y tamaño. De esta manera queda negada la hipótesis c. del numeral 3.1

Teniendo en cuenta toda la información sobre las empresas de servicios públicos domiciliarios, lograda a través de las visitas, se puede observar que no obstante que las compañías tienen la opción de suspender y cortar el servicio por el no pago de la factura (con excepción de hospitales, puestos de salud, etc.), hacen ingentes esfuerzos, para formar cultura ciudadana y así evitar que lleguen los clientes a esas situaciones. Si ya están allí, entonces les ofrecen variedad de oportunidades para que puedan pagar la deuda, mediante convenios de pago, en condiciones flexibles, que se acomoden a la situación de cada cliente.

Se aprecia en las empresas de acueducto y alcantarillado una especial vocación hacia la gestión preventiva a través de la capacitación de los clientes actuales y potenciales, sobre el consumo racional del servicio y el cuidado del medio ambiente; en este sentido, es importante destacar la labor de SERA.Q.A quien profundiza aún más su gestión preventiva, hasta llegar al campo de la responsabilidad social, por lo cual tiene políticas y planes concretos para la construcción de nuevos ciudadanos, a través de programas de capacitación a los niños y a profesores, al mismo tiempo que promueve un mejor nivel de vida para la población.

Por lo anterior, queda aprobada la hipótesis d. del numeral 3.1, de este documento.

6.3 MEJORES PRÁCTICAS

Dentro de las mejores prácticas detectadas en las visitas a las empresas escogidas, se encontraron las siguientes:

6.3.1 Políticas de evaluación del riesgo crediticio

La evaluación del riesgo crediticio, llevada a cabo por CODENSA, es muy interesante y adecuada debido a que se realiza para todos los clientes, a través de un “scoring” hecho por ellos, el cual contiene la tendencia histórica del comportamiento de sus clientes; permite su calibración periódica, si es del caso.

6.3.2 Políticas de gestión de cobro de cartera

En general, estas empresas han desarrollado diferentes estrategias para recuperar su cartera, inclusive desde antes de la fecha de vencimiento de la factura hasta cuando se encuentra en cobro jurídico o coactivo (para empresas oficiales, actúan como un Juzgado Civil del Circuito), dentro de este proceso se destaca los proyectos desarrollados por SERA.Q.A., los cuales tienen que ver con el mejoramiento del nivel de vida de la población, el acercamiento de la empresa al cliente, la construcción de nuevos ciudadanos, el consumo racional del servicio y el cuidado del medio ambiente. Lo anterior, contribuye a que el cliente vea la necesidad de responderle a la empresa, mediante el pago oportuno de la factura. Estos programas, consisten en:

- Campañas para capacitar sobre el adecuado lavado y desinfección del tanque de almacenamiento de agua domiciliario (todos los sábados).
- Programa “Club Defensores del Agua”. “El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial creó el Programa Club Defensores de agua, como una estrategia educativa que refuerza e instrumenta la ley general de educación, la cual identifica como uno de sus fines “la adquisición de una conciencia para la conservación, preservación y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de vida, del uso racional de los recursos naturales”. Por lo anterior, la empresa capacita durante 20 horas, a los docentes de Tunja, en tres temas: “Marco Legal del uso racional del agua, optimización del sistema de acueducto de la Ciudad de Tunja y sobre el Plan Maestro de Alcantarillado Ríos Jordán y la Vega, La Cultura del Agua y su Estrategia Pedagógica clubes Defensores del Agua, Taller sobre elaboración y manejo de Ayudas Educativas en Educación Ambiental, utilizando materiales reciclados”. Les entregan material didáctico. El objetivo de todo este programa es “la formación de nuevos ciudadanos”.
- Programa “Club Amigos de Grafito”: Con la presencia de “Grafito” se invita a los niños a cuidar y ahorrar el agua, a través de juegos. En esta campaña se cuenta con la presencia del jefe de la planta quien efectúa pruebas de la

calidad del agua que la empresa brinda a los usuarios. Se entrega cartilla educativa.

- Visitas guiadas a las instalaciones de la empresa
- Paseos ecológicos
- Restauración Monumento los Hongos: “para generar impactos positivos en el entorno urbanístico”
- Concurso gánese un parque infantil para su barrio: Convocan a los barrios de los estratos 1, 2 y 3 para que cumpliendo con los requisitos (mayor número de usuarios al día, mayor número de tapas de cajillas en buen estado, estado de limpieza del tanque), participen en la rifa de un parque para su barrio.
- Presencia institucional en eventos deportivos. Regalan agua en vasos para los deportistas (infundir confianza en el agua del grifo, de la ciudad de Tunja)
- Apoyo a Fundación sin ánimo de lucro, como por ejemplo a la Unidad Infantil del Hospital San Rafael.

Mirando todo el proceso de cobro de la cartera, en sus distintas etapas, se destaca el proceso llevado a cabo por Electrocosta-Electricaribe- Energía social, el cual se lleva a cabo de la siguiente manera:

Cartera corriente o al día

Acumulación de “Electripuntos” para clientes que paguen antes o en la fecha de pago oportuno. Mensajes en la factura sobre los sorteos, entre los que estén al día.

Primera factura: Para pago oportuno se dan 4 días posteriores a la fecha de vencimiento.

Se envía un aviso de suspensión. Si a los 8 días no ha pagado, entonces se suspende el servicio.

A los 5 días de suspendido se hace una visita para revisar la suspensión, si está conectado sin autorización se vuelve a suspender y en la próxima factura se le cobra un valor (depende del estrato) por la reconexión no autorizada y a los 5 días se genera otra orden de revisión. Si en la segunda visita la persona se hubiera reconectado sin autorización, se podría dar por terminado el contrato, pero por política de la empresa se asignan a un plan de cobro personalizado, a través de agentes de cobro (contratos) para determinar cuál es el problema del cliente y ofrecerle un convenio de pago, si fuera del caso. Si a esta fecha no ha pagado entonces la empresa lo envía al abogado, para el cobro prejurídico.

Cobro prejurídico. Lo realizan abogados externos quienes mediante cartas, llamadas telefónicas y visitas contactan al cliente para lograr el pago de la deuda. En caso de no tener éxito se iniciaría el cobro jurídico.

Cobro jurídico. Actualmente hay 31.300 clientes con un valor de la cartera de \$70.000 millones entregada a abogados. Se manda a cobro jurídico clientes a quienes se les haya cancelado el contrato y cuya deuda sea mayor a \$800.000. Hoy en día hay 3.172 clientes demandados y se han hecho 295 denuncias penales (este año).

Acuerdos de Pago. Dependiendo del tipo de usuario se hacen convenios de pago, con cuotas iniciales que van desde 0% hasta 30% y con diferentes plazos que van desde 10 meses hasta 120 meses y con tasas de interés que van desde DTF+0, hasta DTF+ 3.

Campañas específicas para un período determinado (aprovechar primas), con el objeto de que cancelen las deudas pendientes a cambio de prerrogativas tanto en rebaja de intereses de mora como de aumento de plazos o tasas diferenciales en intereses de financiación y condonación de sanciones por conexiones irregulares.

Admite pago de cualquier factura fuera de fecha. Se admiten pagos parciales para estratos 1 y 2, por pago en los PAYP (puntos de atención y pago).

Jornadas de cobro en barrios de estrato 1 y 2: Se contacta líder comunal, se hace carpa en el parque o cerca de un punto representativo y allí se realizan los convenios, a través de Gestores que se dividen en unos que se quedan en la carpa y otros van puerta a puerta para detectar problemas y ver cómo se puede corregir. En ocasiones hacen rifas y ofrecen alguno de los planes que en ese momento se estén promocionando.

Gestores de cuenta. Se les asigna clientes con consumo superior a 4.000 kwh mes, estos son empleados de la empresa

Clientes con convenio de pago. Si ha pasado más de dos meses de no pagar se reporta a las centrales de riesgo (únicamente a los clientes con convenio)

Difusión en el periódico o en la radio (especialmente) sobre las campañas especiales para recuperar cartera o promocionando los “Electripuntos”.

Planes especiales para que paguen la deuda aquellos propietarios que alquilan el inmueble para la temporada turística (aquí son muy estrictos en la suspensión y corte del servicio para presionar el pago).

Con el sector Oficial del orden nacional. Se tienen contratos con firmas para que cobren la cartera vencida en Bogotá, para lo cual están atentos a las asignaciones presupuestales, para las empresas deudoras del servicio.

Para clientes del sector oficial, del orden municipal. Se tiene un esquema de cobro a través de fiducia, en donde el alcalde firma un acuerdo y una autorización irrevocable de traslado de dinero oficial a una fiducia (pagada por la empresa prestadora del servicio público domiciliario) equivalente a la deuda mensual más la cuota de lo financiado, según el acuerdo de pago establecido con anterioridad. Hoy en día se tienen 20 municipios en este esquema de los cuales 11 son de Bolívar.

Para clientes residenciales de estrato bajo. Se realizan los talleres de la energía en donde se explica desde el proceso de generación hasta el de distribución y comercialización, para formar conciencia del servicio y su costo en el usuario, para que racionalice su uso y el valor de la factura sea el adecuado para su nivel económico.

Festivales de la energía. Son eventos llevados a cabo en estadios o parques, para clientes al día o que suscriban convenio de pago y paguen su cuota inicial y su cuota corriente. Incluye juegos infantiles, teatrino, actividades culturales, musicales y rifas.

6.3.3 Políticas de provisiones de cartera

En esta materia todas las empresas de servicios públicos domiciliarios lo hacen de diferente manera, dado que no existe una regulación que los obligue a ello. Sin embargo sería deseable que estas provisiones se llevaran a cabo atendiendo no solamente la edad de vencimiento de la cartera, sino también la probabilidad de que ocurra el no pago y la cuantía de la deuda.

6.3.4 Mecanismo para recuperar la cartera en municipios pequeños

En general, todas las empresas de servicios públicos domiciliarios disponen de diversos mecanismos, similares para recuperar la cartera de sus clientes, a saber: oficinas bancarias, oficinas propias, almacenes de cadena, supermercados, tiendas, oficinas dispuestas por entidades con las cuales se ha celebrado un “outsourcing” para este fin, mecanismos electrónicos y contratos con particulares. Sin embargo, existe un mecanismo interesante utilizado en los municipios pequeños llamados “cajeros satélites”, ellos son empleados de la empresa con la función de recaudar cartera, en estos municipios. Este mecanismo es utilizado en la actualidad, por Alcanos.

BIBLIOGRAFÍA

Gutiérrez Botero, María Lorena y Serrano Rodríguez, Javier. “Administración del Capital de Trabajo”, formulación de una línea de investigación en la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes, a través de proyectos de grado.

Ross A, Stephen, Randolph W. Westerfield & Jeffrey Jaffe. “Corporate Finance”, McGraw Hill. International Edition, Séptima edición, página 732

Serrano Rodríguez, Javier y Villarreal, Julio. “Fundamentos de Finanzas”. Bogotá: McGraw Hill, segunda edición, 1993. Pág.75

Serrano Rodríguez, Javier. “Consideraciones Críticas en la Valoración de empresas”. Bogotá: Revista Cladea, año2000

Gutiérrez Botero, María Lorena y Serrano Rodríguez, Javier. “Financiamiento de la Pequeña y Mediana Empresa en Colombia”, como parte del libro PYME, Gestión para la Competitividad. Bogotá: Universidad de los Andes en asocio con Portafolio y SerPyme, Casa Editorial el Tiempo, 2005-07-12

Serrano Rodríguez, Javier. “Mercados Financieros”. Bogotá: Ediciones Uniandes y Ariel, 2005, Capítulo 5. Pág.159

Caouette, John B, Altman, Edgar I. y Narayanan, Paul. “Managing Credit Risk”. New York: John Wiley & Son, Inc, primera edición.1998. Pág. 47-48

Elizondo, Alan (Coordinador). “Medición Integral del Riesgo de Crédito”. México: Limusa Noriega Editores. Pág. 50

<http://WWW.sui.gov.co>

<http://WWW.superservicios.gov.co>

<http://WWW.superbancaria.gov.co>

Circular Básica Contable y Financiera, C.E. 052 de 2004

Circular jurídica, C.E. 046 de 2003

Circular Jurídica C.E. 060 de 2000

BIBLIOGRAFÍA

Circular SSPD-CREG No.0001 de 2003

Circular jurídica, C.E. 020 de 1998

Circular jurídica, C.E. 017 de 1997

Resolución CRA. UAE 380 de 2003

Resolución SSPD 006876 de 2001

Resolución SSPD 004640 de 2000

Resolución CREG 108-97

Ley 143 de 1994

Ley 142 de 1994

Ley 689 de 2001

Ley 6 de 1992

Concepto SSPD-OJ-2005-145

Concepto SSPD-OJ-2005-116

Concepto SSPD-OJ-2005-114

Decreto No.302 SSPD de 2000

Documento Conpes 3168. Bogotá D.C. mayo de 2002

Anexo 2.1

NORMAS SOBRE CRÉDITO Y CARTERA PARA LOS SECTORES FINANCIERO Y DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

TEMA	SECTORES				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
	FINANCIERO	FUENTE	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	FUENTE	
ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LEYES O NORMAS	"Están obligadas a adoptar un Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC) las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, con excepción de las siguientes: casas de cambio, almacenes generales de depósito, fondos ganaderos, sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía, sociedades administradoras de fondos de pensiones, cajas, fondos o entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida, Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo -Fonade-, Instituto Colombiano de Estudios Técnicos en el Exterior -Icetex-, Fondo de Garantías de Instituciones Financieras -Fogafin-, Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas -Fogacoop-, el Banco de la República y el Fondo Nacional de Garantías S.A".	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)	Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública [fija] básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos y las actividades complementarias y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley. Las empresas que presten los servicios públicos pueden ser de naturaleza oficial, mixta o privada.	Ley 142 de 1994	
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO (SARC)	DEFINICIÓN. Sistema que permite mantener adecuadamente evaluado el riesgo de crédito implícito en los activos. Debe contener políticas y procedimientos claros y precisos que definan los criterios y la forma mediante la cual la entidad evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio.				Las entidades que ofrecen los servicios públicos domiciliarios no cuentan con la normatividad que les obligue a establecer un sistema de administración de riesgo relacionado con los servicios que presta ni la recuperación de su cartera.
OBLICACIÓN DE EVALUAR EL RIESGO CREDITICIO	"Las entidades vigiladas deben evaluar permanentemente el riesgo incorporado en sus activos crediticios, tanto en el momento de otorgar créditos como a lo largo de la vida de los mismos, incluidos los casos de reestructuraciones. Para tal efecto, deben diseñar y adoptar un SARC".	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			

<p>ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SARC</p>	<p>POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO. "Deben ser adoptadas por la junta directiva o el consejo de administración, definiendo con claridad y precisión los criterios bajo los cuales la organización debe evaluar, calificar, asumir, controlar y cubrir el RC. También debe establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas que le son aplicables al proceso de administración del RC. Deben contemplar como mínimo lo siguiente:</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>a. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APROPIADA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO. Establecer y preservar estándares que permitan contar con personal idóneo para la administración de riesgos, con asignación clara de las responsabilidades de las diferentes personas y áreas involucradas en los respectivos procesos, y establecerse reglas internas dirigidas a prevenir y sancionar conflictos de interés, a controlar el uso y a asegurar la reserva de la información. Las entidades deben tener y aplicar la infraestructura tecnológica y los sistemas necesarios para garantizar la adecuada administración del RC, los cuales deben generar informes confiables sobre dicha labor.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>b. LÍMITES DE EXPOSICIÓN CREDITICIA Y DE PÉRDIDA TOLERADA. Las políticas deben incluir las pautas generales que observará la entidad en la fijación, tanto de los niveles y límites de exposición (iniciales y potenciales) de los créditos totales, individuales y por portafolios, como de los cupos de adjudicación y límites de concentración por deudor, sector o grupo económico.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>c. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO. Las políticas deben precisar las características básicas de los sujetos de crédito de la entidad y los niveles de tolerancia frente al riesgo, discriminar entre sus potenciales clientes para determinar si son sujetos de crédito y definir los niveles de adjudicación para cada uno de ellos.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>d. GARANTÍAS. Las políticas deben definir criterios para la exigencia y aceptación de garantías para cada tipo de crédito. En lo que se refiere a avalúos de los bienes recibidos en garantía, la política debe contener criterios de realización de avalúos que se refieran a su objetividad, certeza de la fuente, transparencia, integridad y suficiencia, independencia y profesionalidad del evaluador, antigüedad y contenido mínimo del avalúo.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			

	e.SEGUIIMIENTO Y CONTROL. Las entidades deben tener un sistema de seguimiento y control del riesgo crediticio de los diferentes portafolios, lo cual implica un proceso continuo de calificación y recalificación de las operaciones crediticias consistente con el proceso de otorgamiento. Las políticas deben precisar la frecuencia del seguimiento y señalar los criterios de calificación.	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			
	f.CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES. Las políticas deben prever sistemas de cubrimiento del riesgo mediante provisiones generales e individuales que permitan absorber las pérdidas esperadas derivadas de la exposición crediticia de la entidad y estimadas mediante las metodologías y análisis desarrollados en el SARC. Deben considerar explícitamente los ajustes contra-cíclicos de los modelos; estos ajustes pueden hacerse mediante provisiones individuales y/o provisiones generales. En caso de que el ajuste contra-cíclico se efectúe individualmente, dicho ajuste deberá registrarse independientemente para cada crédito.	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			
	g.CAPITAL ECONÓMICO. Se entiende por capital económico la estimación del nivel de patrimonio necesario para absorber las pérdidas no esperadas de la entidad. Si bien todavía no es una exigencia regulatoria, es deseable que las entidades inicien un proceso de estimación de este capital con metodologías internas.	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			
	h.RECUPERACIÓN DE CARTERA. Las entidades deben desarrollar políticas y procedimientos que les permitan tomar oportunamente medidas para enfrentar incumplimientos con el objeto de minimizar las pérdidas. Deben ser diseñadas con base en la historia de recuperaciones y las variables críticas que determinan la minimización de las pérdidas. La información sobre los resultados de estas políticas debe ser almacenada como insumo para el afinamiento de los modelos desarrollados para el seguimiento y estimación de pérdidas."	Circular Básica Contable y Financiera(C.E. 052 de 2004)			
PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	"El SARC debe contar con procesos para la identificación, medición y control del riesgo crediticio. En ellos se deben definir en forma clara y expresa las responsabilidades de cada uno de los funcionarios y organismos internos involucrados en dicha administración, así como los sistemas de seguimiento que contemplen la adopción de medidas frente a su incumplimiento. En la definición de los procesos se deben precisar, como mínimo lo siguiente:"	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			

	<p>RESPONSABILIDADES INDELEGABLES DE LA JUNTA DIRECTIVA O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: Aprobar las políticas de la entidad, los procedimientos y metodologías de otorgamiento, seguimiento del riesgo crediticio y de recuperación de los créditos; la asignación de recursos humanos, físicos y técnicos para el adecuado desarrollo del SARC; exigir de la administración, para su evaluación, reportes periódicos sobre los niveles de exposición al riesgo crediticio, sus implicaciones y las actividades relevantes para su mitigación y/o adecuada administración; señalar las responsabilidades y atribuciones asignadas a los cargos y áreas encargadas de gestionar el riesgo crediticio; evaluar las propuestas de recomendaciones y correctivos sobre los procesos de administración que sugiera el representante legal principal; aprobar el sistema de control interno del SARC, asignando con precisión las responsabilidades de las áreas y funcionarios competentes, así como evaluar los informes y la gestión del área encargada de dicho control.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>RESPONSABILIDADES DEL NIVEL ADMINISTRATIVO. Los procedimientos que se adopten deben tener en cuenta las siguientes funciones de gestión y seguimiento a cargo del representante legal principal de la entidad y de los funcionarios o áreas administrativas designadas para tal efecto: Diseñar los procedimientos a seguir por las áreas y cargos asignados como responsables de la administración del riesgo crediticio; someter a aprobación de la junta directiva o del consejo de administración los procedimientos; el representante legal principal de la entidad, al igual que los funcionarios o áreas administrativas que éste designe, son responsables de la implementación de la estrategia de administración de riesgo aprobada por la junta directiva o el consejo de administración, desarrollando procesos y metodologías de identificación, medición, seguimiento y control del riesgo crediticio;</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>realizar el seguimiento permanente de la administración del riesgo crediticio y mantener debidamente informada a la junta directiva o al consejo de administración de sus resultados; señalar las características y periodicidad de los informes que los funcionarios y áreas encargadas de la administración del riesgo crediticio deben rendir; adoptar los correctivos de los procesos de administración del riesgo crediticio que sean de su competencia y proponer los que estime convenientes a la junta directiva o al consejo de administración.</p>				

CONTENIDO MÍNIMO DE LOS PROCESOS.	"Los procesos adoptados deben generar la información necesaria para evaluar los respectivos riesgos, apoyar la toma de decisiones y abarcar las siguientes etapas relacionadas con la operación de crédito: Otorgamiento, Seguimiento y control y Recuperación."	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			
CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS.	"ETAPA DE OTORGAMIENTO. Debe basarse en el conocimiento del sujeto de crédito o contraparte, de su capacidad de pago y de las características del contrato a celebrar entre las partes, que incluyen, entre otros, las condiciones financieras del préstamo, las garantías, fuentes de pago y las condiciones macroeconómicas a las que pueda estar expuesto. Como mínimo en el proceso de otorgamiento se deben considerar los siguientes parámetros:	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)	CONDICIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO. - Presentar: Solicitud, copia del documento de identidad, certificado de existencia y representación para personas jurídicas, copia del certificado de tradición, certificado de nomenclatura, certificado de estratificación, si el solicitante no es el propietario del inmueble señalar si es tenedor o poseedor, copia de una factura del cliente más cercano al sitio donde se va a prestar el servicio. - Reunir las condiciones técnicas.	Contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de energía eléctrica - EPSA	
	a. Información previa al otorgamiento de un crédito. Tasa de interés; la base de capital sobre la cual se aplicará la tasa de interés; Tasa de interés de mora; las comisiones y recargos que se aplicarán; el plazo del préstamo (períodos muertos, de gracia, etc.); condiciones de prepago; los derechos de la entidad acreedora en caso de incumplimiento por parte del deudor; los derechos del deudor, en particular los que se refieren al acceso a la información sobre la calificación de riesgo de sus obligaciones con la entidad acreedora.	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)	NEGACION DEL SERVICIO. "La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente".	CREG108-97	

	<p>b. Selección de variables y segmentación de portafolios. Establecer, para cada uno de los portafolios identificados, las variables que con mayor significancia permitan discriminar los sujetos de crédito que se ajustan al perfil de riesgo de la entidad. La selección de estas variables de discriminación y la importancia relativa que se dé a cada una de ellas debe ser un elemento determinante tanto en el otorgamiento como en el seguimiento de los créditos de cada portafolio. En tal sentido, la metodología implantada debe considerar la combinación de criterios cuantitativos y cualitativos, objetivos y subjetivos, de acuerdo con la experiencia y las políticas estratégicas de la entidad. Esta metodología debe ser evaluada como mínimo dos (2) veces al año, al finalizar los meses de mayo y noviembre, con el fin de verificar su idoneidad, al igual que la relevancia de las variables. Los procesos de segmentación y discriminación de los portafolios de crédito y de sus posibles sujetos de crédito, deben servir de base para su calificación. De igual forma, las metodologías y procedimientos implantados en el proceso de otorgamiento deben permitir monitorear y controlar la exposición crediticia de los diferentes portafolios, así como la del portafolio agregado, de conformidad con los límites establecidos por la junta directiva o el consejo de administración. Se deben señalar criterios sobre la forma como se orienta y diversifica el portafolio de crédito de la entidad, evitando una excesiva concentración del crédito por deudor, sector económico, grupo económico, factor de riesgo, etc.</p>	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			
	<p>c. Capacidad de pago del deudor. La evaluación de la capacidad de pago esperada de un deudor o proyecto a financiar es fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento del respectivo crédito. Para estos efectos, debe entenderse que el mismo análisis debe hacerse a los codeudores, avalistas, deudores solidarios y, en general, a cualquier persona natural o jurídica que resulte o pueda resultar directa o indirectamente obligada al pago de los créditos. Para evaluar esta capacidad de pago se debe analizar al menos la siguiente información: Los flujos de ingresos y egresos, así como el flujo de caja del deudor y/o del proyecto financiado o a financiar; la solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto; información sobre el cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del deudor, la atención oportuna de todas las cuotas o instalamentos.</p>	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			

	<p>Adicionalmente, la historia financiera y crediticia, proveniente de centrales de riesgo, calificadoras de riesgo, del deudor o de cualquier otra fuente que resulte relevante; el número de veces que el crédito ha sido reestructurado y las características de la(s) respectiva(s) reestructuración(es), se entenderá que entre más operaciones reestructuradas tenga un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación; en la evaluación de la capacidad de pago de entidades públicas territoriales, las entidades vigiladas deberán verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en las leyes 358 de 1997, 550 de 1999 y 617 de 2000, y de las demás normas que las reglamenten o modifiquen; los posibles efectos de los riesgos financieros a los que está expuesto el flujo de caja del deudor y/o del proyecto a financiar, considerando distintos escenarios en función de variables económicas (tasas de interés, tasas de cambio, crecimiento de los mercados, etc.) que puedan afectar el negocio o la capacidad de pago del deudor, según el caso.</p>				
	<p>d. Garantías que respaldan la operación y criterios para estimar su valor y eficacia. Se deben considerar como mínimo los siguientes factores: Naturaleza, valor, cobertura y liquidez de las garantías.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>ETAPA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL. Supone un continuo monitoreo y calificación de las operaciones crediticias acorde con el proceso de otorgamiento. Los procesos que se adopten deben contener metodologías y técnicas analíticas que permitan medir el riesgo crediticio inherente a una operación crediticia y los futuros cambios potenciales en las condiciones del servicio de la misma. Tales metodologías y técnicas se deben fundamentar, entre otros criterios, en la información relacionada con el comportamiento histórico de los portafolios y los créditos, las características particulares de los deudores y sus créditos, las variables sectoriales y macroeconómicas que afecten el normal desarrollo de los mismos y las garantías con las cuales se respalden. Los modelos internos que se desarrollen deben determinar la pérdida esperada por la exposición al riesgo crediticio. La información que resulte de estos modelos debe ser almacenada como insumo para el afinamiento y retroalimentación de los mismos. Estas metodologías deben ser evaluadas como mínimo dos (2) veces al año.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			

	<p>ETAPA DE RECUPERACIÓN. Debe contar con procedimientos aprobados por la junta directiva o el consejo de administración y ejecutados por la administración de la entidad, tendientes a maximizar la recuperación de créditos no atendidos normalmente. Tales procesos deben identificar claramente los responsables de su desarrollo, así como los criterios con base en los cuales se ejecutan las labores de cobranza, se evalúan y deciden reestructuraciones, se administra el proceso de recepción y realización de bienes recibidos a título de dación en pago y se decide el castigo de los créditos. Las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera(C.E. 052 de 2004)</p>	<p>COBRO PERSUASIVO. El cobro persuasivo es la etapa en la cual se invita al deudor, entidad regulada por la CRA, a través de un requerimiento, a cancelar la contribución especial que se encuentra en mora, mediante el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago, de una manera ágil y eficiente.</p>	<p>Resolución CRA UAE 380 de 2003</p>	<p>No existe normatividad relacionada con el cobro persuasivo a las personas naturales beneficiarias de los servicios públicos domiciliarios.</p>
			<p>FACULTAD DE COBRO COACTIVO PARA LAS ENTIDADES NACIONALES. "Las entidades públicas del orden nacional como Ministerios, Departamentos Administrativos, organismos adscritos y vinculados, la Contraloría General de la República, La Procuraduría General de la Nación y la Registraduría nacional del Estado Civil, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivos los créditos exigibles a favor de las mencionadas entidades y de la Nación. Para este efecto la respectiva autoridad competente, otorgará poderes a funcionarios abogados de cada entidad o podrá contratar apoderados especiales que sean abogados titulados."</p>	<p>Ley 6 de 1992</p>	<p>El cobro coactivo no aplica para las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios de naturaleza privada.</p>
			<p>GRUPO DE COBRO COACTIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Creado dependiente de la Oficina Asesora Jurídica, con el objetivo de ejecutar los procedimientos necesarios para obtener un rápido y eficiente recaudo y cobro coactivo de todas las obligaciones a favor de la entidad y del Tesoro Nacional. Tendrá entre otras, las siguientes funciones:</p>	<p>Resolución SSPD 006876 DE 2001</p>	

			<p>Recibir las solicitudes de Ejecución de las obligaciones claras, expresas y actualmente exigibles; hacer el correspondiente reparto y asignarle número de Expediente, e identificar la obligación; obtener información de todos los deudores e investigar si poseen bienes que garanticen la obligación, o si se encuentra en liquidación, en caso de persistir la omisión al pago el funcionario Ejecutor (coordinador) decretará el embargo de los bienes en propiedad y posesión del deudor; proferir resolución de mandamiento de pago contra los deudores; verificar el cumplimiento de los términos de presentación de créditos, excepciones y notificaciones; hacerse parte en los concursos de acreedores o liquidación obligatoria de los deudores contra los cuales cursan procesos de Jurisdicción Coactiva, con el fin de hacer valer los créditos a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; adelantar procedimientos de conformidad con las normas vigentes sobre la materia y en todo caso, respetando siempre el debido proceso.</p>		
			<p>RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO Y DEL ARRENDATARIO POR DEUDAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. "La empresa prestadora podrá perseguir al propietario y al usuario (arrendatario) para el pago de lo adeudado, pero en el evento en que el empresa no haya suspendido el servicio, se romperá la solidaridad para obtener el pago y sólo podrá perseguir al usuario (arrendatario) por los períodos posteriores."</p>	<p>Concepto-SSPD-OJ-2005-116</p>	
			<p>MÉRITO EJECUTIVO. La factura expedida por la empresa debidamente firmada por el representante legal o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por la empresa, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.</p>	<p>CREG 108-97</p>	
<p>TASAS DE INTERÉS Y RÉGIMEN TARIFARIO</p>	<p>TASAS MÁXIMAS DE INTERÉS. "Las tasas de interés en Colombia pueden ser libremente acordadas por las partes siempre que se sujeten a los límites legales."</p>	<p>Circular Jurídica (C.E.046 de 2003)</p>	<p>RÉGIMEN TARIFARIO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS. Compuesto por reglas relativas a: el régimen de regulación o de libertad, el sistema de subsidios, las reglas relativas a las prácticas tarifarias restrictivas de la libre competencia, y que implican abuso de posición dominante, las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.</p>	<p>Ley 142 de 1994</p>	

	Tasa máxima de interés remuneratorio: No pueden superar la tasa constitutiva del delito de usura, es decir, aquella que exceda en la mitad el interés bancario corriente.	Circular Jurídica (C.E.046 de 2003)	CRITERIOS PARA DEFINIR EL RÉGIMEN TARIFARIO. "El régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia."	Ley 142 de 1994	
	Tasa máxima de interés moratorio: No puede ser superior a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria.	Circular Jurídica (C.E.046 de 2003)	CARGO POR CONCEPTO DE RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN. En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la ley 40 de 1990.	Ley 142 de 1994	
			REGULACIÓN Y LIBERTAD DE TARIFAS. "Al fijar sus tarifas, las empresas de servicios públicos se someterán al régimen de regulación, el cual podrá incluir las modalidades de libertad regulada y libertad vigilada, o un régimen de libertad para lo cual las empresas deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva comisión para fijar sus tarifas, salvo en los casos excepcionales, tendrán libertad para fijar tarifas cuando no tengan una posición dominante en su mercado, según análisis que hará la comisión respectiva, con base en los criterios y definiciones de la Ley 142 de 1994 y tendrán libertad para fijar tarifas, cuando exista competencia entre proveedores.	Ley 142 de 1994	
	COBROS QUE CONFORMAN INTERESES: "Dado que los intereses son réditos de un capital, debe entenderse incluido en ellos tanto lo que se cobra por ceder el beneficio de hacer uso del dinero, como por asumir el riesgo que ello representa y en general todas las cargas de tipo accesorio que se derivan para el acreedor respectivo, con excepción de los impuestos directos que se causen, como podrían ser los estudios de crédito y los costos de control y cobranza normal u ordinaria, resultando así remunerada con tales réditos y en su integridad, la operación financiera."	Circular Jurídica (C.E.046 de 2003)	APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS. Las comisiones de regulación exigirán gradualmente a todos quienes prestan servicios públicos que, al cobrar las tarifas, distingan en las facturas entre el valor que corresponde al servicio y el factor que se aplica para dar subsidios a los usuarios de los estratos 1 y 2. Igualmente, definirán las condiciones para aplicarlos al estrato 3. Se presume que el factor aludido nunca podrá ser superior al equivalente del 20% del valor del servicio y no podrán incluirse factores adicionales por concepto de ventas o consumo del usuario. Cuando comiencen a aplicarse las fórmulas tarifarias, las comisiones sólo permitirán que el factor o factores que se han venido cobrando, se incluyan en las facturas de usuarios de inmuebles residenciales de los estratos 5 y 6, y en las de los usuarios industriales y comerciales. Para todos estos, el factor o factores se determinará y se discriminará en las facturas, y los recaudos que con base en ellos se hagan, recibirán el destino señalado en el artículo 89.2 de esta ley.	Ley 142 de 1994	
			"Quienes presten los servicios públicos harán los recaudos de las sumas que resulten al aplicar los factores de que trata este artículo y los aplicarán al pago de subsidios, de acuerdo con las normas pertinentes, de todo lo cual llevarán contabilidad y cuentas detalladas."		

			<p>"En el evento de que los fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos no sean suficientes para cubrir la totalidad de los subsidios necesarios, la diferencia será cubierta con otros recursos de los presupuestos de las entidades del orden municipal, distrital, departamental o nacional".</p>	<p>Ley 142 de 1994. Modificado Ley 632-00</p>	
			<p>ELEMENTOS EN LAS FÓRMULAS TARIFARIAS. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio; un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, como gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia; un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. En las facturas de los servicios públicos domiciliarios, no se pueden cobrar impuestos diferentes al IVA, generado por la prestación del servicio. Cuando se trate del cobro del alumbrado público, éste puede realizarse a través de las facturas del servicio público de energía.</p>	<p>Ley 142 de 1994, Concepto-SSPD-OJ-2005-145, Concepto-OJ-2005-107, Concepto-OJ-2005-114</p>	
			<p>También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alicuotas partes anuales. El cobro de estos cargos en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio.</p>		

	<p>CONTRATACIÓN DE TASAS DE INTERÉS EN OPERACIONES EN MONEDA LEGAL. Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios, la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado.</p> <p>Las tasas de interés fijas o variables deben expresarse en términos efectivos anuales, independientemente de que se mencione su equivalencia en tasas nominales de acuerdo con la periodicidad de pago convenida. En los eventos en que se pacten tasas de interés variables, la tasa de referencia debe ser expresada en términos efectivos anuales y el margen o spread, también calculado en términos efectivos anuales, debe adicionarse a la tasa de referencia.</p>	<p>Circular Jurídica (C.E.060 de 2000)</p>	<p>LAS FORMULAS TARIFARIAS. "Para determinarlas se aplicarán las normas sobre régimen tarifario de las empresas de servicios públicos previstas, las normas del Código Contencioso Administrativo, y las siguientes reglas especiales: La coordinación ejecutiva de la comisión de regulación respectiva impulsará toda la actuación; sin embargo, cuando corresponda a la comisión como autoridad nombrar peritos, el nombramiento corresponderá a la comisión misma. Si la actuación se inicia de oficio, la comisión debe disponer de estudios suficientes para definir la fórmula de que se trate; si se inicia por petición de una empresa de servicios públicos, el solicitante debe acompañar tales estudios. Son estudios suficientes, los que tengan la misma clase y cantidad de información que haya empleado cualquier comisión de regulación para determinar una fórmula tarifaria."</p>	<p>Ley 142 de 1994</p>	
	<p>MODIFICACIÓN TASAS DE INTERÉS: "Las modificaciones que presenten las tasas de interés durante la vida de préstamos pactados con los establecimientos de crédito, deben reflejarse en la correspondiente reducción de los montos convenidos al momento de la celebración de los contratos, cuando quiera que al momento de la causación de los réditos aquellos sobrepasen los límites correspondientes."</p>	<p>Circular Jurídica (C.E.046 de 2003)</p>	<p>ACTUALIZACIÓN DE LAS TARIFAS. Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.</p> <p>Cada vez que las empresas de servicios públicos reajusten las tarifas, deberán comunicar los nuevos valores a la Superintendencia de servicios públicos, y a la comisión respectiva. Deberán, además, publicarlos, por una vez, en un periódico que circule en los municipios en donde se presta el servicio, o en uno de circulación nacional.</p>	<p>Ley 142 de 1994</p>	
			<p>VIGENCIA DE LAS FÓRMULAS TARIFARIAS. "Tendrán una vigencia de cinco años, salvo que antes haya acuerdo entre la empresa de servicios públicos y la comisión para modificarlas o prorrogarlas por un período igual. Excepcionalmente podrán modificarse, de oficio o a petición de parte, antes del plazo indicado cuando sea evidente que se cometieron graves errores en su cálculo, que lesionan injustamente los intereses de los usuarios o de la empresa; o que ha habido razones de caso fortuito o fuerza mayor que comprometen en forma grave la capacidad financiera de la empresa para continuar prestando el servicio en las condiciones tarifarias previstas. Vencido el período de vigencia de las fórmulas tarifarias, continuarán rigiendo mientras la comisión no fije las nuevas."</p>	<p>Ley 142 de 1994</p>	

PLAZOS	Los plazos de los créditos pueden ser, de acuerdo con el destino, el monto y la tasa de interés de: Corto plazo: Hasta 12 meses Mediano plazo: Mayor de 12 meses y hasta 60 meses Largo plazo: Mayor de 60 meses.		"La entidad prestadora de los servicios públicos debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar periodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto."	Decreto No.302 de 2000 - SSPD
EXTRACTOS DE CUENTA / FACTURAS	Los extractos o estados de cuenta que las entidades entreguen a sus clientes, se indicará, entre otros, la tasa efectiva cobrada durante el período cubierto, la totalidad de los costos financieros a cargo del deudor, cualquiera que sea su denominación, vinculados o relacionados con su otorgamiento.	Circular Jurídica (C.E.060 de 2000)	"Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado. "	Ley 142 de 1994
			REVISIÓN PREVIA. "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."	Ley 142 de 1994
			COBROS INOPORTUNOS. "Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario." Artículo declarado exequible.	Ley 142 de 1994 Sentencia C-060-05
			PRESCRIPCIÓN DE LAS FACTURAS. Las facturas prescriben a los 5 años de haber sido expedidas.	Concepto SSPD-OJ-2005-165

<p>GARANTÍAS</p>	<p>GARANTÍAS ADMISIBLES. Consiste en un derecho real o personal que permite a la entidad financiera acreedora, de ser incumplida la obligación garantizada, obtener de manera eficaz y oportuna el pago de la misma, incluso coactivamente sin ser indispensable acudir ante la jurisdicción ordinaria. Se consideran garantías admisibles:- Pignoración de rentas y operaciones de crédito con entidades territoriales y entidades descentralizadas, sujeta al cumplimiento de condiciones.- Garantía personal.- Títulos valores entregados en garantía, sujetos al cumplimiento de condiciones.- Prenda sobre el establecimiento de comercio, sujeta al cumplimiento de condiciones.- Pignoración de los cánones de arrendamiento de los contratos de leasing, sujeta a condiciones.- Bonos de prenda.</p>	<p>Circular Jurídica (C.E.020 de 1998)</p>	<p>GARANTIAS QUE DEBE PRESENTAR EL CLIENTE PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS. La Empresa podrá exigir a los clientes morosos en el pago de sus obligaciones, la suscripción de un título valor por un tercero que quiera avalar la misma y tenga capacidad de pago, previo estudio de la capacidad económica de ésta. Igualmente podrá solicitar la constitución de prendas o hipotecas sobre bienes, para garantizar las obligaciones adquiridas.Inciso 3o. declarado exequible por la Corte Constitucional; "en el entendido que la obligación de garantizar con un título valor el pago de las facturas de los servicios públicos domiciliarios no se aplica al suscriptor o usuario de inmuebles residenciales".</p>	<p>Contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de energía eléctrica - EPSALey 142 1994Sentencia C-389-02</p>	<p>La exigencia de las garantías a los clientes de las empresas de servicios públicos domiciliarios no aplica para los usuarios de inmuebles residenciales. El objetivo de la exigencia de estas garantías es para respaldar consumos ya causados.</p>
	<p>GARANTÍAS NO ADMISIBLES. "Las garantías no admisibles, es decir, tanto las enunciadas en el artículo 5o. del Decreto 2360 de 1993 como seguridades no admisibles, como aquellas garantías no aludidas en tal norma pero que no cumplan las condiciones del artículo 3o. del mismo Decreto, pueden ser aceptadas por las entidades financieras como garantía de las operaciones activas de crédito que celebren, desde luego, bajo criterios de prudencia enderezados a verificar la suficiencia y eficacia de las garantías. Sin embargo, tales garantías no pueden ser aceptadas en el otorgamiento de aquellos créditos que superen los límites de los cupos individuales de crédito, puesto que la categoría de inadmisibles de las garantías o seguridades establecida en las normas comentadas implica única y exclusivamente que estas no son idóneas para ampliar el límite básico del 10% (diez por ciento) del patrimonio técnico."</p>	<p>Circular Jurídica (C.E.017 de 1997)</p>			
<p>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN.</p>			<p>El propietario del inmueble debe ser notificado de las actuaciones administrativas frente a obligaciones solidarias, aunque no sea parte directa del contrato de servicios públicos porque en todo caso ese contrato le es plenamente oponible, salvo que se trate de solicitud de nuevos servicios, porque en ese evento, como lo establece la Ley 820 de 2003, el único responsable es quien solicite ese nuevo servicio.</p>	<p>Concepto-OJ-2005-115</p>	

<p>AMBITO DE APLICACION DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.</p>			<p>Toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la ley 142 de 1994, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar, la imposición de las sanciones a que haya lugar.</p>	<p>Ley 142 de 1994 Decreto 2150 de 1995</p>	
<p>MODELOS INTERNOS O DE REFERENCIA PARA LA ESTIMACIÓN O CUANTIFICACIÓN DE LAS PÉRDIDAS ESPERADAS</p>	<p>COMPONENTES DE LOS MODELOS INTERNOS. "Deben contar con bases de datos que incorporen información histórica pertinente. La información de los modelos que se presenten a la Superintendencia Bancaria deberá ser actualizada al momento de su presentación. La estimación de la pérdida esperada en el marco del SARC resulta de la aplicación de la siguiente fórmula: PÉRDIDA ESPERADA= [Probabilidad de incumplimiento] x [Exposición del activo] x [Pérdida esperada de valor del activo dado el incumplimiento] "</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>REGLAS SOBRE LOS MODELOS DE REFERENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA Y LOS MODELOS INTERNOS DE LAS ENTIDADES. Las establecidas por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con la clasificación y calificación de los créditos, constitución de provisiones, insuficiencia en la capacidad de pago o flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
<p>SISTEMA DE PROVISIONES</p>	<p>PROVISIONES INDIVIDUALES O ESPECÍFICAS. "Son las provisiones que reflejan el riesgo crediticio particular de cada deudor, las cuales deben tener en cuenta la clasificación o modalidad del crédito, su calificación, porcentaje de provisión sobre la parte garantizada, porcentaje de provisión sobre la parte no garantizada y porcentaje mínimo de provisión."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 005 de 2005)</p>			<p>No existe normatividad relacionada con la constitución de provisiones de cartera, para las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios.</p>
	<p>PROVISIÓN GENERAL. "Corresponde como mínimo al uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta. Tratándose de contratos de leasing, la provisión general debe ser como mínimo del uno por ciento (1%) del valor de los bienes dados en leasing deducida la depreciación y amortización. "</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 005 de 2005)</p>			

REGLAS RELATIVAS A LAS MODALIDADES DE CRÉDITO	"Para propósitos de información, evaluación del riesgo crediticio, aplicación de normas contables y constitución de provisiones, entre otras, la cartera de créditos se debe clasificar en las siguientes modalidades:	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 005 de 2005)			
	CRÉDITOS COMERCIALES. Se definen como créditos comerciales los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.				
	CRÉDITOS DE CONSUMO. Se entiende por créditos de consumo, independientemente de su monto, los otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales.				
	CRÉDITOS DE VIVIENDA. Son créditos de vivienda, independientemente del monto, aquellos otorgados a personas naturales destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual, según lo establecido en la Ley 546 de 1999.				
	MICROCRÉDITO. Son microcréditos el conjunto de operaciones activas de crédito otorgadas a microempresas cuyo saldo de endeudamiento con la respectiva entidad no supere veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Por microempresa se entiende toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, cuya planta de personal no supere los diez (10) trabajadores o sus activos totales sean inferiores a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes."				
REGLAS SOBRE CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN	Para efectos de los reportes de endeudamiento a la Superintendencia Bancaria y a las centrales de información, las entidades deben clasificar los créditos en categorías de riesgo crediticio, por probabilidad de incumplimiento (en términos porcentuales).	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 005 de 2005)			

	<p>REGLAS SOBRE CALIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO: Categoría A o "riesgo normal" Categoría B o "riesgo aceptable, superior al normal" Categoría C o "riesgo apreciable" Categoría D o "riesgo significativo" Categoría E o "riesgo de incobrabilidad"</p> <p>La calificación de los créditos se lleva a cabo de acuerdo con la modalidad de crédito o clasificación a la que pertenezca, esto es, crédito comercial, consumo, vivienda o microcrédito.</p>				
	<p>RECALIFICACIÓN DE CRÉDITOS REESTRUCTURADOS. "Se debe cumplir con los criterios especiales establecidos por la Superintendencia Bancaria, las órdenes de recalificación por parte de la Superintendencia Bancaria y periodicidad de la evaluación definida."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
<p>ASPECTOS CONTABLES</p>	<p>CONTABILIZACIÓN DE INTERESES. "La Superintendencia Bancaria definió una reglamentación especial para la suspensión de la causación de intereses, el sistema de contabilización para créditos que al menos una vez hayan dejado de causar intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos, así como una regla especial de provisión de cuentas por cobrar y provisión sobre bienes restituidos que originalmente se hubieran dado en leasing."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>	<p>PLAN DE CONTABILIDAD. Los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán disponer internamente lo necesario para que la información contable básica requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sea reportada con la periodicidad que esta entidad defina, utilizando la estructura del Catálogo General de Cuentas. Los estados financieros de la Comisión Reguladora de Energía y Gas, están integrados al Sistema Único de Información.</p>	<p>Resolución SSPD 4640 de 2000, Circular SSPD-CREG No.0001 feb.13 2003</p>	
<p>DISPONIBILIDAD Y REQUISITOS DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN.</p>	<p>Reportes de las calificaciones de riesgo a la Superintendencia Bancaria. "Los resultados de las evaluaciones totales y de las actualizaciones de calificación de riesgo efectuadas por los establecimientos de crédito, deben incorporarse en los informes trimestrales de operaciones activas de crédito que se remiten a la Superintendencia Bancaria, con corte a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, de conformidad con los instructivos y formatos vigentes. Sin embargo, la Superintendencia Bancaria podrá solicitar informes adicionales a los anteriormente descritos cuando los considere necesarios."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>	<p>SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN. "Corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994."</p>	<p>Ley 689 de 2001 adiciona a la Ley 142 de 1994, el presente artículo.</p>	

	MANEJO Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN. "Las entidades deben mantener expedientes de crédito de los respectivos prestatarios y las bases de datos que sustenten los modelos. Dicha información deberá estar a disposición de la Superintendencia Bancaria. En el expediente de crédito del respectivo prestatario se deberá mantener actualizada y completa su información sociodemográfica y financiera, la información de la garantía y demás aspectos considerados en metodologías de otorgamiento y seguimiento, y la correspondencia con el deudor. Las bases de datos deben mantenerse actualizadas y deben contar con mecanismos que garanticen la calidad y consistencia de la información de los clientes para hacer las evaluaciones rutinarias del riesgo crediticio de sus operaciones activas. Igualmente deben contar con mecanismos de seguridad que garanticen la confiabilidad de la información.	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)	OBJETIVOS DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN: Evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos domiciliarios; apoyar las funciones de vigilancia, control e inspección de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, apoyar las funciones de regulación de la CREG, CRA, y CRT; servir de base a las funciones asignadas a los Ministerios de Ministerios de Minas y Energía, Desarrollo Económico y Comunicaciones, y demás autoridades que tengan competencia en el sector de los servicios públicos domiciliarios; apoyar las funciones para desarrollar los controles interno, fiscal y social, la revisoría fiscal y la auditoría externa; facilitar a los usuarios el acceso a la información sobre servicios públicos domiciliarios; apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social, y promover la participación ciudadana en la vigilancia de los servicios públicos domiciliarios; mantener un registro actualizado de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.	Documento Conpes 3168. Bogotá, D.C. mayo de 2002	
	Toda la información cuantitativa y cualitativa evaluada que sirva de insumo para los modelos de otorgamiento y seguimiento debe quedar a disposición de la Superintendencia Bancaria. Para preservar la confidencialidad de la información, las entidades deben suministrarla únicamente a los funcionarios autorizados previa y expresamente para el efecto por la Superintendencia Bancaria."		"El Sistema Único de Información, bajo la filosofía de bodegas de datos , permitirá recolectar, procesar, consolidar y publicar información técnica, operativa, tarifaria, financiera, administrativa, comercial, y de gestión de los servicios públicos domiciliarios, poniendo a disposición la información según el perfil de cada usuario del sistema, facilitando su manipulación por parte de estos. El SUI se caracterizará por ser abierto, escalable, seguro y confiable."	Documento Conpes 3168. Bogotá, D.C. mayo de 2002	
	REPORTES ESPECIALES DE DEUDORES REESTRUCTURADOS. Es obligatorio reportar trimestralmente a la Superintendencia Bancaria información sobre créditos y deudores reestructurados.				
INFORMACIÓN A LOS DEUDORES / USUARIOS	"Dentro de los diez (10) días siguientes a la respectiva solicitud del cliente, la entidad financiera acreedora deberá comunicarle la última calificación y clasificación de riesgo que le ha asignado, junto con los fundamentos que la justifican según la evaluación correspondiente realizada por la entidad. En el momento en que se solicita u otorga el crédito, el cliente deberá ser ilustrado acerca de su derecho a obtener esta información."	Circular Básica Contable y Financiera(C.E. 052 de 2004)	Los usuarios tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor: solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Ley 142 de 1994	
	SISTEMA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS. "El SARC debe contar con un sistema que permanentemente permita recoger y actualizar la información sobre la condición o situación de pago de sus deudores, así como cualquier modificación que se presente sobre la misma al momento en que ésta se produzca."	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			

<p>CENTRALES DE RIESGO.</p>	<p>"El SARC debe contar con mecanismos de información periódica (carteleras, folletos, información adjunta a los extractos, Internet, etc.) a los clientes y deudores de la entidad acerca del alcance de sus convenios con centrales de riesgos, de los efectos generales que conlleva el reporte a las mismas y de las reglas internas sobre permanencia del dato que hayan adoptado tales centrales de riesgos teniendo en cuenta la jurisprudencia constitucional y los mandatos que se establezcan en las normas legales aplicables."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>	<p>Las centrales de riesgo pueden celebrar contratos de derecho privado con las prestadoras de servicios públicos domiciliarios a fin de obtener información acerca del comportamiento de los usuarios de tales servicios.</p>	<p>Concepto SSPD-OJ-2005-146</p>	<p>Se recomienda que dentro de los procesos de recuperación de cartera que establezcan las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el evento de incumplimiento en el pago por parte del cliente, que implique el corte del servicio (no la suspensión), éstos sean reportados a las centrales de riesgos.</p>
<p>ACUERDOS DE REESTRUCTURACION Ley 550 de diciembre 30 de 1999</p>	<p>"A partir de la fecha en que se inicie la negociación de un acuerdo de reestructuración, las entidades financieras acreedoras de la empresa o de la entidad territorial objeto del acuerdo, dejarán de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieran dichos créditos en la fecha de iniciación de las negociaciones. En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría "E", crédito incobrable. Desde la formalización de un acuerdo de reestructuración, los créditos nuevos que se otorguen a las empresas o entidades territoriales reestructuradas podrán ser calificados en categoría "A".</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)</p>			
	<p>No obstante lo anterior, para efectos de rehabilitar la calificación, y para poder reiniciar la causación de intereses y revertir provisiones de las acreencias anteriores a la fecha de iniciación del acuerdo, deberán cumplirse las reglas establecidas por la Superintendencia Bancaria.</p>				
	<p>Cuando los acuerdos de reestructuración contemplen la conversión de parte de la deuda contraída por la entidad reestructurada, en capital o en bonos de riesgo, las entidades financieras contabilizarán dichas acciones o bonos de riesgo como inversiones negociables que deberán venderse a más tardar dentro del año siguiente al plazo previsto para la ejecución del acuerdo.</p>				
	<p>SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE REESTRUCTURACION. Las entidades financieras deberán obtener del comité de vigilancia, del promotor del acuerdo o de la Dirección de Apoyo Fiscal (DAF) del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el caso de las entidades territoriales, certificaciones trimestrales sobre su cumplimiento, las cuales deberán mantenerse a disposición de la Superintendencia Bancaria."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera(C.E. 052 de 2004)</p>			

DACIONES EN PAGO	"Cuando en los acuerdos de reestructuración se prevea que las entidades financieras reciban como pago de sus acreencias, inmuebles distintos a establecimientos de comercio o industriales, tales bienes comenzarán a provisionarse, a partir de los doce (12) meses de la fecha de suscripción del acuerdo, en alícuotas mensuales, durante los treinta y seis (36) meses siguientes y hasta por el setenta por ciento (70%) de su valor si se trata de inmuebles destinados a vivienda y durante los veinticuatro (24) meses siguientes y hasta por el ochenta por ciento (80%) de su valor si se trata de otro tipo de inmueble."	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)			
REVISORÍA FISCAL	"Sin perjuicio de las reglas de control interno, el diseño, implementación y operación de un esquema general para la administración del riesgo crediticio debe contar con procesos adecuados de auditoría por parte de la revisoría fiscal. Para tal efecto, la persona natural o jurídica responsable, que es la designada por la asamblea general de accionistas o de asociados, de la respectiva sociedad o cooperativa, deberá contar con el equipo humano, técnico y físico adecuado para llevar a cabo dicha función. Cuando la revisoría fiscal sea encomendada a una persona jurídica, ésta, a su vez, desarrollará directamente su función a través de personas naturales idóneas para asumir la responsabilidad personal que a su vez les corresponde, y deberá dotarlas de los soportes humanos, técnicos y físicos necesarios. En el informe que presente a la asamblea general de accionistas o asociados, el revisor fiscal deberá dejar constancia de aquellas debilidades e irregularidades que tienen una incidencia importante en el funcionamiento del SARC subsanadas o no por la administración de la entidad vigilada a la fecha de corte del	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)	"Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. Cuando una Empresa de Servicios Públicos quiera cambiar a sus auditores externos, deberá solicitar permiso a la Superintendencia, informándole sobre las causas que la llevaron a esa decisión. La Superintendencia podrá negar la solicitud mediante resolución motivada." "El Superintendente de Servicios Públicos podrá, cada trimestre, solicitar a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios informes acerca de la gestión del auditor externo, y en caso de encontrar que éste no cumple a cabalidad con sus funciones, podrá recomendar a la empresa su remoción." La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa,	Ley 142 de 1994	
	ejercicio respecto del cual el revisor fiscal presenta el informe de cumplimiento y de control interno al que hace referencia el artículo 209 del Código de Comercio. La revisoría fiscal informará a la SBC, en desarrollo de su deber de colaboración indicado en el numeral 3 del artículo 207 del Código de Comercio, sobre todos los aspectos informados a la administración en relación con el SARC, indicando el grado de incidencia en que estaría afectándose el cumplimiento de los instructivos de la SBC sobre esta materia. Este informe se presentará, al menos, dos veces al año, el 31 de julio y el 31 de enero, y en el se indicará cuales fueron las pruebas aplicadas, los resultados alcanzados, las acciones seguidas y la respuesta de la entidad frente a sus observaciones, así como las correcciones que en su entender realizó la entidad."		las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora." No están obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, tales como: según el criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten servicios públicos, si demuestran un eficiente control fiscal e interno, las empresas de servicios públicos que atiendan menos de 2.500 usuarios, las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos, las que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales, entre otras.		

PROCESOS DE CONTROL INTERNO	"El diseño e implementación de un esquema para la administración del riesgo crediticio debe contar con procesos de control interno, mediante los cuales se verifique la implementación de las metodologías, procedimientos y, en general el cumplimiento de todas las reglas de su funcionamiento, incluyendo especialmente el oportuno flujo de información a la junta directiva, consejo de administración y al nivel administrativo de la entidad."	Circular Básica Contable y Financiera(C.E. 005 de 2005)	Para asegurar el control interno, las empresas de servicios públicos podrán contratar con entidades privadas la definición y diseño de los procedimientos de control interno, así como la evaluación periódica de su cumplimiento, de acuerdo siempre con las reglas que establezcan las comisiones de regulación. El control interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos.	Ley 142 de 1994	
SUPERVISIÓN	"En ejercicio de sus facultades de supervisión, y sin perjuicio de las medidas que pueda adoptar, la Superintendencia Bancaria velará por la ejecución de las políticas de administración del SARC. Igualmente, la Superintendencia Bancaria evaluará las políticas de administración del SARC, para efectos de la no objeción y la ejecución de éstas, y con base en dicha evaluación adoptará las medidas a que haya lugar, incluyendo, entre otras, la inadmisión, la no objeción del modelo o alguna de las previstas. La Superintendencia Bancaria identifica como práctica de gestión que puede poner en peligro la situación de solvencia o liquidez de las entidades, las fallas en la administración del riesgo crediticio. Constituye práctica insegura y en consecuencia no autorizada, revertir provisiones y/o mejorar la calificación de los créditos reestructurados sin observar las metodologías derivadas del modelo aplicable o sin el cumplimiento y plena verificación de los criterios y requisitos mínimos establecidos.	Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 052 de 2004)	Es función de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno en las empresas de servicios públicos. Para ello vigilará que se cumplan los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos que definen las comisiones de regulación, y podrá apoyarse en otras entidades oficiales o particulares.	Ley 142 de 1994	
	Entre otras medidas, la Superintendencia Bancaria podrá ordenar la suspensión inmediata de la aplicación de modelos internos no objetados, orden que conllevará la aplicación inmediata del modelo de referencia de la Superintendencia Bancaria, hasta tanto se subsanen, a satisfacción de este organismo, las irregularidades o deficiencias observadas."				

<p>CASTIGO DE ACTIVOS</p>	<p>"Las entidades vigiladas deberán presentar a la Superintendencia Bancaria una relación de los castigos de activos de los cuales sean titulares, que hayan sido debidamente aprobados por la Junta Directiva, la que se diligenciará con arreglo a los parámetros establecidos en el modelo que para el efecto señale la Superintendencia Bancaria. Es entendido que el castigo de activos no libera a los administradores de las responsabilidades que puedan haberles por las decisiones adoptadas en relación con los mismos y en modo alguno releva a la institución respectiva de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes. Así las cosas, a efectos de solicitar la aprobación por parte de la Junta Directiva de la institución, es necesario que los administradores de las entidades vigiladas expongan ante los miembros de la Junta Directiva, las gestiones de cobro realizadas y las razones tenidas en cuenta para considerar los activos castigados como incobrables o irrecuperables."</p>	<p>Circular Básica Contable y Financiera (C.E.100 de 1995)</p>			
<p>PRESUPUESTO Y FUENTES DE LOS SUBSIDIOS.</p>			<p>En los presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, las apropiaciones para inversión en acueducto y saneamiento básico y los subsidios se clasificarán en el gasto público social, como inversión social, para que reciban la prioridad que ordena el artículo 366 de la Constitución Política. Podrán utilizarse como fuentes de los subsidios los ingresos corrientes y de capital, las participaciones en los ingresos corrientes de la Nación, los recursos de los impuestos para tal efecto de que trata la Ley 142 de 1994, y para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo los recursos provenientes del 10% del impuesto predial unificado al que se refiere el artículo 7 de la ley 44 de 1990. En ningún caso se utilizarán recursos del crédito para atender subsidios. Las empresas de servicios públicos no podrán subsidiar otras empresas de servicios públicos.</p>	<p>Ley 142 de 1994</p>	

<p>EL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS.</p>		<p>Partes del contrato. "Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria ó bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".</p>	<p>Ley 142 de 1994. Modificada por Ley 689 de 2001.</p>	
		<p>"Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma".</p>		
<p>DERECHO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.</p>		<p>"Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos".</p>	<p>Ley 142 1994. Sentencia C-636/00, artículo exequible.</p>	
<p>SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO.</p>		<p>El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: la falta de pago por el termino que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas; la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones reciprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.</p>	<p>Ley 142 1994. Modificada por la Ley 689 de 2001</p>	<p>A través de una comunicación radial, emitida en junio de 2005, se informó la realización de brigadas para examinar los medidores y las conexiones, en una ciudad intermedia de Colombia. Estas brigadas fueron conformadas por la Fiscalía, la policía y funcionarios de la empresa de servicios públicos, con atribuciones para levantar toda la información del caso y proceder a suspender, cortar y hasta judicialiar al usuario.</p>

REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.			Si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.		
PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE			Las empresas públicas, privadas o mixtas, que emprendan proyectos susceptibles de producir deterioro ambiental tendrán la obligación de evitar, mitigar, reparar y compensar los efectos negativos sobre el ambiente natural y social generados en el desarrollo de sus funciones, de conformidad con las normas vigentes y las especiales que señalen las autoridades competentes; las que proyecten realizar o realicen obras de generación, interconexión, transmisión y distribución de electricidad, susceptibles de producir deterioro ambiental, están obligadas a obtener previamente la licencia ambiental de acuerdo con las normas que regulen la materia.	Ley 143 de 1994	Se recomienda que en la evaluación de crédito que realizan las entidades financieras a las personas jurídicas, se contemplen y den un puntaje importante a los aspectos relacionados con el cuidado y la protección del medio ambiente.
			"Durante la fase de estudio y como condición para ejecutar proyectos de generación e interconexión, las empresas propietarias de los proyectos deben informar a las comunidades afectadas, consultando con ellas primero, los impactos ambientales, segundo, las medidas previstas en el plan de acción ambiental y tercero, los mecanismos necesarios para involucrarlas en la implantación del plan de acción ambiental."	Ley 143 de 1994	
PROHIBICIÓN DE PRÁCTICAS DISCRIMINATORIAS, ABUSIVAS O RESTRICTIVAS.			Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia, por lo tanto se consideran restricciones indebidas a la competencia: el cobro de tarifas que no cubran los gastos de operación de un servicio y la prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa, entre otras.	Ley 142 de 1994	
DEFINICIÓN DE BARRIO SUBNORMAL			"Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del Sistema Interconectado Nacional que reúne las siguientes características: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que éste se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo operador de red y (ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad ... Corresponde al alcalde municipal o Distrital o a la autoridad competente, previa solicitud por parte del Operador de Red, conforme a la Ley 388 de 1997, clasificar y certificar la existencia de los barrios Subnormales".	Decreto 3735 del 19/12/2003	

ANEXO 4.1.1

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – GAS NATURAL-AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA
Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

	ACTIVOS	DEUDORES	DEUDORES S.P	DEUDAS D.C	PROV DEUDORES	PATRIMONIO	INGRESOS	VTAS BIENES	VTA SERVIC
METROGAS DE COLOMBIA S.A. EMPRESA S.A.	34.185.193.285	14.639.804.274	2.062.730.537	92.038.923	-16.504.930	32.219.444.215	9.440.538.175	30.676.967	9.832.919.316
GASES DEL ORIENTE S.A.	75.093.498.263	39.539.505.554	30.204.067.795	2.812.000	-67.363.762	37.796.119.462	29.273.936.883	206.739.805	20.888.071.550
GASES DEL QUINDIO S.A. E.S.P..	40.934.437.462	15.029.372.810	13.871.997.332	0	-175.463.888	12.752.875.428	18.781.821.675	214.360.769	17.039.200.599
ESPIGAS S.A. E.S.P..	285.848.948	63.690.079	13.486.511	0	0	199.500.357	90.284.122	0	86.744.488
GAS DEL RISARALDA	51.828.634.772	19.384.437.890	18.409.250.033	0	-220.302.088	15.910.079.097	28.297.016.287	353.484.601	26.083.732.750
PROMOTORA DE GASES DEL SUR E.S.P..	14.771.484.510	801.440.765	770.569.588	0	0	14.376.709.695	1.211.129.300	0	1.141.534.023
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P..	208.002.364.443	44.047.502.591	41.472.472.093	0	-2.982.343.560	179.986.031.143	73.838.876.398	275.456.956	62.053.225.982
EMPRESA DE GASES DE OCCIDENTE S. A.	124.918.944.771	80.019.268.380	33.365.547.185	0	-79.351.314	59.770.065.004	138.685.593.251	12.500.560.178	108.995.044.822
GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. E.S.P..	99.235.755.097	25.816.871.431	6.983.797.466	0	-529.956.865	82.983.890.172	46.128.834.153	270.000	48.179.943.024
GASES DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P..	19.588.905.848	3.929.380.747	2.065.695.955	0	-393.857.526	18.226.717.852	7.188.177.303	0	7.049.713.303
GASES DEL NORTE DEL VALLE S.A. E.S.P..	114.312.189.260	45.977.762.222	21.890.771.542	134.359.261	-166.990.928	56.017.858.553	85.156.446.659	1.506.494.480	72.604.790.429
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P..	338.199.246.212	94.701.990.858	47.041.413.904	176.286.979	-219.609.188	207.789.581.055	189.004.626.941	840.539.838	108.445.846.045
PROMESA S.A. E.S.P.	563.967.423	91.778.053	79.390.037	0	0	370.978.778	189.866.767	0	187.961.319
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	325.180.102.546	113.841.708.673	52.128.196.281	0	-1.441.328.594	196.009.315.950	236.523.866.892	5.498.777.889	206.928.249.620
GASES DE LA GUAJIRA S.A..	24.233.129.550	5.891.460.132	5.131.610.514	0	-221.374.828	19.448.098.376	12.477.381.556	720.766.639	10.863.384.694
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P..	69.360.069.714	20.790.011.912	17.814.671.274	0	-1.269.592.609	18.936.731.844	44.337.846.164	0	40.825.262.351
GAS NATURAL DEL CESAR	13.228.808.036	3.701.094.379	3.254.591.816	131.121.241	-131.121.241	9.623.690.849	7.924.181.456	0	7.766.722.890
COMERCIALIZADORA ENERGETICA DEL ORIENTE S.A. E.S.P..	255.275.808	93.574.091	67.868.505	0	0	61.402.498	227.296.197	0	227.785.267
GAS NATURAL S.A. E.S.P..	747.163.074.324	184.142.184.334	144.657.143.517	0	-9.575.558.950	523.638.994.343	450.700.014.364	0	430.232.664.683
GASES DEL CUSIANA S.A CUSIANAGAS S.A	10.636.090.487	1.694.727.519	1.562.159.631	0	-995.938	9.201.736.341	4.510.157.069	80.810.466	4.055.131.816
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A	213.440.813.847	72.556.117.073	26.120.511.085	0	-3.553.115.475	119.840.791.695	194.830.196.638	5.205.539.677	175.297.365.665
GAS NATURAL DEL CENTRO S.A. E.S.P..	44.546.291.300	10.975.977.829	4.966.643.609	530.464.995	-423.449.131	22.993.575.420	30.123.393.986	1.110.331.832	26.706.930.282
GASES DEL LLANO S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	60.572.627.567	3.847.677.170	3.304.045.293	0	-72.063.087	54.075.025.273	19.498.665.588	30.390.302	18.084.337.866
MADIGAS INGENIEROS S.A. E.S.P..	2.712.705.770	174.527.789	116.267.985	0	0	1.532.189.327	1.032.857.310	0	934.428.179
DINAGAS S.A. E.S.P..	4.374.617.863	2.255.562.407	1.042.097.080	0	0	1.806.625.837	16.333.681.854	0	16.163.934.154
MERILECTRICA S.A. Y CIA S.C.A. E.S.P..	5.386.644.306	530.197.279	323.377.160	0	0	4.756.409.063	8.014.562.967	0	8.014.562.967

ANEXO 4.1.1

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – GAS NATURAL-AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

PROV DEUD	Pat/Act	Deud/Act	Prov/Cartera	Deud S.P/Deud	Prov/Ing (Gasto)	Rot Cartera Veces	Período Recaudo
1.413.171	94,25%	42,82%	0,11%	14,09%	0,01%	0,64	566
14.993.493	50,33%	52,65%	0,17%	76,39%	0,05%	0,74	493
0	31,15%	36,72%	1,17%	92,30%	0,00%	1,25	292
0	69,79%	22,28%	0,00%	21,18%	0,00%	1,42	257
192.252.214	30,70%	37,40%	1,14%	94,97%	0,68%	1,46	250
0	97,33%	5,43%	0,00%	96,15%	0,00%	1,51	242
796.688.423	86,53%	21,18%	6,77%	94,15%	1,08%	1,68	218
212.447.858	47,85%	64,06%	0,10%	41,70%	0,15%	1,73	211
115.032.905	83,62%	26,02%	2,05%	27,05%	0,25%	1,79	204
80.417.268	93,05%	20,06%	10,02%	52,57%	1,12%	1,83	200
675.278.840	49,00%	40,22%	0,36%	47,61%	0,79%	1,85	197
68.597.465	61,44%	28,00%	0,23%	49,67%	0,04%	2,00	183
0	65,78%	16,27%	0,00%	86,50%	0,00%	2,07	176
1.011.630.890	60,28%	35,01%	1,27%	45,79%	0,43%	2,08	176
60.000.000	80,25%	24,31%	3,76%	87,10%	0,48%	2,12	172
380.251.430	27,30%	29,97%	6,11%	85,69%	0,86%	2,13	171
52.844.743	72,75%	27,98%	3,54%	87,94%	0,67%	2,14	170
0	24,05%	36,66%	0,00%	72,53%	0,00%	2,43	150
2.294.518.640	70,08%	24,65%	5,20%	78,56%	0,51%	2,45	149
4.198.669	86,51%	15,93%	0,06%	92,18%	0,09%	2,66	137
2.624.665.337	56,15%	33,99%	4,90%	36,00%	1,35%	2,69	136
57.197.531	51,62%	24,64%	3,86%	45,25%	0,19%	2,74	133
0	89,27%	6,35%	1,87%	85,87%	0,00%	5,07	72
0	56,48%	6,43%	0,00%	66,62%	0,00%	5,92	62
0	41,30%	51,56%	0,00%	46,20%	0,00%	7,24	50
0	88,30%	9,84%	0,00%	60,99%	0,00%	15,12	24

ANEXO 4.1.2

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ACUEDUCTO -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA
Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

	Activos	Deudores	Deudores S.P	Prov deudores	CxP	Patrimonio	Ingresos	Vta de serv	Gastos	Prov deudores
AGUAS DEL ALTO MAGD S.A. E.S.P..	6.201.475.535	5.296.881.644	241.364.902	0	2.552.589.551	3.118.547.595	1.075.800.186	1.215.687.873	181.082.419	0
JARDIN	1.837.188.305	707.402.903	43.441.562	0	759.684.648	972.596.337	185.373.383	178.321.146	81.585.313	0
AGUAS DEL LLANO S.A. E.S.P..	848.716.663	530.804.747	5.643.569	0	545.125.308	298.005.019	219.214.929	217.277.801	197.566.301	0
OPERADORES DE SERVICIOS S.A. E.S.P..	511.564.250	348.327.179	0	0	297.126.577	182.191.196	169.707.039	166.535.505	139.896.186	0
SANTA MARTA	53.269.396.190	34.296.416.802	40.070.968.677	-18.016.743.763	23.188.914.522	20.801.491.093	25.084.665.764	24.188.704.533	14.036.687.889	4.303.194.091
ARAUCA	5.813.143.976	4.022.201.984	1.564.405.242	0	-571.392.064	1.765.206.676	3.815.466.266	2.950.130.729	2.798.850.578	1.045.480.210
LA SIERRA	4.091.506.392	3.914.289.302	0	-1.412.282.002	2.678.002.969	1.341.296.853	3.254.401.445	3.276.176.889	998.977.141	368.994.635
BARRANQUILLA	275.723.111.776	141.495.491.153	107.872.867.550	-9.601.117.289	17.093.333.620	77.388.978.295	126.813.596.276	119.638.478.892	65.415.339.542	10.572.865.834
CARTAGO	31.928.175.727	8.279.556.587	667.469.638	-327.949.166	542.556.705	22.380.951.702	7.895.454.113	7.694.381.925	2.523.991.551	0
TAME	1.387.175.790	647.246.713	52.073.193	-14.350.753	546.329.807	796.422.368	637.584.553	571.597.753	111.260.431	1.308.921
PATIOS	3.014.769.036	1.492.817.559	1.948.577.271	-514.330.754	34.432.222	2.927.506.933	1.557.397.530	1.285.015.686	932.691.385	43.054.115
FONTANA S.A. E.S.P..	578.605.291	168.412.523	24.964.750	-348.589	15.422.201	554.619.691	200.828.024	182.108.757	74.603.418	0
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P..	36.049.301.530	9.832.103.701	4.938.926.572	-5.015.628.725	5.996.722.766	25.640.342.084	12.726.730.563	11.716.161.066	4.282.095.622	841.203.000
EMCALI	985.673.473.537	145.532.132.035	21.518.839.320	-14.665.385.878	13.445.190.668	489.657.398.050	196.128.163.199	158.212.372.487	71.011.549.439	2.278.396.904
AGUAS DE LA PENINSULA S.A. E.S.P..	1.338.089.375	1.053.987.434	828.343.838	0	453.241.934	754.019.852	1.451.590.021	1.009.863.180	572.363.111	0
OPERAGUA EL BANCO S.A. E.S.P.	687.661.963	492.834.720	523.096.936	-89.921.132	214.362.637	442.482.354	707.536.748	694.524.867	370.033.383	89.921.132
BOSCONIA	1.646.699.400	353.680.200	320.295.000	-149.362.200	42.845.400	1.572.305.400	508.570.500	410.384.000	220.245.350	69.222.300
PASTO	38.172.199.600	7.511.161.341	4.926.288.705	-260.335.709	7.008.215.402	20.424.762.384	11.322.705.538	10.298.782.112	5.250.930.282	448.577.462
AAA ATLANTICO S.A. E.S.P..	380.171.450	148.687.268	161.576.117	-64.000.000	162.869.422	167.824.926	229.273.827	229.766.964	102.165.277	64.000.000
ACUAVALLE	165.646.928.622	19.936.779.675	37.953.605.196	-31.900.088.235	4.292.764.570	132.304.236.344	31.458.757.806	30.823.706.435	13.502.666.341	2.387.579.840
VALLEDUPAR	37.639.206.623	7.662.943.848	4.394.602.693	-8.038.309.627	234.090.941	34.007.919.519	12.825.072.900	12.428.041.167	5.657.058.720	2.625.000.000
EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P..	77.787.695.991	8.624.274.012	2.181.379.551	-9.418.413.506	3.345.205.603	64.147.336.838	15.084.138.908	11.819.296.133	9.157.362.692	1.003.833.468
AGUAS CAPITAL S.A. E.S.P.	11.691.123.050	7.575.374.164	0	0	2.208.896.677	2.465.397.229	13.448.667.620	13.285.301.163	3.266.882.862	0
CUCUTA	115.670.732.452	19.132.898.983	11.882.393.332	-11.431.852.702	3.753.445.571	6.016.246.807	34.005.239.280	19.729.622.254	24.770.006.183	2.960.176.279
TIBU	275.285.103	169.262.794	210.131.038	-40.868.244	141.355.150	109.330.090	303.128.232	294.537.780	84.282.537	606.832
AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA	1.330.841.855	1.052.054.494	813.239.816	0	695.003.296	384.944.949	1.980.187.301	900.308.515	759.061.847	0
SERA Q.A. TUNJA E.S.P. S.A..	16.086.846.043	4.718.132.006	188.737.942	-1.398.426.561	2.325.723.038	3.252.123.853	8.951.135.212	8.148.139.796	3.293.788.789	150.920.240
VILLAVO	99.886.153.493	8.879.117.843	9.182.605.690	-3.252.930.542	9.065.213.554	80.608.116.118	16.849.973.728	15.151.475.765	7.728.010.970	191.428.440
CALARCA	2.779.694.950	1.006.246.718	454.427.659	-9.067.356	298.544.706	1.181.287.579	2.089.455.570	1.882.954.288	421.199.899	9.067.356
CONHYDRA S.A. E.S.P..	12.511.307.417	4.466.537.731	1.123.722.163	-307.335.975	5.131.684.407	6.358.520.327	9.676.281.105	9.055.222.864	3.315.880.768	227.951.056
EAB	3.553.355.696.035	330.309.420.783	146.257.470.100	-46.144.472.471	63.432.788.879	1.824.275.163.663	717.017.492.529	582.988.330.327	385.327.108.839	20.824.969.362
COMPANIA DE SERVICIOS PUBLICOS	1.950.230.710	261.079.563	148.002.630	0	362.901.804	1.575.835.418	569.641.577	553.932.965	185.365.426	0
HIDROPACIFICO S.A. E.S.P..	4.569.683.248	2.539.053.534	1.738.531.531	-502.781.682	725.365.530	3.197.927.399	5.973.752.976	5.971.756.151	2.298.301.631	24.819.196
HONDA	1.972.970.748	585.743.106	465.035.917	-59.863.360	443.082.314	879.459.271	1.406.796.995	1.345.960.596	630.725.872	4.874.714
FACATTIVA	18.394.161.078	1.079.146.291	655.497.357	-158.268.517	158.427.682	18.216.448.578	2.655.278.848	2.527.416.166	790.000.294	2.030.142
ACUAVIVA S.A. E.S.P..	15.537.478.206	6.406.251.174	1.838.516.213	-7.752.636.685	407.256.732	6.795.054.094	16.277.161.498	14.458.932.647	10.730.104.523	79.411.567
PEREIRA	179.687.029.466	10.970.104.958	7.188.759.106	-1.724.416.529	3.053.973.327	145.006.008.304	27.934.957.430	24.257.157.923	12.657.988.102	255.242.647
VIRGINIA	3.980.980.866	524.753.172	96.261.637	-44.048.658	96.458.500	3.770.921.340	1.381.436.904	1.304.119.197	546.675.560	33.097.033
ZIPAGUIRA	22.482.188.848	1.140.161.766	922.910.376	-8.824.926	651.752.519	21.606.395.097	3.035.662.985	2.824.726.115	1.254.260.976	3.547.715
GIRARDOT	33.934.579.698	3.587.708.544	1.734.407.768	-737.172.850	1.924.231.914	23.941.100.730	10.034.002.034	8.861.841.041	3.262.188.649	755.170.476
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P..	77.415.195.856	24.328.187.823	27.202.724.439	-25.351.986.387	15.523.108.488	34.555.379.727	68.798.989.447	66.443.682.419	28.100.507.446	4.550.491.655
BELARCAZAR	63.819.420	51.292.816	47.027.836	-1.043.327	3.137.160	51.915.993	148.969.401	141.937.380	44.112.195	0
FUSAGASUGA	18.348.554.397	1.175.332.021	1.113.135.052	-126.454.546	293.555.368	17.163.635.466	3.426.475.306	3.205.133.726	783.967.144	0
PITALITO	1.237.494.843	587.468.026	551.891.216	-122.865.539	250.110.125	576.860.658	1.759.295.274	1.530.461.625	756.569.206	35.082.000
AGUAS DE RIONEGRO S.A. E.S.P..	19.923.103.000	1.408.689.000	697.501.000	-830.882.000	131.043.000	12.410.116.000	4.222.537.000	4.042.300.000	1.939.287.000	221.098.000
BUCARAMANGA	209.470.174.046	18.577.685.634	19.169.114.862	-6.957.664.174	4.250.762.163	172.593.228.001	57.980.173.114	50.347.017.707	22.695.076.931	1.207.788.780

ANEXO 4.1.2

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ACUEDUCTO -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA
Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

47	SERVICIIDAD ESP.	13.878.965.005	1.706.166.398	1.132.389.310	-81.554.377	664.251.479	10.031.949.303	5.344.844.844	4.794.965.845	1.084.868.025	0
48	AGUAZUL BOGOTA S.A. E.S.P..	12.346.028.705	6.747.365.817	1.715.640.757	0	2.139.023.651	5.810.368.344	21.629.375.214	21.322.522.133	4.698.516.166	0
49	EPM BOGOTA AGUAS S.A. ESP.	16.470.687.932	7.516.904.588	0	0	2.709.781.845	4.701.634.489	25.311.162.231	24.753.443.144	4.583.595.113	0
50	CONCESIONARIA TIBITOC S.A. E.S.P..	151.677.804.726	13.871.723.322	3.654.208.080	-300.000.000	27.504.863.921	46.549.999.825	46.759.731.174	42.658.572.499	16.698.780.079	300.000.000
51	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P..	959.195.061.073	102.810.075.322	73.755.393.299	-68.271.340.069	109.708.829.231	578.478.636.388	347.251.720.990	289.033.774.128	144.649.756.847	9.333.406.758
52	COTA	1.613.361.783	163.985.063	25.714.682	-5.282.982	3.374.919	1.587.492.650	560.738.385	530.360.167	142.403.667	0
53	PAMPLONA	2.735.412.318	525.771.740	373.331.132	-232.618.651	459.956.852	1.195.676.106	1.820.992.311	1.811.658.622	674.655.884	93.941.150
54	AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P..	2.815.347.789	1.533.269.426	1.149.320.650	-29.286.271	543.649.919	1.528.785.909	5.399.854.860	5.258.235.376	1.227.380.528	29.286.270
55	AQUAMANA E.S.P..	8.544.088.534	620.763.263	613.843.341	0	101.794.209	8.062.814.191	2.214.157.024	2.122.486.372	574.757.430	0
56	AGUAS DE CAJICA S.A. E.S.P..	3.154.484.781	684.856.808	393.852.819	-6.233.092	574.140.099	2.043.127.270	2.593.751.634	2.478.664.337	372.515.125	0
57	EMPRESAS PUBLICAS DE YARUMAL E.S.P.	1.212.789.148	300.280.902	179.339.705	-283.875.703	32.792.848	1.150.758.277	1.143.165.057	1.120.724.176	217.592.761	4.382.501
58	ACUEDUCTO REGIONAL PEÑA NEGRA.	302.122.336	41.599.330	32.858.273	-4.067.746	14.709.729	284.102.336	162.712.858	160.235.212	33.538.743	1.760.752
59	SISTEMAS PUBLICOS S.A. E.S.P..	420.954.313	263.552.877	252.391.301	-5.029.109	98.702.570	312.581.473	1.032.047.078	994.226.169	85.564.139	0
60	YOPAL	44.317.199.918	4.335.843.438	577.670.621	-342.755.210	5.955.895.380	36.467.781.758	17.087.045.465	3.408.455.706	1.455.017.476	92.684.389
61	MADRID	2.355.366.345	566.979.810	264.208.287	-39.280.895	68.819.874	2.081.065.660	2.246.414.819	2.163.719.501	356.964.026	7.215.433
62	FUNZA	5.135.873.254	775.117.522	207.789.964	-249.455.988	832.404.327	4.092.019.221	3.136.379.034	2.393.470.862	840.655.195	49.116.319
63	CALDAS	45.507.678.082	2.191.224.399	1.650.379.123	-78.298.849	2.316.749.395	40.546.016.117	9.021.339.546	8.641.833.731	3.094.544.104	71.882.149
64	SANTUARIO	2.947.407	121.642	113.340	-5.150	2.254	2.934.202	504.848	483.464	133.411	0
65	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P..	77.036.150.538	5.116.766.042	4.246.994.526	-903.358.883	4.117.421.490	62.941.589.812	22.513.835.164	20.369.547.872	6.124.862.062	156.427.383
66	VILLETA	927.933.512	117.793.374	105.788.982	-8.853.053	31.392.205	839.972.568	526.848.424	505.392.047	240.411.855	4.097.252
67	INGENIERIA TOTAL SERVICIOS PUB	2.432.650.175	557.718.890	284.809.060	0	829.742.133	1.287.459.771	2.682.910.582	2.608.064.031	1.166.551.897	0
68	SALGAR	1.345.774.472	146.414.496	146.414.496	0	16.272.540	1.328.221.023	718.533.584	709.520.484	489.686.565	0
69	QUINDIO	6.668.622.991	994.003.850	734.370.850	-251.088.241	582.052.404	4.917.642.589	5.621.782.518	3.329.125.191	946.803.606	16.512.643
70	CENTROAGUAS S.A. E.S.P..	18.268.750.668	1.931.611.679	958.439.080	-235.300.000	2.303.016.952	2.783.074.260	11.266.475.694	9.860.214.259	4.943.888.685	4.300.000
71	CHIPAQUE	444.988.787	8.888.400	7.888.400	0	120.000	444.842.715	52.032.815	46.606.400	25.586.188	0
72	CAICEDONIA	73.171.392	2.211.882	2.211.882	0	166.469	71.708.670	13.358.205	13.210.000	3.429.896	0
73	FLORENCIA	1.681.556.740	681.119.560	541.689.489	-10.392.075	442.929.493	1.076.854.188	4.169.750.595	3.902.664.272	930.214.936	970.749
74	GUEPSA	67.558.704	20.213.797	0	0	7.446.102	55.582.624	126.288.032	39.982.024	110.151.231	0
75	SANTA ROSA DE CABAL	6.662.870.650	545.355.826	415.107.953	-642.859.075	1.427.572.905	4.433.569.754	3.445.584.030	3.426.772.286	1.380.496.298	93.504.834
76	OCAÑA	604.099.627	340.282.133	273.866.723	-13.213.577	153.373.835	368.119.456	2.179.494.370	2.175.149.497	129.465.037	13.877.918
77	EMPOOBANDO	5.646.005.173	380.678.779	533.179.422	-152.954.172	437.881.299	4.530.525.105	2.744.909.067	2.597.143.990	1.185.095.094	93.872.953
78	PRESTADORA DE SERVICIOS ACUEDUCTO	1.527.757.996	614.822.964	26.600.000	0	228.495.375	1.188.642.070	4.451.950.522	4.321.527.685	1.582.312.423	112.000.000
79	AQUASERVICIOS S.A. E.S.P..	379.648.175	24.790.082	21.181.035	-206.064	6.693.397	367.793.655	200.873.424	192.765.556	40.827.134	139.386
80	INSPECCION POLICIA LA VICTORIA.	130.657.970	2.710.000	2.710.000	0	0	130.657.970	24.853.000	22.306.000	1.975.650	0
81	CARMEN DE VIVORAL	1.975.922.084	70.180.076	66.790.698	-2.035.013	48.919.318	1.893.100.674	674.691.538	635.966.665	238.604.663	0
82	MONTERIA	29.993.869.230	1.233.580.729	0	0	1.652.571.286	4.685.869.116	13.373.382.813	10.372.770.003	4.938.593.187	0
83	SOSTENIBLES	2.831.020.799	291.549.364	72.724.079	0	281.259.683	1.968.310.134	3.766.539.663	3.430.427.677	622.339.903	0
84	CAMPOALEGRE	2.091.814.025	30.678.141	16.600.775	-1.874.271	157.108.428	1.923.083.535	406.081.564	395.904.145	363.266.171	665.536
85	EMPRESAS PUBLICAS DE LA CEJA E.S.P..	8.551.120.896	107.579.449	92.675.255	-19.052.748	865.550.167	4.785.776.251	1.817.517.659	1.573.511.506	770.892.272	0
86	SIBATÉ, SOACHA Y GRANAD	205.115.139	10.584.376	11.233.447	-122.541	2.550.880	196.721.833	185.792.840	180.483.991	97.130.938	2.113.100
87	UNIDAD ADMINISTRADORA D	138.146.849	2.034.272	2.034.272	0	3.739.545	133.614.241	59.085.461	55.656.177	24.861.346	0
88	FUENTEDEORO	1.207.223.000	2.124.000	2.124.000	0	0	1.204.854.000	69.372.000	69.372.000	88.016.000	0

**ANEXO 4.1.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ACUEDUCTO -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA**

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

Pat/act	Deud/Activo	Prov d/deud	Deud S.P/Deud	Prov /Ing (Gasto)	Rot cartera veces	Período recaudo		Pat/act	Deud/Activo	Prov d/deud	Deud S.P/Deud	Prov /Ing (Gasto)	
	50,3%	85,4%	0,0%	4,6%	0,0%	0,20	1.797	0	3.118.547.595	5.296.881.644	0	282.584.856	0
	52,9%	38,5%	0,0%	6,1%	0,0%	0,26	1.393	0	972.596.337	707.402.903	0	112.821.603	0
	35,1%	62,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,41	884	0	298.005.019	530.804.747	0	9.023.640	0
	35,6%	68,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,49	749	0	182.191.196	348.327.179	0	0	0
	39,0%	64,4%	52,5%	116,8%	17,2%	0,73	499	0	20.801.491.093	34.296.416.802	27.983.712.325	62.238.464.109	9.138.194.348
	65,6%	69,2%	14,2%	38,9%	12,1%	0,73	498	0	3.815.466.266	4.022.201.984	825.812.415	2.260.978.674	701.251.723
	32,8%	95,7%	36,1%	0,0%	11,3%	0,83	439	0	1.341.296.853	3.914.289.302	1.476.222.219	0	463.908.320
	28,1%	51,3%	6,8%	76,2%	8,3%	0,90	407	0	77.388.978.295	141.495.491.153	18.709.076.267	210.204.879.850	22.987.940.992
	70,1%	25,9%	4,0%	8,1%	0,0%	0,95	383	0	22.380.951.702	8.279.556.587	1.264.659.344	2.573.940.726	0
	57,4%	46,7%	2,2%	8,0%	0,2%	0,99	371	0	796.422.368	647.246.713	30.756.459	111.602.996	2.847.785
	97,1%	49,5%	34,5%	130,5%	2,8%	1,04	350	1	2.927.506.933	1.492.817.559	1.038.699.218	3.935.183.094	83.343.020
	95,9%	29,1%	0,2%	14,8%	0,0%	1,19	306	1	554.619.691	168.412.523	1.197.627	85.769.966	0
	71,1%	27,3%	51,0%	50,2%	6,6%	1,29	282	1	25.640.342.084	9.832.103.701	18.389.748.293	18.108.520.683	2.382.762.835
	49,7%	14,8%	10,1%	14,8%	1,2%	1,35	271	1	489.657.398.050	145.532.132.035	99.327.080.812	145.744.783.658	11.450.448.289
	56,4%	78,8%	0,0%	78,6%	0,0%	1,38	265	1	754.019.852	1.053.987.434	0	1.051.623.628	0
	64,3%	71,7%	18,2%	106,1%	12,7%	1,44	254	1	442.482.354	492.834.720	125.468.721	729.887.427	87.395.237
	95,5%	21,5%	42,2%	90,6%	13,6%	1,44	254	1	1.572.305.400	353.680.200	695.415.364	1.491.261.270	224.134.746
	53,5%	19,7%	3,5%	65,6%	4,0%	1,51	242	1	20.424.762.384	7.511.161.341	1.323.042.629	25.035.712.481	1.512.287.709
	44,1%	39,1%	43,0%	108,7%	27,9%	1,54	237	1	167.824.926	148.687.268	163.638.576	413.126.339	106.121.894
	79,9%	12,0%	160,0%	190,4%	7,6%	1,58	231	1	132.304.236.344	19.936.779.675	265.045.394.745	315.341.706.802	12.571.865.354
	90,4%	20,4%	104,9%	57,3%	20,5%	1,67	218	1	34.007.919.519	7.662.943.848	39.482.945.843	21.585.615.407	7.703.887.390
	82,5%	11,1%	109,2%	25,3%	6,7%	1,75	209	1	64.147.336.838	8.624.274.012	84.950.534.445	19.675.220.096	5.176.688.780
	21,1%	64,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,78	206	1	2.468.397.229	7.575.374.164	0	0	0
	5,2%	16,5%	59,7%	62,1%	8,7%	1,78	205	1	6.016.246.807	19.132.898.983	69.112.933.513	71.836.742.629	10.069.205.970
	39,7%	61,5%	24,1%	124,1%	0,2%	1,79	204	1	109.330.090	169.262.794	66.467.169	341.752.272	551.093
	28,9%	79,1%	0,0%	77,3%	0,0%	1,88	194	1	384.944.949	1.052.054.494	0	1.028.742.894	0
	20,2%	29,3%	29,6%	4,0%	1,7%	1,90	192	1	3.252.123.853	4.718.132.006	4.768.046.498	643.517.013	271.231.593
	80,7%	8,9%	36,6%	103,4%	1,1%	1,90	192	1	80.608.116.118	8.879.117.843	36.594.031.661	103.300.257.712	1.134.782.218
	42,5%	36,2%	0,9%	45,2%	0,4%	2,08	176	1	1.181.287.579	1.006.246.718	25.048.015	1.255.328.586	12.062.703
	50,8%	35,7%	6,9%	25,2%	2,4%	2,17	168	1	6.358.520.327	4.466.537.731	860.884.895	3.147.680.436	294.737.793
	51,3%	9,3%	14,0%	44,3%	2,9%	2,17	168	1	1.824.275.163.663	330.309.420.783	496.406.441.290	1.573.387.804.791	103.203.233.217
	80,8%	13,4%	0,0%	56,7%	0,0%	2,18	167	1	1.575.835.418	261.079.563	0	1.105.560.584	0
	70,0%	55,6%	19,8%	68,5%	0,4%	2,35	155	1	3.197.927.399	2.539.053.534	904.885.620	3.128.936.947	18.985.697
	44,6%	29,7%	10,2%	79,4%	0,3%	2,40	152	1	879.459.271	585.743.106	201.639.006	1.566.390.199	6.836.571
	99,0%	5,9%	14,7%	60,7%	0,1%	2,46	148	1	18.216.448.578	1.079.146.291	2.697.703.379	11.173.020.814	14.063.592
	43,7%	41,2%	121,0%	28,7%	0,5%	2,54	144	1	6.795.054.094	6.406.251.174	18.802.950.470	4.459.067.372	75.802.866
	80,7%	6,1%	15,7%	65,5%	0,9%	2,55	143	1	145.006.008.304	10.970.104.958	28.245.425.623	117.749.718.374	1.641.806.441
	94,7%	13,2%	18,3%	18,3%	2,4%	2,63	139	1	3.770.921.340	524.753.172	334.170.185	730.278.072	95.377.975
	96,1%	5,1%	0,8%	80,9%	0,1%	2,66	137	1	21.606.395.097	1.140.161.766	174.013.599	18.198.334.641	26.274.458
	70,6%	10,6%	20,5%	48,3%	7,5%	2,80	131	1	23.941.100.730	3.587.708.544	6.972.598.389	16.405.011.142	2.553.955.303
	44,6%	31,4%	104,2%	111,8%	6,6%	2,83	129	1	34.555.379.727	24.328.187.823	80.673.045.020	86.562.314.283	5.120.383.389
	81,3%	80,4%	2,0%	91,7%	0,0%	2,90	126	1	51.915.993	51.292.816	1.298.126	58.512.857	0
	93,5%	6,4%	10,8%	94,7%	0,0%	2,92	125	1	17.163.535.466	1.175.332.021	1.974.129.926	17.377.573.901	0
	46,6%	47,5%	20,9%	93,9%	2,0%	2,99	122	1	576.860.658	587.468.026	258.814.887	1.162.552.690	24.676.809
	62,3%	7,1%	59,0%	49,5%	5,2%	3,00	122	1	12.410.116.000	1.408.689.000	11.751.172.663	9.864.763.809	1.043.201.807
	82,4%	8,9%	37,5%	103,2%	2,1%	3,12	117	1	172.593.228.001	18.577.685.634	78.450.198.496	216.138.754.078	4.363.486.902

ANEXO 4.1.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ACUEDUCTO -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

72,3%	12,3%	4,8%	66,4%	0,0%	3,13	117	1	10.031.949.303	1.706.166.398	663.411.462	9.211.523.345	0
47,1%	54,7%	0,0%	25,4%	0,0%	3,21	114	1	5.810.368.344	6.747.365.817	0	3.139.202.854	0
28,5%	45,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,37	108	1	4.701.634.489	7.516.904.588	0	0	0
30,7%	9,1%	2,2%	26,3%	0,6%	3,37	108	1	46.549.999.825	13.871.723.322	3.280.294.767	39.956.265.475	973.130.946
60,3%	10,7%	66,4%	71,7%	2,7%	3,38	108	1	578.478.636.388	102.810.075.322	636.956.368.351	688.121.361.241	25.781.175.799
98,4%	10,2%	3,2%	15,7%	0,0%	3,42	107	1	1.587.492.650	163.985.063	51.976.449	252.993.074	0
43,7%	19,2%	44,2%	71,0%	5,2%	3,46	105	1	1.195.676.106	525.771.740	1.210.236.066	1.942.315.454	141.114.148
54,3%	54,5%	1,9%	75,0%	0,5%	3,52	104	1	1.528.785.909	1.533.269.426	53.774.658	2.110.351.446	15.269.121
94,4%	7,3%	0,0%	98,9%	0,0%	3,57	102	1	8.062.814.191	620.763.263	0	8.448.843.809	0
64,8%	21,7%	0,9%	57,5%	0,0%	3,79	96	1	2.043.127.270	684.856.808	28.709.934	1.814.105.823	0
94,9%	24,8%	94,5%	59,7%	0,4%	3,81	96	1	1.150.758.277	300.280.902	1.146.531.030	724.325.945	4.649.416
94,0%	13,8%	9,8%	79,0%	1,1%	3,91	93	1	284.102.336	41.599.330	29.542.710	238.638.896	3.269.333
74,3%	62,6%	1,9%	95,8%	0,0%	3,92	93	1	312.581.473	263.552.877	8.032.639	403.126.719	0
82,3%	9,8%	13,3%	13,3%	0,5%	3,94	93	1	36.467.781.758	4.335.843.438	3.503.344.016	5.904.443.914	240.387.527
88,4%	24,1%	6,9%	46,6%	0,3%	3,96	92	1	2.081.065.660	566.979.810	163.181.998	1.097.582.835	7.565.383
79,7%	15,1%	32,2%	26,8%	1,6%	4,05	90	1	4.092.019.221	775.117.522	1.652.877.532	1.376.801.438	80.428.796
89,1%	4,8%	3,6%	75,3%	0,8%	4,12	89	1	40.546.016.117	2.191.224.399	1.626.122.279	34.275.321.996	362.605.762
99,6%	4,1%	4,2%	93,2%	0,0%	4,15	88	1	2.934.202	121.642	124.785	2.746.248	0
81,7%	6,6%	17,7%	83,0%	0,7%	4,40	83	1	62.941.589.812	5.116.766.042	13.600.639.609	63.941.189.993	535.251.473
90,5%	12,7%	7,5%	89,8%	0,8%	4,47	82	1	839.972.568	117.793.374	69.741.143	833.367.262	7.216.454
52,9%	22,9%	0,0%	51,1%	0,0%	4,81	76	1	1.287.459.771	557.718.890	0	1.242.276.033	0
98,7%	10,9%	0,0%	100,0%	0,0%	4,91	74	1	1.328.221.023	146.414.496	0	1.345.774.472	0
73,7%	14,9%	25,3%	73,9%	0,3%	5,66	65	1	4.917.642.589	994.003.850	1.684.513.412	4.926.784.070	19.587.487
15,2%	10,6%	12,2%	49,6%	0,0%	5,83	63	1	2.783.074.260	1.931.611.679	2.225.414.704	9.064.702.172	6.972.511
100,0%	2,0%	0,0%	88,7%	0,0%	5,85	62	1	444.842.715	8.888.400	0	394.924.795	0
98,0%	3,0%	0,0%	100,0%	0,0%	6,04	60	1	71.708.670	2.211.882	0	73.171.392	0
64,0%	40,5%	1,5%	79,5%	0,0%	6,12	60	1	1.076.854.188	681.119.560	25.656.089	1.337.329.985	391.479
82,3%	29,9%	0,0%	0,0%	0,0%	6,25	58	1	55.582.624	20.213.797	0	0	0
66,5%	8,2%	117,9%	76,1%	2,7%	6,32	58	1	4.433.569.754	545.355.826	7.854.114.064	5.071.570.642	180.814.227
60,9%	56,3%	3,9%	80,5%	0,6%	6,40	57	1	368.119.456	340.282.133	23.457.938	486.192.983	3.846.601
80,2%	6,7%	40,2%	140,1%	3,4%	7,21	51	1	4.530.525.105	380.678.779	2.268.526.889	7.907.805.585	193.087.336
77,8%	40,2%	0,0%	4,3%	2,5%	7,24	50	1	1.188.642.070	614.822.964	0	66.097.666	38.434.591
96,9%	6,5%	0,8%	85,4%	0,1%	8,10	45	1	367.793.655	24.790.082	3.155.771	324.377.364	263.438
100,0%	2,1%	0,0%	100,0%	0,0%	9,17	40	1	130.657.970	2.710.000	0	130.657.970	0
95,8%	3,6%	2,9%	95,2%	0,0%	9,61	38	1	1.893.100.674	70.180.076	57.295.850	1.880.494.048	0
15,6%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	10,84	34	1	4.685.869.116	1.233.580.729	0	0	0
69,5%	10,3%	0,0%	24,9%	0,0%	12,92	28	1	1.968.310.134	291.549.364	0	706.169.882	0
91,9%	1,5%	6,1%	54,1%	0,2%	13,24	28	1	1.923.083.535	30.678.141	127.798.695	1.131.937.369	3.428.320
56,0%	1,3%	17,7%	86,1%	0,0%	16,89	22	1	4.785.776.251	107.579.449	1.514.437.498	7.366.437.707	0
95,9%	5,2%	1,2%	106,1%	1,1%	17,55	21	1	196.721.833	10.584.376	2.374.728	217.693.526	2.332.861
96,7%	1,5%	0,0%	100,0%	0,0%	29,05	13	1	133.614.241	2.034.272	0	138.146.849	0
99,8%	0,2%	0,0%	100,0%	0,0%	32,66	11	1	1.204.854.000	2.124.000	0	1.207.223.000	0

ANEXO 4.1.3
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ENERGÍA ELÉCTRICA -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA
Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

	Activos	Dedudores	Deudores S.P	Deudores D.C	Provisión Deudores	Cuentas por pagar	Adq bienes nal
ANDINA DE GENERACION S.A. ESP.	3.021.273.374	1.634.313.735	36.028.774	0	0	35.778.189	0
ENERCO S.A. E.S.P..	2.645.349.891	2.645.254.617	1.753.435.432	0	-6.092.420	458.571.675	385.228.402
HIDROELECTRICA LA MIEL S.A. E.S.P..	19.449.505	8.258.718	0	0	0	11.066.541	107.009
COMERCIALIZAR S.A. E.S.P..	20.516.773.639	16.402.288.103	12.489.010.167	0	-2.759.080	5.222.525.750	3.298.633.396
PROYECTOS ENERGETICOS DEL CAUCA S.A. E.S.P..	36.529.059.113	9.416.674.158	5.712.285.052	0	-94.917.102	1.237.907.989	0
E.A.T. PARA EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN ISCUANDE.	518.157.168	445.570.349	97.437.744	0	-2.070.055	843.055.205	668.521.824
DISTASA S.A. E.S.P..	24.823.425.330	7.760.017.892	711.438.190	5.518.919	-25.914.222	586.337.068	2.475.597
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P..	129.536.732.089	54.693.300.700	11.850.411.438	5.092.444.435	-4.093.924.050	9.429.656.048	5.063.425.569
FIDEICOMISO FIDUGAN TERMOELECTRICA LAS FLORES.	231.749.678.490	120.270.114.036	16.535.675.471	392.249.114	-392.249.114	11.802.870.216	0
ENERGIA SOCIAL DE LA COSTA S.A. E.S.P..	73.922.383.396	50.486.960.545	47.910.358.365	0	-8.926.588.174	48.439.092.041	20.157.846.618
ENERGIA E INGENIERIA ENERGING S.A. E.S.P..	14.591.699.020	5.412.863.865	1.313.506.799	0	0	10.859.201.044	4.338.709.944
TERMOBARRANQUILLA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	654.370.173.014	338.897.247.511	83.898.514.775	0	0	186.650.489.968	1.321.328.213
COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CENTRO S.A. E.S.P..	5.685.080	685.080	685.080	0	0	236.481	236.481
TRANSELCA S.A. E.S.P..	908.223.723.680	146.695.449.076	36.708.294.082	0	-33.765.141.477	13.687.142.461	2.640.475.613
E.A.T. DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA LA TOLA.	435.621.373	283.020.231	173.114.963	0	-30.287.927	501.773.292	330.143.549
EMPRESA GENERADORA DE ENERGIA ELECTRICA DEL CHARCO S.A. E.S.P..	1.100.340.308	536.301.995	168.911.649	0	-23.507.294	1.133.334.193	948.523.597
CORPORACION ELECTRICA DE LA COSTA ATLANTICA S.A. E.S.P..	1.751.257.108.402	416.230.419.835	193.983.442.222	2.264.581.233	-51.596.681.049	71.753.762.804	61.993.414.378
ENERGIA CONFIABLE S.A. E.S.P..	17.581.924.339	10.145.148.955	988.219.173	61.549.518	0	3.925.703.976	3.025.621.629
EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P..	1.495.754.505	463.184.453	219.734.868	0	-4.000.304	131.710.900	73.696.295
EMPRESAS PUBLICAS DE YARUMAL E.S.P.	4.549.588.936	2.605.177.128	2.332.825.595	0	-141.172.015	4.520.106.195	400.832.004
COMPANIA DE ELECTRICIDAD DE TULLUA S.A. E.S.P..	142.646.182.919	28.340.066.585	4.260.352.444	106.110.858	-1.199.574.001	34.144.136.646	5.436.945.265
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P..	8.447.755.022.870	894.536.057.809	333.471.316.303	12.561.757.830	-21.526.792.712	229.544.417.291	76.240.471.852
CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P..	227.571.913.700	50.436.959.661	49.710.224.632	8.735.696.524	-16.658.710.128	21.892.272.125	4.484.686.802
EMPRESA MUNICIPAL DE ENERGIA ELÉCTRICA S.A. - E.S.P.	3.420.119.998	832.734.924	772.338.667	895.800	-10.501.393	251.714.687	1.914.120
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE ACANDI.	898.486.498	329.630.762	153.635.777	8.439.805	-20.006.707	9.769.132	2.745.220
COMPANIA DE GENERACION DEL CAUCA S.A. E.S.P..	9.586.969.874	9.141.304.699	8.099.478.084	0	0	8.067.568.447	7.372.197.222
EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA SA ESP.	1.251.160.162	858.518.888	861.819.211	0	-220.550.909	567.429.491	59.157.415
CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P..	1.077.238.357.378	101.146.768.731	65.129.172.399	0	-14.321.867.057	39.289.117.929	24.879.500.640
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P..	1.962.453.849.537	281.499.242.486	541.776.726.115	0	-430.759.417.170	426.873.158.361	110.305.071.131
INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P..	4.453.261.854.936	254.226.799.192	178.588.107.481	0	-18.079.463.026	158.150.041.775	33.471.951.320
COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE COLOMBIA S.A. E.S.P..	531.331.668	314.291.744	0	0	0	332.603.571	0
ELECTRIFICADORA DE LA COSTA ATLANTICA S.A. E.S.P..	1.758.542.073.633	213.991.920.207	335.738.496.552	0	-231.744.266.651	334.297.494.511	105.466.188.475
EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A. E.S.P. - EPSA E.S.P..	2.955.732.004.391	272.785.642.923	141.058.668.196	902.531.437	-11.757.390.132	492.769.536.244	324.179.857.007
EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P..	7.886.878.369	2.449.983.448	2.397.228.740	0	-274.385.855	1.404.412.894	839.227.332
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P..	728.097.920.507	50.753.307.472	32.466.937.556	1.012.148.951	-6.872.291.945	37.093.499.977	28.072.036.631
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P..	1.020.279.649.353	196.839.254.127	64.289.368.027	49.944.783.751	-46.283.588.568	115.943.705.501	81.862.091.436
CODENSA S.A. E.S.P..	5.296.707.244.351	502.261.428.916	376.483.051.556	0	-37.557.380.238	234.806.412.160	131.151.394.713
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	791.248.757.040	115.456.931.411	78.752.320.816	0	-4.406.549.663	51.975.294.834	40.615.956.679
SOCIEDAD MARIÑO VILLEGAS S.A. E.S.P..	619.788.835	462.318.311	139.311.446	0	0	527.885.345	266.654.789
INCAUCA ENERGIA S.A.	34.112.483.336	2.246.122.939	2.048.324.136	0	0	1.741.772.625	56.921.453
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P..	228.303.753.274	34.503.595.095	35.101.813.985	573.513.395	-7.657.363.503	31.411.569.948	12.179.558.709
EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL VICHADA SA ESP.	5.791.834.908	651.000.286	233.518.262	0	-22.598.913	755.875.073	745.248.756
EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	123.598.650.722	19.264.339.697	10.088.341.971	0	-2.521.254.004	15.495.814.782	11.643.531.973
ISAGEN S.A. E.S.P..	3.689.576.620.730	230.109.171.620	194.042.092.739	390.468.369	-22.500.690.942	180.355.743.403	50.158.499.485
TRANSACCIONES DE ENERGIA S.A. E.S.P..	2.283.430.207	2.218.671.558	1.015.167.254	0	0	2.991.138.378	238.208.233
GENELEC S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	26.191.306.496	149.738.236	55.283.236	0	0	958.204.869	0
ENERGIA Y FINANZAS S.A. E.S.P.	19.398.149.710	18.086.621.521	8.928.986.637	0	-11.476.164	16.548.551.268	5.000.365.322
TERMOELECTRICA DE LA DORADA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	32.900.150.308	5.237.293.286	4.164.671.596	0	0	948.333.684	0

ANEXO 4.1.3
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ENERGÍA ELÉCTRICA -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA ELECTRICA S.A. E.S.P.	36.899.168.974	25.585.630.806	21.903.670.899	0	-284.519.629	25.684.095.200	22.985.728.458
PROMOTORA DE ENERGIA ELECTRICA DE CARTAGENA Y COMPANIA SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	12.167.162.212	6.881.395.614	10.158.249.042	0	-4.418.278.673	10.539.336.744	496.322.396
EMPRESA DE ENERGIA DE CONDINAMARCA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	194.983.355.000	37.530.831.000	40.220.530.000	0	-8.312.590.000	10.312.470.000	3.797.402.000
COMPANIA COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CAUCA	1.962.044.382	1.870.394.378	1.779.719.967	0	0	1.866.293.672	1.727.434.872
ENERGEN S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	4.201.987.552	2.730.261.909	1.216.341.043	0	0	2.122.722.505	1.222.799.062
EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P..	4.671.021.715	1.307.324.412	1.067.087.736	0	-24.647.290	1.296.839.405	418.727.262
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP.	35.160.593.224	5.923.542.501	4.749.683.647	446.526.756	-708.637.969	6.199.416.813	2.448.950.947
EMPRESA DE ENERGIA DE BOYACA S.A. - E.S.P..	839.994.530.919	63.252.521.594	57.354.821.113	76.715.182	-26.775.752.882	55.889.894.060	36.173.216.999
TERMOYOPAL GENERACION 2 S.A. E.S.P..	9.459.969.839	1.435.019.303	29.902	0	0	2.054.623.775	1.835.956.783
COMERCIALIZADORA ANDINA DE ENERGIA S.A. E.S.P..	18.185.098.349	13.289.838.782	9.339.206.997	179.373.502	-354.357.816	13.269.889.697	12.856.173.497
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE SOLITA S.A. E.S.P..	319.192.978	80.683.862	21.623.765	0	-1.444.199	144.597.409	65.125.768
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	188.478.238.780	18.920.454.419	19.197.790.601	0	-2.830.260.974	32.852.402.455	18.063.420.200
ENERGIA Y SERVICIOS S.A. E.S.P..	164.545.000	127.065.000	80.783.000	0	0	11.035.000	7.050.000
GENERAR S.A. E.S.P..	88.127.678.722	2.281.681.347	2.010.129.541	0	-38.233.940	1.688.871.023	158.318.281
EMPRESA ANTIOQUEÑA DE ENERGIA S.A. - ESP.	740.158.661.174	52.838.898.464	45.739.540.179	0	-78.854.655.767	49.237.543.714	32.792.157.224
TERMOCANDELARIA S.C.A. ESP.	75.920.231.193	8.268.436.054	6.418.216.893	2.463.564.768	-2.463.564.768	32.330.589.130	7.711.901.748
ENERGETICOS S.A. E.S.P. COMERCIALIZADORA DE ENERGIA GAS E HIDROCARBUROS.	7.152.314.581	6.363.374.905	5.270.014.705	0	0	7.092.239.861	6.998.369.975
EMGESA S.A. E.S.P..	5.791.238.957.720	172.300.688.895	169.087.754.195	0	-5.148.460.531	48.073.633.930	24.685.526.482
DICELER S.A. E.S.P..	2.055.881.702	2.004.345.125	1.699.362.844	0	0	1.269.503.845	1.114.405.684
EMPRESA GENERADORA DE ENERGIA DEL TOLIMA S.A. E.S.P..	6.446.689.236	2.711.769.053	2.164.126.400	0	0	2.982.611.751	1.075.544.341
E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA Y VARIOS DE LA MACARENA S.A..	370.414.463	72.101.186	58.441.830	0	-8.441.644	66.179.222	18.378.626
TERMOCARTAGENA S.A. E.S.P. "EN REESTRUCTURACION".	60.094.591.324	2.943.296.057	4.583.391.943	281.721.726	-3.281.074.014	7.804.313.717	320.256.286
EMPRESA URRA S.A. E.S.P..	2.457.361.739.539	25.679.160.814	21.245.964.068	1.192.068.150	-1.192.068.150	5.118.881.140	3.199.564.311
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P..	116.278.419.453	10.416.141.807	8.293.676.565	3.147.152.310	-3.415.090.663	13.750.955.973	9.347.938.631
CHIVOR S.A.ESP.	1.571.830.747.052	48.505.578.837	52.165.734.081	0	-5.896.229.706	9.616.170.025	3.439.654.908
EMPRESA DE ENERGIA DEL VALLE DE SIBUNDOY S.A..	2.129.526.316	252.954.285	213.469.950	0	-63.946.720	600.765.626	159.281.091
SOCIEDAD ENERGETICA DE MELGAR S.A. E.S.P..	10.386.641.199	159.344.558	0	0	0	9.049.742.066	1.792.711.212
EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO S.A. E.S.P..	25.046.840.080	1.966.965.466	1.655.956.872	0	-149.522.615	1.154.537.197	656.774.376
MERILECTRICA S.A. Y CIA S.C.A. E.S.P..	75.451.922.408	5.725.039.089	4.169.602.272	0	-263.544.332	1.538.517.444	997.751.680
CENTRAL HIDROELECTRICA DE BETANIA S.A. E.S.P..	2.954.624.504.229	39.469.348.593	33.345.063.626	0	-4.451.160.644	3.201.226.011	796.507.024
COMPANIA ELECTRICA DE SOCHAGOTA S.A. E.S.P..	793.897.185.261	25.936.341.457	15.748.975.426	-2.870.315.773	0	3.906.303.450	3.237.449.635
GAS Y ELECTRICIDAD SA E.S.P.	3.445.044.188	80.889.759	19.720.000	0	0	3.329.881.029	3.210.807.953
TERMOFLORES S.A. E.S.P.	321.022.159.039	19.252.116.884	0	406.804.974	-406.804.974	16.828.776.846	3.282.599.972
TERMOVALLE S.C.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	434.517.699.327	10.328.104.822	8.860.147.270	576.716.005	-557.822.918	20.606.269.568	200.667.448

ANEXO 4.1.3
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ENERGÍA ELÉCTRICA -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

	Acreeedores	Patrimonio	Ingresos	Vta de servicios	Costo ventas	Costo Bienes	Patr/Activo	Deud/Activos
ANDINA DE GENERACION S.A. ESP.	23.619.091	2.973.711.805	288.895.808	336.602.948	284.158.843	14.857.257	98,43%	54,09%
ENERCO S.A. E.S.P.	249.555	603.784.539	619.896.780	588.209.284	346.368.376	0	22,82%	100,00%
HIROELECTRICA LA MIEL S.A. E.S.P.	74.752	7.147.428	2.084.215	1.339.667	0	0	36,75%	42,46%
COMERCIALIZAR S.A. E.S.P.	328.002.038	4.978.884.570	4.560.629.151	4.066.656.575	2.402.462.193	0	24,27%	79,95%
PROYECTOS ENERGETICOS DEL CAUCA S.A. E.S.P.	8.770.341	35.284.072.316	2.758.463.616	3.057.902.634	1.297.902.428	18.261.859	96,59%	25,78%
E.A.T. PARA EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN ISCUANDE.	28.364.150	353.186.737	247.582.903	53.644.968	217.248.343	0	68,16%	85,99%
DISTASA S.A. E.S.P.	291.105.175	22.055.895.611	4.412.273.607	4.153.179.967	1.856.709.396	0	88,85%	31,26%
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.	8.943.871	114.620.920.870	33.937.087.848	28.138.148.205	29.361.041.113	17.206.443.456	88,49%	42,22%
FIDEICOMISO FIDUGAN TERMOELECTRICA LAS FLORES.	8.532.118.543	182.274.994.757	90.019.965.048	85.699.727.221	32.416.880.387	0	78,65%	51,90%
ENERGIA SOCIAL DE LA COSTA S.A. E.S.P.	7.916.712.638	10.814.707.875	39.968.082.736	39.446.590.277	36.087.559.024	33.673.779.066	14,63%	68,30%
ENERGIA E INGENIERIA ENERGING S.A. E.S.P.	1.414.829.274	3.710.749.133	4.297.192.363	1.397.406.564	1.170.811.950	1.164.489.393	25,43%	37,10%
TERMOBARRANQUILLA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	1.543.620.322	212.948.415.994	304.373.878.614	273.865.728.031	122.756.846.259	0	32,54%	51,79%
COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CENTRO S.A. E.S.P.	0	5.083.720	686.312	686.312	550.182	543.319	89,42%	12,05%
TRANSELCA S.A. E.S.P.	10.375.554.758	566.546.945.249	153.320.005.009	123.157.930.090	35.687.127.934	0	62,38%	16,15%
E.A.T. DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA LA TOLA.	26.672.219	129.634.091	384.013.281	95.911.519	454.054.224	0	29,76%	64,97%
EMPRESA GENERADORA DE ENERGIA ELECTRICA DEL CHARCO S.A. E.S.P.	23.760.229	32.993.885	728.899.308	254.591.592	563.148.401	0	3,00%	48,74%
CORPORACION ELECTRICA DE LA COSTA ATLANTICA S.A. E.S.P.	30.538.138	93.737.143.587	729.378.235.969	634.228.837.177	544.707.712.407	237.696.218.896	5,35%	23,77%
ENERGIA CONFIABLE S.A. E.S.P.	856.510.379	2.688.497.571	18.916.762.768	18.197.442.641	16.979.794.974	17.824.538.384	15,29%	57,70%
EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	18.721.544	790.574.781	941.880.873	850.777.366	417.587.953	0	52,85%	30,97%
EMPRESAS PUBLICAS DE YARUMAL E.S.P.	10.646.650	239.273.722	5.942.993.316	5.811.486.118	5.495.820.928	4.746.688.918	5,26%	57,26%
COMPANIA DE ELECTRICIDAD DE TULLUA S.A. E.S.P.	20.547.764.891	106.220.588.274	65.142.033.754	62.955.372.061	49.217.982.195	40.601.175.292	74,46%	19,87%
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	-45.475.157.021	6.588.803.925.338	2.233.115.689.499	1.800.549.713.631	997.908.279.622	519.501.997.446	77,99%	10,59%
CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	7.429.976.812	147.909.876.792	136.394.172.747	131.690.535.218	106.151.349.778	78.560.295.699	64,99%	22,16%
EMPRESA MUNICIPAL DE ENERGIA ELECTRICA S.A. - E.S.P.	129.320.059	3.012.031.922	2.262.600.508	2.244.537.963	1.461.732.598	955.424.929	88,07%	24,35%
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE ACANDI.	4.469.375	870.410.939	925.446.657	357.296.359	290.627.915	0	96,88%	36,69%
COMPANIA DE GENERACION DEL CAUCA S.A. E.S.P.	29.450.788	553.903.236	27.216.405.364	27.108.135.154	25.439.796.813	24.300.240.560	5,78%	95,35%
EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA SA ESP.	189.346.362	409.124.183	2.611.807.197	1.236.821.173	1.679.292.672	200.000.000	32,70%	68,62%
CENTRAL HIROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P.	9.816.945.903	919.743.522.429	310.130.056.127	251.774.345.557	174.816.963.478	101.799.277.822	85,38%	9,39%
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.	24.152.631.383	576.648.416.178	871.092.133.893	708.617.781.285	707.920.051.567	488.865.338.520	29,38%	14,34%
INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P.	26.790.495.592	2.655.899.674.657	820.499.241.122	708.027.571.748	274.871.502.256	0	59,64%	5,71%
COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	2.692.150	53.886.766	1.060.047.742	924.959.910	879.691.146	879.691.146	10,14%	59,15%
ELECTRIFICADORA DE LA COSTA ATLANTICA S.A. E.S.P.	51.402.430.082	448.281.223.581	738.073.562.511	612.702.354.948	559.818.717.217	377.577.954.385	25,49%	12,17%
EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A. E.S.P. - EPSA E.S.P.	85.028.624.259	1.917.592.674.194	951.299.814.869	787.383.355.805	537.378.249.550	343.426.151.284	64,88%	9,23%
EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	76.460.424	2.985.412.709	8.724.092.384	8.297.732.961	6.399.822.566	0	37,85%	31,06%
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.	5.865.866.531	556.620.127.107	181.657.712.129	176.492.099.628	146.271.031.978	103.225.505.886	76,45%	6,97%
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI I.C.E. E.S.P.	6.693.737.133	331.224.048.436	715.910.047.908	588.721.342.806	538.809.070.000	396.613.897.433	32,46%	19,29%
CODENSA S.A. E.S.P.	26.299.131.279	4.056.233.379.204	1.854.385.734.065	1.720.403.267.662	1.261.269.434.194	810.720.426.223	76,58%	9,48%
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	4.594.768	604.838.090.852	428.981.546.304	419.210.166.816	355.910.535.989	254.054.137.625	76,44%	14,59%
SOCIEDAD MARINO VILLEGAS S.A. E.S.P.	480.655	84.350.509	1.721.782.348	1.719.745.469	1.561.449.293	1.531.159.554	13,61%	74,59%
INCAUCA ENERGIA S.A.	124.037.884	32.287.619.201	8.431.504.166	8.734.980.704	6.433.513.271	0	94,65%	6,58%
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.	77.289.808	129.122.456.657	136.722.125.017	133.829.107.025	109.651.143.564	73.978.740.590	56,56%	15,11%
EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL VICHADA S.A. ESP.	788.870	5.019.403.639	2.604.542.045	1.655.774.749	2.320.410.898	2.261.860.677	86,66%	11,24%
EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	1.676.230.449	92.675.040.316	78.516.323.644	75.383.196.780	66.870.540.426	54.110.953.949	74,98%	15,59%
ISAGEN S.A. E.S.P.	2.798.988.018	2.427.166.420.371	977.771.610.562	785.774.824.881	484.350.704.975	213.796.263.191	65,78%	6,24%
TRANSMISIONES DE ENERGIA S.A. E.S.P.	507.674.072	721.145.591	9.600.755.676	9.602.085.970	10.359.658.663	10.359.658.663	31,58%	97,16%
GENELEC S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	8.680.979	22.362.936.799	648.771.484	411.125.143	442.456.925	0	85,38%	0,57%
ENERGIA Y FINANZAS S.A. E.S.P.	29.048.856	2.802.309.059	83.734.873.860	83.543.809.081	76.768.622.699	69.960.322.350	14,45%	93,24%
TERMOELECTRICA DE LA DORADA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	121.161.115	15.751.647.047	24.437.968.013	27.477.931.492	17.788.754.333	0	47,88%	15,92%

ANEXO 4.1.3
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ENERGÍA ELÉCTRICA -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA ELECTRICA S.A. E.S.P..	192.242.476	6.303.469.094	121.381.174.849	120.374.337.597	113.345.939.030	108.879.429.285	17,08%	69,34%
PROMOTORA DE ENERGIA ELECTRICA DE CARTAGENA Y COMPANIA SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	8.951.004.475	378.380.223	33.095.330.575	30.940.206.370	27.944.876.525	11.883.786.442	3,11%	56,56%
EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	1.290.863.000	128.443.950.000	183.062.786.000	180.455.248.000	148.837.209.000	127.128.368.000	65,87%	19,25%
COMPANIA COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CAUCA	0	95.750.710	9.207.534.699	9.197.146.702	8.983.174.411	8.911.776.251	4,88%	95,33%
ENERGEN S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	112.680.754	779.429.983	14.283.287.342	14.179.801.928	13.832.075.057	13.700.481.046	18,55%	64,98%
EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P..	19.757.142	3.094.165.500	6.844.054.523	6.645.213.704	4.881.982.902	3.339.784.074	66,24%	27,99%
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP.	5.231.741	27.331.912.495	31.588.940.060	30.699.267.180	23.907.945.838	15.263.572.469	77,73%	16,85%
EMPRESA DE ENERGIA DE BOYACA S.A. - E.S.P..	15.430.273.533	27.592.187.001	339.353.041.608	317.436.131.692	323.537.335.427	256.416.918.429	3,28%	7,53%
TERMOYOPAL GENERACION 2 S.A. E.S.P..	180.435.890	15.493.308	7.719.789.487	7.631.149.413	7.260.979.821	5.137.119.112	0,16%	15,17%
COMERCIALIZADORA ANDINA DE ENERGIA S.A. E.S.P..	135.248.717	866.270.194	72.347.416.578	70.489.163.612	70.254.194.371	66.524.919.407	4,76%	73,08%
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE SOLITA S.A. E.S.P..	61.558.941	119.350.901	439.469.526	171.038.892	248.951.462	0	37,39%	25,28%
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	107.291.195	140.205.229.503	105.670.177.278	100.626.874.025	83.272.322.314	67.756.961.590	74,39%	10,04%
ENERGIA Y SERVICIOS S.A. E.S.P..	3.367.000	118.751.000	735.839.000	707.439.000	710.040.000	633.344.000	72,17%	77,22%
GENERAR S.A. E.S.P..	114.443.126	29.590.759.032	13.482.624.378	9.563.580.257	1.861.755.763	38.008.630	33,58%	2,59%
EMPRESA ANTIOQUEÑA DE ENERGIA S.A. - ESP.	7.188.115.626	609.036.029.355	318.252.599.868	295.570.111.041	222.837.103.303	157.822.638.114	82,28%	7,14%
TERMOCANDELARIA S.C.A. ESP. ENERGETICOS S.A. E.S.P. COMERCIALIZADORA DE ENERGIA GAS E HIDROCARBUROS.	167.926.467	41.424.573.844	49.855.592.780	42.120.059.607	45.363.358.400	12.833.206.151	54,56%	10,89%
EMGESA S.A. E.S.P..	969.897.452	4.759.941.461.450	1.120.746.326.344	1.014.071.500.571	518.758.898.367	313.207.150.879	82,19%	2,98%
DICELER S.A. E.S.P..	1.217.365	780.479.898	13.140.749.162	13.160.243.195	12.913.247.691	12.689.271.229	37,96%	97,49%
EMPRESA GENERADORA DE ENERGIA DEL TOLIMA S.A. E.S.P.. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA Y VARIOS DE LA MACARENA S.A..	1.147.560.714	2.550.894.622	19.699.398.916	19.661.421.246	17.443.176.936	3.262.480.437	39,57%	42,06%
TERMO CARTAGENA S.A. E.S.P. "EN REESTRUCTURACION".	6.676.282.323	17.492.553.855	23.018.490.011	16.027.909.947	16.510.994.407	2.337.637.936	29,11%	4,90%
EMPRESA URRRA S.A. E.S.P..	212.118.367	756.132.726.487	204.607.669.122	106.897.617.208	89.603.079.775	33.599.695.049	30,77%	1,04%
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P..	3.965.062.213	69.994.148.951	83.105.939.074	78.328.790.559	67.910.121.537	56.156.585.011	60,20%	8,96%
CHIVOR S.A.ESP.	3.027.116.407	873.022.654.233	400.170.702.877	346.126.056.720	184.649.939.307	111.471.167.747	55,54%	3,09%
EMPRESA DE ENERGIA DEL VALLE DE SIBUNDOY S.A..	131.584.436	1.447.719.066	2.164.966.419	2.081.353.972	1.504.225.740	1.184.856.970	67,98%	11,88%
SOCIEDAD ENERGETICA DE MELGAR S.A. E.S.P..	210.742.834	720.885.583	1.369.378.857	1.460.937.020	954.535.436	0	6,94%	1,53%
EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO S.A. E.S.P..	51.934.856	18.653.867.501	17.747.348.072	17.568.536.299	17.255.783.892	13.832.616.727	74,48%	7,85%
MERLECTRICA S.A. E.S.P. S.C.A. E.S.P..	357.640.428	71.023.678.080	58.779.810.421	44.732.777.133	40.048.107.054	10.358.239.230	94,13%	7,59%
CENTRAL HIDROELECTRICA DE BETANIA S.A. E.S.P..	217.826.091	1.911.501.214.181	435.793.289.011	169.272.606.120	69.922.166.904	25.952.036.797	64,70%	1,34%
COMPANIA ELECTRICA DE SOCHAGOTA S.A. E.S.P.	156.616.348	508.667.677.661	301.476.317.039	130.312.625.421	72.067.615.522	0	64,07%	3,27%
GAS Y ELECTRICIDAD SA E.S.P.	9.366.286	79.686.159	1.067.059.787	879.198.384	841.078.686	784.211.396	2,31%	2,35%
TERMOFLORES S.A. E.S.P.	10.521.463.354	195.947.169.026	262.507.536.115	146.720.293.797	147.578.760.056	41.785.722.922	61,04%	6,00%
TERMOVALLE S.C.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	7.465.976.370	21.056.294.227	159.235.708.703	63.432.921.089	38.167.089.065	2.537.414.606	4,85%	2,38%

ANEXO 4.1.3
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ENERGÍA ELÉCTRICA -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

	Provis/cartera	Deud SP/Act	Deud DC/cart	Rot cartera veces	(CxC)/(CxP)	Periodo Recaudo
ANDINA DE GENERACION S.A. ESP.	0,00%	1,19%	0,00%	0,18	45,68	2.065
ENERCO S.A. E.S.P.	0,23%	66,28%	0,00%	0,23	5,77	1.558
HIDROELECTRICA LA MIEL S.A. E.S.P.	0,00%	0,00%	0,00%	0,25	0,75	1.446
COMERCIALIZAR S.A. E.S.P.	0,02%	60,87%	0,00%	0,28	3,14	1.313
PROYECTOS ENERGETICOS DEL CAUCA S.A. E.S.P.	1,01%	15,64%	0,00%	0,29	7,61	1.246
E.A.T. PARA EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN ISCUANDE.	0,46%	18,80%	0,00%	0,56	0,53	657
DISTASA S.A. E.S.P.	0,33%	2,87%	0,07%	0,57	13,23	642
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.	7,49%	9,15%	9,31%	0,62	5,80	588
FIDEICOMISO FIDUGAN TERMOELECTRICA LAS FLORES.	0,33%	7,14%	0,33%	0,75	10,19	488
ENERGIA SOCIAL DE LA COSTA S.A. E.S.P.	17,68%	64,81%	0,00%	0,79	1,04	461
ENERGIA E INGENIERIA ENERGING S.A. E.S.P.	0,00%	9,00%	0,00%	0,79	0,50	460
TERMOBARRANQUILLA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	0,00%	12,82%	0,00%	0,90	1,82	406
COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CENTRO S.A. E.S.P.	0,00%	12,05%	0,00%	1,00	2,90	364
TRANSELCA S.A. E.S.P.	23,02%	4,04%	0,00%	1,05	10,72	349
E.A.T. DE SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA LA TOLA.	10,70%	39,74%	0,00%	1,36	0,56	269
EMPRESA GENERADORA DE ENERGIA ELECTRICA DEL CHARCO S.A. E.S.P.	4,38%	15,35%	0,00%	1,36	0,47	269
CORPORACION ELECTRICA DE LA COSTA ATLANTICA S.A. E.S.P.	12,40%	11,08%	0,54%	1,75	5,80	208
ENERGIA CONFIABLE S.A. E.S.P.	0,00%	5,62%	0,61%	1,86	2,58	196
EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	0,86%	14,69%	0,00%	2,03	3,52	179
EMPRESAS PUBLICAS DE YARUMAL E.S.P.	5,42%	51,28%	0,00%	2,28	0,58	160
COMPAÑIA DE ELECTRICIDAD DE TULUA S.A. E.S.P.	4,23%	2,99%	0,37%	2,30	0,83	159
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	2,41%	3,95%	1,40%	2,50	3,90	146
CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	33,03%	21,84%	17,32%	2,70	2,30	135
EMPRESA MUNICIPAL DE ENERGIA ELECTRICA S.A. E.S.P.	1,26%	22,58%	0,11%	2,72	3,31	134
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGIA ELECTRICA DE ACANDI.	6,07%	17,10%	2,56%	2,81	33,74	130
COMPAÑIA DE GENERACION DEL CAUCA S.A. E.S.P.	0,00%	84,48%	0,00%	2,98	1,13	123
EMPRESA DE ENERGIA DEL GUANIA LA CEIBA SA ESP.	25,69%	68,88%	0,00%	3,04	1,51	120
CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P.	14,16%	6,05%	0,00%	3,07	2,57	119
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.	153,02%	27,61%	0,00%	3,09	0,66	118
INTERCONEXION ELECTRICA S.A. E.S.P.	7,11%	4,01%	0,00%	3,23	1,61	113
COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	0,00%	0,00%	0,00%	3,37	0,94	108
ELECTRIFICADORA DE LA COSTA ATLANTICA S.A. E.S.P.	108,30%	19,09%	0,00%	3,45	0,64	106
EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A. E.S.P. - EPSA E.S.P.	4,31%	4,77%	0,33%	3,49	0,55	105
EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	11,20%	30,40%	0,00%	3,56	1,74	103
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.	13,54%	4,46%	1,99%	3,58	1,37	102
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P.	23,51%	6,30%	25,37%	3,64	1,70	100
CODENSA S.A. E.S.P.	7,48%	7,11%	0,00%	3,69	2,14	99
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	3,82%	9,95%	0,00%	3,72	2,22	98
SOCIEDAD MARINO VILLEGAS S.A. E.S.P.	0,00%	22,48%	0,00%	3,72	0,88	98
INCAUCA ENERGIA S.A.	0,00%	6,00%	0,00%	3,75	1,29	97
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.	22,19%	15,38%	1,66%	3,96	1,10	92
EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL VICHADA SA ESP.	3,47%	4,03%	0,00%	4,00	0,86	91
EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	13,09%	8,16%	0,00%	4,08	1,24	90
ISAGEN S.A. E.S.P.	9,78%	5,26%	0,17%	4,25	1,28	86
TRANSACCIONES DE ENERGIA S.A. E.S.P.	0,00%	44,46%	0,00%	4,33	0,74	84
GENELEC S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	0,00%	0,21%	0,00%	4,34	0,16	84
ENERGIA Y FINANZAS S.A. E.S.P.	0,06%	46,03%	0,00%	4,63	1,09	79
TERMOELECTRICA DE CA DORADA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	0,00%	12,66%	0,00%	4,67	5,52	78

ANEXO 4.1.3
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – ENERGÍA ELÉCTRICA -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA

Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA ELECTRICA S.A. E.S.P..	1,11%	59,36%	0,00%	4,74	1,00	77
PROMOTORA DE ENERGIA ELECTRICA DE CARTAGENA Y COMPANIA SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	64,21%	83,49%	0,00%	4,81	0,65	76
EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	22,15%	20,63%	0,00%	4,88	3,64	75
COMPANIA COMERCIALIZADORA DE ENERGIA DEL CAUCA	0,00%	90,71%	0,00%	4,92	1,00	74
ENERGEN S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	0,00%	28,95%	0,00%	5,23	1,29	70
EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P..	1,89%	22,84%	0,00%	5,24	1,01	70
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP.	11,96%	13,51%	7,54%	5,33	0,96	68
EMPRESA DE ENERGIA DE BOYACA S.A. - E.S.P..	42,33%	6,83%	0,12%	5,37	1,13	68
TERMOYOPAL GENERACION 2 S.A. E.S.P..	0,00%	0,00%	0,00%	5,38	0,70	68
COMERCIALIZADORA ANDINA DE ENERGIA S.A. E.S.P..	2,67%	51,36%	1,35%	5,44	1,00	67
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE SOLITA S.A. E.S.P..	1,79%	6,77%	0,00%	5,45	0,56	67
ELELECTRIFICADORA DEL META S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	14,96%	10,19%	0,00%	5,58	0,58	65
ENERGIA Y SERVICIOS S.A. E.S.P..	0,00%	49,09%	0,00%	5,79	11,51	63
GENERAR S.A. E.S.P..	1,68%	2,28%	0,00%	5,91	1,35	62
EMPRESA ANTIOQUEÑA DE ENERGIA S.A. - ESP.	149,24%	6,18%	0,00%	6,02	1,07	61
TERMOCANDELARIA S.C.A. ESP.	29,79%	8,45%	29,79%	6,03	0,26	61
ENERGETICOS S.A. E.S.P. COMERCIALIZADORA DE ENERGIA GAS E HIDROCARBUROS.	0,00%	73,68%	0,00%	6,27	0,90	58
EMGESA S.A. E.S.P..	2,99%	2,92%	0,00%	6,50	3,58	56
DICELER S.A. E.S.P..	0,00%	82,66%	0,00%	6,56	1,58	56
EMPRESA GENERADORA DE ENERGIA DEL TOLIMA S.A. E.S.P.. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA Y VARIOS DE LA MACARENA S.A..	0,00%	33,57%	0,00%	7,26	0,91	50
TERMOCARTAGENA S.A. E.S.P. "EN REESTRUCTURACION".	111,48%	7,63%	9,57%	7,82	0,38	47
EMPRESA URRRA S.A. E.S.P..	4,64%	0,86%	4,64%	7,97	5,02	46
EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. E.S.P..	32,79%	7,13%	30,21%	7,98	0,76	46
CHIVOR S.A.ESP.	12,16%	3,32%	0,00%	8,25	5,04	44
EMPRESA DE ENERGIA DEL VALLE DE SIBUNDOY S.A..	25,28%	10,02%	0,00%	8,56	0,42	43
SOCIEDAD ENERGETICA DE MELGAR S.A. E.S.P..	0,00%	0,00%	0,00%	8,59	0,02	42
EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO S.A. E.S.P..	7,60%	6,61%	0,00%	9,02	1,70	40
MERILECTRICA S.A. Y CIA S.C.A. E.S.P..	4,60%	5,53%	0,00%	10,27	3,72	36
CENTRAL HIDROELECTRICA DE BETANIA S.A. E.S.P..	11,28%	1,13%	0,00%	11,04	12,33	33
COMPANIA ELECTRICA DE SOCHAGOTA S.A. E.S.P.	0,00%	1,98%	-11,07%	11,62	6,64	31
GAS Y ELECTRICIDAD SA E.S.P.	0,00%	0,57%	0,00%	13,19	0,02	28
TERMOFLORES S.A. E.S.P.	2,11%	0,00%	2,11%	13,64	1,14	27
TERMOVALLE S.C.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS.	5,40%	2,04%	5,58%	15,42	0,50	24

ANEXO 4.1.4
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – TELÉFONOS -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA
 Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

	Activo	Deudores	Deudores S.P	Prov. Deudores	CXP	Patrimonio	Ingresos	Venta S.P	Prov Deudores	Costo ventas	Costo B y SP vta	Deud/Activo
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P..	1.536.918.065.206,87	710.629.371.098,65	17.133.525.356,76	-1.219.462.919,42	24.432.454.221,31	895.201.038.543,61	341.152.439.476,62	317.279.810.389,00	1.605.732.470,00	131.339.622.164,49		46,24%
EMBOGOTA SA ESP.	502.425.201.611,87	146.594.782.535,81	16.160.966.491,08	-9.644.212.648,00	14.881.112.365,25	233.110.426.812,01	86.408.462.802,32	80.957.315.513,86	3.765.149.381,00	42.842.407.381,50		29,18%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA COSTA - COSTATEL S.A. E.S.P..	2.401.794.988,12	866.892.768,52	91.540.027,52	-1.523.223,00	585.482.181,14	1.173.878.609,66	664.635.267,82	562.010.671,83		310.399.686,79		36,09%
BARRANQUILLA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P..	58.629.822.604,40	47.417.198.275,67	9.319.932.910,00	-180.743.588,00	5.346.727.060,33	54.162.453,93	38.610.563.025,77	38.423.720.758,00	180.743.588,00	29.636.361.399,69		80,88%
EMPRESA TERRITORIAL DE TELECOMUNICACIONES SA ESP.	1.064.258.432,03	149.358.646,28	11.232.446,50		295.112.470,30	686.541.084,71	161.255.637,66	168.507.214,58		177.000.606,83		14,03%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P..	3.814.696.136.297,27	1.152.739.555.377,41	224.649.946.133,06	-46.609.323.419,36	175.765.770.752,84	1.836.076.217.173,19	1.252.307.533.129,78	1.095.624.094.715,03	16.230.710.273,73	467.879.369.746,08		30,22%
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P..	3.062.620.848.817,00	754.266.390.659,00	98.940.875.092,00	-45.595.239.902,00	319.903.823.518,00	2.035.239.694.481,00	897.582.694.237,00	690.487.338.996,00	10.207.718.049,00	297.002.460.157,00	33.450.048.531,00	24,63%
TELECOMUNICACIONES Y SISTEMAS S.A. E.S.P..	1.411.978.564,76	380.256.240,70	159.747.724,00		325.203.742,26	151.747.011,53	529.108.156,27	487.020.186,70		327.438.375,93		26,93%
EMPRESA DE TELEFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P..	202.652.900.290,77	32.064.189.761,12	3.688.887.552,22	-24.820.609,00	88.271.090.118,11	102.180.140.747,67	46.023.369.058,67	40.625.030.463,89	491.889.749,00	10.451.890.003,50		15,82%
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.	1.874.331.298.495,94	939.098.575.572,08	506.005.387.611,21	-31.019.401.088,72	659.284.647.749,21	769.743.093.512,15	1.477.621.854.927,30	1.416.829.907.798,95	10.469.142.891,72	347.638.746.162,18		50,10%
CAUCATEL S.A. E.S.P..	63.155.045.384,09	5.844.306.209,23	751.549.654,82	-67.634.620,00	24.397.985.636,47	33.536.896.647,97	9.444.710.877,77	7.767.661.122,35	246.339.863,00	3.220.121.848,77		9,25%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES KAMBATEL S.A. E.S.P..	698.701.500,00	128.739.674,00	43.681.970,00		287.845.743,00	302.101.394,00	232.807.730,00	223.199.129,00		197.016.993,00		18,43%
EMPRESA DE TELEFONOS DE JAMUNDI S.A. E.S.P..	78.270.254.209,60	2.964.483.856,29	384.683.704,58	-143.624.408,00	14.011.821.788,20	58.153.135.067,04	5.506.855.482,36	3.557.120.651,21	147.386.302,00	1.770.489.801,09		3,79%
GILAT COLOMBIA S.A. ESP.	146.876.110.424,00	43.801.517.233,00	3.340.744.949,00	-734.920.338,00	51.533.178.556,00	30.559.346.493,00	90.436.093.462,00	30.982.155.051,00	906.832.412,00	74.693.159.101,00		29,82%
TELEFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P..	99.693.767.979,14	9.248.311.980,95	1.711.075.415,29	-82.789.504,86	64.088.517.591,59	29.816.720.882,84	19.236.583.364,54	12.943.781.991,66	286.979.044,00	3.729.146.096,60		9,28%
BUGATEL S.A. E.S.P..	76.055.454.336,58	6.228.504.745,66	1.004.619.752,30	-10.189.242,00	37.106.105.499,59	32.651.847.086,39	13.960.422.587,51	10.670.336.090,29	100.651.540,00	3.111.976.944,44		8,19%
EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P..	28.206.667.671,00	11.484.474.675,00	5.306.972.899,00	-7.874.836.318,00	4.167.442.324,00	22.716.141.693,00	26.576.997.139,00	25.061.728.527,00	1.664.930.883,00	13.441.747.314,00	0	40,72%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P..	78.752.109.725,17	7.136.780.985,98	1.613.143.695,32	-620.855.699,79	29.770.665.438,77	32.273.031.375,50	17.010.511.420,07	13.491.811.043,68	222.090.785,12	4.878.445.982,97		9,06%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P..	4.657.266.240,39	1.458.295.086,32	867.318.740,46	-18.485.053,00	2.421.774.646,63	1.437.106.844,96	3.873.587.573,11	3.731.760.814,42		2.950.706.098,63		31,31%
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.	907.200.733.574,30	274.225.519.257,76	297.248.467.045,85	-26.011.043.705,14	288.996.043.239,33	407.419.059.529,37	735.800.944.612,36	685.984.060.906,07	2.250.038.749,14	476.755.057.960,33		30,23%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P..	314.315.568.068,40	110.150.638.759,28	105.585.123.825,63	-20.913.519.092,58	28.519.107.492,16	234.575.872.866,14	313.242.342.681,38	286.471.964.692,99	5.061.383.594,80	250.240.149.789,42		35,04%
GILAT NETWORKS COLOMBIA S.A. ESP.	126.426.546.912,00	6.723.631.018,00	78.731.325,00	0	14.350.393.896,00	3.030.061.586,00	22.234.904.184,00	900.694.038,00	0	2.233.603.518,00		5,32%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. E.MTEL E.S.P..	68.904.321.184,94	5.984.176.686,94	3.654.219.488,43	-266.129.521,71	3.974.397.186,02	51.882.353.640,08	20.776.544.247,73	19.808.279.368,52	266.129.521,71	9.509.748.874,70		8,68%
EDATEL S.A. E.S.P..	552.970.318.942,93	59.201.371.666,23	37.698.743.936,65	-7.278.590.858,99	15.479.332.009,43	367.480.828.089,60	206.654.468.418,81	193.901.014.475,58	4.370.264.221,00	125.624.667.212,58		10,71%
EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE OBANDO.	14.397.332.642,71	1.478.402.854,96	1.187.905.549,05	-32.151.431,14	213.456.439,95	11.340.351.683,41	5.627.450.039,72	5.300.443.085,40	8.668.030,12	2.070.117.015,47		10,27%
UNITEL S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, UNITEL S.A. E.S.P..	355.459.799.059,70	14.090.844.606,10	2.988.292.095,47	-317.275.925,00	216.097.283.384,04	113.079.939.212,49	63.261.914.304,71	44.830.605.326,20	1.518.367.637,00	17.442.278.133,87		3,96%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AGRÉGADOS S.A. E.S.P..	223.403.277.080,46	19.124.910.393,43	9.293.872.963,01	-1.595.764.138,72	7.965.377.775,66	194.163.876.442,08	89.241.395.413,54	83.036.150.772,90	519.259.057,00	40.100.555.100,60		8,56%
EMPRESA DE SERVICIOS CARVAJAL E.S.P..	44.267.437.664,20	2.828.766.836,70	2.409.122.011,08	-2.773.531.727,00	1.740.812.940,42	18.082.094.424,56	13.716.603.595,56	11.821.178.790,00	482.071.932,00	8.124.023.466,90		6,39%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P..	233.894.580.596,00	18.981.480.701,00	8.684.977.059,00	-4.145.945.600,00	13.081.634.523,00	161.333.064.753,00	96.075.780.951,00	87.489.182.455,00	320.216.718,00	43.116.929.943,00		8,12%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO E.S.P. S.A..	42.766.366.722,16	3.574.737.533,08	2.343.034.569,04	-1.145.304.642,10	1.676.076.350,76	19.259.208.802,83	19.257.736.215,05	17.716.342.479,04	216.008.034,10	11.388.796.157,77		8,36%
METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P..	47.570.566.055,00	9.959.615.669,00	2.984.688.482,00	-3.276.126.932,00	12.991.266.625,00	30.149.676.334,00	62.391.712.631,00	61.265.607.006,00	223.378.260,00	55.807.849.764,00		20,94%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. TELEBUCARAMANGA.	369.583.801.698,62	19.175.807.577,10	8.945.636.473,71	-8.438.394.875,73	15.488.649.154,29	210.996.004.667,05	136.015.831.523,36	125.545.171.576,96	2.856.661.140,00	35.506.217.248,96		5,19%
VIVAVOZ S.A. E.S.P..	590.503.713,00	3.367.003,00	0		57.873.917,00	530.418.160,00	328.714.405,00	340.569.142,00		292.883.467,00		0,57%

ANEXO 4.1.4
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – TELÉFONOS -AÑO 2004
CIFRAS E INDICADORES DE CARTERA
Fuente: Superservicios – www.sui.gov.co

	DeudSP/Deud	Prov.D/Deud	Ing/Deud	Periodo recaudo	Prov Deu/Ing	(CXC)/CXP
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P..	2,41%	0,17%	0,480	760	0,471%	29,09
EPMBOGOTA SA ESP.	11,02%	6,58%	0,589	619	4,357%	9,85
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA COSTA - COSTATEL S.A. E.S.P..	10,56%	0,18%	0,767	476	0,000%	1,48
BARRANQUILLA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P..	19,66%	0,38%	0,814	448	0,468%	8,87
EMPRESA TERRITORIAL DE TELECOMUNICACIONES SA ESP.	7,52%	0,00%	1,080	338	0,000%	0,51
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P..	19,49%	4,04%	1,086	336	1,296%	6,56
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P..	13,12%	6,04%	1,190	307	1,137%	2,36
TELECOMUNICACIONES Y SISTEMAS S.A. E.S.P..	42,01%	0,00%	1,391	262	0,000%	1,17
EMPRESA DE TELEFONOS DE PALMIRA S.A. E.S.P..	11,50%	0,08%	1,435	254	1,069%	0,36
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.	53,88%	3,30%	1,573	232	0,709%	1,42
CAUCATEL S.A. E.S.P..	12,86%	1,16%	1,616	226	2,608%	0,24
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES KAMBATEL S.A. E.S.P..	33,93%	0,00%	1,808	202	0,000%	0,45
EMPRESA DE TELEFONOS DE JAMUNDI S.A. E.S.P..	12,98%	4,84%	1,858	196	2,676%	0,21
GILAT COLOMBIA S.A. ESP.	7,63%	1,68%	2,065	177	1,003%	0,85
TELEFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P..	18,50%	0,90%	2,080	175	1,492%	0,14
BUGATEL S.A. E.S.P..	16,13%	0,16%	2,241	163	0,721%	0,17
EMPRESA REGIONAL DE TELECOMUNICACIONES VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P..	46,21%	68,57%	2,314	158	6,265%	2,76
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GIRARDOT S.A. E.S.P..	22,60%	8,70%	2,383	153	1,306%	0,24
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P..	59,47%	1,27%	2,656	137	0,000%	0,60
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.	108,40%	9,49%	2,683	136	0,306%	0,95
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P..	95,86%	18,99%	2,844	128	1,616%	3,86
GILAT NETWORKS COLOMBIA S.A. ESP.	1,17%	0,00%	3,307	110	0,000%	0,47
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTTEL E.S.P..	61,06%	4,45%	3,472	105	1,281%	1,51
EDATEL S.A. E.S.P..	63,68%	12,29%	3,491	105	2,115%	3,82
EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE OBANDO.	80,35%	2,17%	3,806	96	0,154%	6,93
UNITEL S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, UNITEL S.A. E.S.P..	21,21%	2,25%	4,490	81	2,400%	0,07
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AGREGADOS S.A. E.S.P..	48,60%	8,34%	4,666	78	0,582%	2,40
EMPRESA DE SERVICIOS CARVAJAL E.S.P..	85,17%	98,05%	4,849	75	3,515%	1,62
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P..	45,76%	21,84%	5,062	72	0,333%	1,45
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL LLANO E.S.P. S.A..	65,54%	32,04%	5,387	68	1,122%	2,13
METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P..	29,97%	32,89%	6,264	58	0,358%	0,77
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. TELEBUCARAMANGA.	46,65%	44,01%	7,093	51	2,100%	1,24
VIVAVOZ S.A. E.S.P..	0,00%	0,00%	97,628	4	0,000%	0,06

ANEXO 4.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - EMPRESAS ANALIZADAS
PRINCIPALES INDICADORES AÑO 2004

	Acuavalle	Seraqua	EAAB	CODENSA	EPSA
Usuarios residenciales	116.502	28.319	651.595	1.754.169	288.700
Activos	165.646.928.626	16.086.846.043	3.553.355.696.035	5.296.707.244.351	2.955.732.004.390
Efectivo	6.512.421.866	62.465.233	67.678.636.005	61.885.232.575	23.753.781.904
Inversiones	20.831.151.912	11.914.545	339.461.790.803	873.322.013.130	189.285.440.514
Deudores	19.936.779.675	4.718.132.006	330.309.420.783	502.261.428.916	272.785.642.923
Avances y anticipos entregados					
Provisión deudores	31.900.088.235	1.398.426.561	46.144.472.471	37.557.380.238	11.757.390.132
Inventarios	589.540.593	254.877.243	13.000.880.730	14.601.179.033	3.824.058.915
Activo corriente	47.869.894.046	5.047.389.027	750.450.728.321	1.452.069.853.654	489.648.924.256
Propiedad planta y equipo	82.980.421.293	710.138.660	1.758.356.165.818	3.227.560.421.478	1.591.614.173.806
Obras y mejoras en propiedad ajena	0	10.103.592.345	0		62.117.495
Valorizaciones	22.968.591.503		887.817.557.999	493.151.898.781	481.318.980.271
Otros activos	11.828.021.784	225.726.011	156.731.243.897	123.925.070.438	393.087.808.562
Total activo	165.646.928.626	16.086.846.043	3.553.355.696.035	5.296.707.244.351	2.955.732.004.390
Obligaciones financieras C.P	914.455.903	4.471.400.289	78.908.883.000	45.807.962.624	20.714.202.669
Cuentas por pagar	4.292.764.570	2.325.723.038	63.432.788.879	234.806.412.160	492.769.536.243
Acreedores	210.428.758	1.490.367.181	1.071.848.550	26.299.131.279	85.028.624.259
Obligaciones laborales y de seg social	3.583.630.339	78.965.996	11.231.920.281	7.493.927.943	2.343.096.053
Total pasivo corriente	8.790.850.812	6.876.089.323	153.573.592.160	288.108.302.727	515.826.834.965
Obligaciones Financieras L.P	0	4.471.400.289	536.950.835.758	828.580.135	42.011.567.839
Pasivos estimados	17.956.004.505	906.059.061	986.042.622.483	369.972.916.243	85.035.639.462
Pasivos pensionales	15.070.438.780		938.074.044.983	204.889.210.072	62.743.628.208
Títulos emitidos			743.586.722	500.000.000.000	337.353.677.879
Otros pasivos	6.595.836.961	581.173.517	51.769.895.249	81.564.066.042	57.911.610.048
Total pasivo	33.342.692.278	12.834.722.190	1.729.080.532.372	1.240.473.865.147	1.038.139.330.193
Patrimonio	132.304.236.344	3.252.123.853	1.824.275.163.663	4.056.233.379.204	1.917.592.674.193
Total Pasivo & Patrimonio	165.646.928.622	16.086.846.043	3.553.355.696.035	5.296.707.244.351	2.955.732.004.386
Ingresos operacionales	31.458.757.806	8.951.135.212	717.017.492.529	1.854.385.734.065	951.299.814.868
Servicios	30.823.706.435	8.148.139.796	582.988.330.327	1.720.403.267.662	787.383.355.805
Otros ingresos	3.317.697.763	397.332.282	134.029.162.202	136.307.793.479	114.995.757.205
Egresos Operacionales	13.502.666.341	3.293.788.789	385.327.108.839	360.458.487.771	244.180.883.900
Otros gastos	3.141.881.170	975.352.367	98.682.599.168	151.874.411.887	121.718.204.719
Provisiones	4.198.728.902	698.030.923	78.009.300.185	149.668.626.387	99.819.406.373
Provisiones deudores	2.387.579.840	150.920.240	20.824.969.362	267.425.000	250.000.000
Costo de venta y de operación	15.500.932.059	5.451.951.298	268.447.413.038	1.261.269.434.194	537.378.249.549
Depreciaciones	2.448.576.264	178.373.839	64.215.193.384	203.438.160.900	56.340.722.614
Amortizaciones	200.110.223	629.281.787	2.377.865.695	10.069.746.127	36.524.104.002
Utilidad operacional	4.961.829.205	377.752.076	72.768.408.000	250.549.757.584	131.362.215.918
Utilidad neta	2.455.159.406	205.395.125	63.242.970.652	232.657.812.100	169.740.681.419

ANEXO 4.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - EMPRESAS ANALIZADAS
PRINCIPALES INDICADORES AÑO 2004

	ELECTROCOSTA	ELECTRICARIBE	ENERGÍA SOCIAL	ALCANOS	GAS A
Usuarios residenciales	626.141	663.009		189.196	320.743
Activos	1.758.542.073.633	1.962.453.849.537	73.922.338.396	208.002.364.443	213.440.813.846
Efectivo	35.522.136.739	35.039.023.256	309.671.729	1.278.729.798	4.735.164.076
Inversiones	33.485.005.914	23.082.350.686	5.365.758.847	44.330.603.789	48.023.041.255
Deudores	213.991.920.207	281.499.242.486	50.486.960.545	44.047.502.591	72.556.117.072
Avances y anticipos entregados		10.596.366.131	2.149.284.573		
Provisión deudores	231.744.266.651	430.759.417.170	8.926.588.174	2.982.343.560	3.553.115.475
Inventarios	5.528.345.338	3.827.435.058	0	3.180.603.985	2.406.904.326
Activo corriente	288.527.408.198	343.448.051.486	56.162.391.121	92.837.440.163	127.721.226.729
Propiedad planta y equipo	873.479.623.477	1.224.183.941.321	97.794.900	17.997.992.889	45.499.443.083
Obras y mejoras en propiedad ajena	358.198.667	383.333.841	0	128.706.867	0
Valorizaciones	346.738.207.133	116.553.296.620	0	95.420.696.908	37.263.800.441
Otros activos	249.438.636.158	277.885.226.269	17.662.152.375	1.617.527.616	2.956.343.593
Total activo	1.758.542.073.633	1.962.453.849.537	73.922.338.396	208.002.364.443	213.440.813.846
Obligaciones financieras C.P	211.156.844.374	211.156.844.374	0	7.597.572.166	6.191.024.311
Cuentas por pagar	334.297.494.510	426.873.158.361	48.439.092.041	14.337.434.197	14.084.677.436
Acreedores	51.402.430.081	24.152.631.383	7.916.712.638	3.298.096.466	1.813.267.799
Obligaciones laborales y de seg social	7.891.626.925	8.422.727.551	51.113.509	201.425.015	1.068.902.669
Total pasivo corriente	553.345.965.809	646.452.730.286	48.490.205.550	22.136.431.378	21.344.604.416
Obligaciones Financieras L.P	24.189.451.000	154.646.076.191	0	0	0
Pasivos estimados	364.051.837.930	358.205.124.875	36.246.885.721	461.500.000	10.306.499.218
Pasivos pensionales	288.694.833.899	256.823.038.629	0	0	74.573.104
Títulos emitidos	360.917.826.187	219.612.509.979	0	0	60.000.000.000
Otros pasivos	7.755.769.124	6.888.992.028	0	5.418.401.921	1.948.918.516
Total pasivo	1.310.260.850.050	1.385.805.433.359	84.737.091.271	28.016.333.299	93.600.022.150
Patrimonio	448.281.223.581	576.648.416.178	-10.814.707.875	179.986.031.143	119.840.791.695
Total Pasivo & Patrimonio	1.758.542.073.631	1.962.453.849.537	73.922.383.396	208.002.364.442	213.440.813.845
Ingresos operacionales	738.073.562.511	871.092.133.893	39.968.082.736	73.838.876.397	194.830.196.637
Servicios	612.702.354.947	708.617.781.285	39.446.590.277	62.053.225.982	175.297.365.665
Otros ingresos	63.396.322.890	92.417.006.707	522.083.642	12.165.919.368	13.187.848.524
Egresos Operacionales	218.429.842.012	240.271.150.227	14.705.822.771	11.475.915.774	39.558.712.994
Otros gastos	161.027.695.433	145.303.143.406	1.799.694.009	1.985.373.089	10.948.568.458
Provisiones	24.784.947.420	55.934.461.188	8.922.699.635	6.358.314.577	14.772.538.357
Provisiones deudores	23.024.957.683	55.893.043.759		796.688.423	2.624.665.337
Costo de venta y de operación	559.818.717.217	707.920.051.567	36.087.559.024	48.421.481.578	139.992.367.158
Depreciaciones	203.438.160.800	37.481.402.707	0	7.352.726.978	2.727.284.825
Amortizaciones	10.069.746.127	67.579.613.869	0	84.214.054	0
Utilidad operacional	2.228.197.270	-88.307.841.847	-9.547.097.508	4.416.658.674	11.900.393.647
Utilidad neta	-40.174.996.718	-77.099.067.901	-10.825.299.059	13.941.479.045	15.279.116.485

ANEXO 4.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - EMPRESAS ANALIZADAS
PRINCIPALES INDICADORES AÑO 2004

	GAS ORIENTE	BATELTA	EDATEL	TELEB/MANGA
Usuarios residenciales	140.146	92.855	170.516	170.147
Activos	99.235.755.097	58.629.822.604	552.970.318.942	369.583.801.698
Efectivo	3.784.212.156	763.940.664	5.386.349.795	2.758.902.653
Inversiones	916.141.786	9.319.932.910	81.221.141.649	93.725.263.999
Deudores	25.816.871.431	47.417.198.275	59.201.371.666	19.175.807.577
Avances y anticipos entregados	10.299.353	37.362.061.161	2.820.737.335	3.777.705.101
Provisión deudores	529.956.865	180.743.588	7.278.590.858	8.438.394.875
Inventarios	9.427.178	383.832.274	4.262.924.129	454.458.421
Activo corriente	30.526.652.551	57.884.904.123	150.071.787.239	116.114.432.650
Propiedad planta y equipo	11.226.409.553	118.667.689	292.493.413.746	163.313.559.162
Obras y mejoras en propiedad ajena	0		0	0
Valorizaciones	56.290.163.539		33.623.128.681	65.095.844.472
Otros activos	1.192.529.454	626.250.791	76.781.989.276	25.059.965.414
Total activo	99.235.755.097	58.629.822.603	552.970.318.942	369.583.801.698
Obligaciones financieras C.P	7.406.052.887	13.748.757.369	36.067.388.333	3.216.002.237
Cuentas por pagar	1.536.750.797	5.346.727.060	15.479.332.009	15.488.649.154
Acreedores	1.123.172.564	524.067.269	8.815.221.405	1.384.919.649
Obligaciones laborales y de seg social	261.669.977	1.936.260	4.675.098.916	564.852.982
Total pasivo corriente	9.204.473.661	19.097.420.689	56.221.819.258	19.269.504.373
Obligaciones Financieras L.P	0	30.000.000.000	42.794.784.737	1.161.913.735
Pasivos estimados	6.747.882.475	122.313.722	79.228.487.339	133.716.193.124
Pasivos pensionales	0	0	66.062.836.606	128.207.791.270
Títulos emitidos	0	0	652.004.000	0
Otros pasivos	299.508.789	9.355.925.739	6.592.395.517	4.440.185.798
Total pasivo	16.251.864.925	58.575.660.150	185.489.490.851	158.587.797.030
Patrimonio	82.983.890.172	54.162.453	367.480.828.089	210.996.004.667
Total Pasivo & Patrimonio	99.235.755.097	58.629.822.603	552.970.318.940	369.583.801.697
Ingresos operacionales	46.128.834.153	38.610.563.025	206.654.468.418	136.015.831.523
Servicios	48.179.943.024	38.423.720.758	193.901.014.475	125.545.171.576
Otros ingresos	413.920.143	186.591.203	12.753.453.943	10.470.659.946
Egresos Operacionales	15.994.385.013	8.920.485.987	58.716.618.165	67.700.674.620
Otros gastos	3.835.064.179	2.541.880.227	15.590.634.328	3.627.401.506
Provisiones	7.911.363.923	693.476.718	21.494.969.430	27.198.215.591
Provisiones deudores	115.032.905	180.743.588	4.370.264.221	2.856.661.140
Costo de venta y de operación	28.856.241.990	29.636.361.399	125.624.667.212	35.506.217.248
Depreciaciones	644.754.863	0	41.767.118.289	0
Amortizaciones	-45.018.222	0	0	0
Utilidad operacional	7.164.650.200	2.408.753.590	25.150.363.425	25.965.681.213
Utilidad neta	1.278.207.150	53.715.639	22.313.183.041	32.808.939.655

ANEXO 4.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - EMPRESAS ANALIZADAS
PRINCIPALES INDICADORES AÑO 2004

	Acuavalle	Seraqua	EAAB	CODENSA	EPSA
Patrimonio/Activo (porcentaje)	79,87%	20,22%	51,34%	76,58%	64,88%
(Endeudamiento financiero)/Activos	0,55%	55,59%	17,35%	10,32%	13,54%
(Caja+Inversiones)/Activos	16,51%	0,46%	11,46%	17,66%	7,21%
Activo corriente/Activo	28,90%	31,38%	21,12%	27,41%	16,57%
Activo corriente - Pasivo Corriente	39.079.043.234	-1.828.700.296	596.877.136.161	1.163.961.550.927	-26.177.910.709
Razón corriente	5,45	0,73	4,89	5,04	0,95
Razón ácida	5,38	0,70	4,80	4,99	0,94
Ingresos/capital de trabajo (veces)	0,81	-4,89	1,20	1,59	-36,34
Cobertura de capital de trabajo (días)	453	NA	304	229	NA
EBITDA	11.809.244.594	1.883.438.625	217.370.767.264	613.726.290.998	324.046.448.907
EBITDA/Ingresos	37,54%	21,04%	30,32%	33,10%	34,06%
Ingresos/Deudores (veces)	1,58	1,90	2,17	3,69	3,49
Período de recaudo (días)	231	192	168	99	105
Cartera/Activos	12,04%	29,33%	9,30%	9,48%	9,23%
Cuentas por pagar/Activos	2,59%	14,46%	1,79%	4,43%	16,67%
Egresos /(Cuentas por pagar)	3,15	1,42	6,07	1,54	0,50
Período de pago de cuentas por pagar (días)	116	258	60	238	737
(Provisiones balance)/(cartera bruta)	61,539%	22,863%	12,258%	6,957%	4,132%
(Provisiones deudores ejer)/(Ventas servicios)	7,746%	1,852%	3,572%	0,016%	0,032%
Rentabilidad sobre activos sin valorizaciones	1,72%	1,28%	2,37%	4,84%	6,86%
Rentabilidad sobre patrimonio sin valorizaciones	2,25%	6,32%	6,75%	6,53%	11,82%
Rentabilidad operacional sin valorizaciones	4,54%	11,62%	7,77%	7,03%	9,15%

ANEXO 4.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - EMPRESAS ANALIZADAS
PRINCIPALES INDICADORES AÑO 2004

	ELECTROCOSTA	ELECTRICARIBE	ENERGIA SOCIAL	ALCANOS	GAS A
Patrimonio/Activo (porcentaje)	25,49%	29,38%	-14,63%	86,53%	56,15%
(Endeudamiento financiero)/Activos	33,91%	29,83%	0,00%	3,65%	31,01%
(Caja+Inversiones)/Activos	3,92%	2,96%	7,68%	21,93%	24,72%
Activo corriente/Activo	16,41%	17,50%	75,97%	44,63%	59,84%
Activo corriente - Pasivo Corriente	-264.818.557.611	-303.004.678.800	7.672.185.571	70.701.008.785	106.376.622.313
Razón corriente	0,52	0,53	1,16	4,19	5,98
Razón ácida	0,51	0,53	1,16	4,05	5,87
Ingresos/capital de trabajo (veces)	-2,79	-2,87	5,21	1,04	1,83
Cobertura de capital de trabajo (días)	-131	-127	70	349	199
EBITDA	240.521.051.617	72.687.635.917	-624.397.873	18.211.914.283	29.400.216.829
EBITDA/Ingresos	32,59%	8,34%	-1,56%	24,66%	15,09%
Ingresos/Deudores (veces)	3,45	3,09	0,79	1,68	2,69
Período de recaudo (días)	106	118	461	218	136
Cartera/Activos	12,17%	14,34%	68,30%	21,18%	33,99%
Cuentas por pagar/Activos	19,01%	21,75%	65,53%	6,89%	6,60%
Egresos /(Cuentas por pagar)	0,65	0,56	0,30	0,80	2,81
Período de pago de cuentas por pagar (días)	559	648	1.202	456	130
(Provisiones balance)/(cartera bruta)	51,991%	60,478%	15,024%	6,341%	4,668%
(Provisiones deudores ejer)/(Ventas servicios)	3,758%	7,888%	0,000%	1,284%	1,497%
Rentabilidad sobre activos sin valorizaciones	-2,85%	-4,18%	-14,64%	12,38%	8,67%
Rentabilidad sobre patrimonio sin valorizaciones	-39,56%	-16,76%	100,10%	16,49%	18,50%
Rentabilidad operacional sin valorizaciones	2,19%	-19,19%	88,28%	5,22%	14,41%

ANEXO 4.2
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - EMPRESAS ANALIZADAS
PRINCIPALES INDICADORES AÑO 2004

	GAS ORIENTE	BATELTA	EDATEL	TELEB/MANGA
Patrimonio/Activo (porcentaje)	83,62%	0,09%	66,46%	57,09%
(Endeudamiento financiero)/Activos	7,46%	74,62%	14,38%	1,18%
(Caja+Inversiones)/Activos	4,74%	17,20%	15,66%	26,11%
Activo corriente/Activo	30,76%	98,73%	27,14%	31,42%
Activo corriente - Pasivo Corriente	21.322.178.890	38.787.483.434	93.849.967.981	96.844.928.277
Razón corriente	3,32	3,03	2,67	6,03
Razón ácida	3,32	3,01	2,59	6,00
Ingresos/capital de trabajo (veces)	2,16	1,00	2,20	1,40
Cobertura de capital de trabajo (días)	169	367	166	260
EBITDA	15.675.750.764	3.102.230.308	88.412.451.144	53.163.896.804
EBITDA/Ingresos	33,98%	8,03%	42,78%	39,09%
Ingresos/Deudores (veces)	1,79	0,81	3,49	7,09
Período de recaudo (días)	204	448	105	51
Cartera/Activos	26,02%	17,15%	10,71%	5,19%
Cuentas por pagar/Activos	1,55%	9,12%	2,80%	4,19%
Egresos /(Cuentas por pagar)	10,41	1,67	3,79	4,37
Período de pago de cuentas por pagar (días)	35	219	96	84
(Provisiones balance)/(cartera bruta)	2,011%	1,766%	10,949%	30,558%
(Provisiones deudores ejer)/(Ventas servicios)	0,239%	0,470%	2,254%	2,275%
Rentabilidad sobre activos sin valorizaciones	2,98%	0,09%	4,30%	10,78%
Rentabilidad sobre patrimonio sin valorizaciones	4,79%	99,18%	6,68%	22,49%
Rentabilidad operacional sin valorizaciones	26,84%	4447,28%	7,53%	17,80%

ANEXO 4.3
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - EMPRESAS ANALIZADAS
DISTRIBUCIÓN SUSCRIPTORES RESIDENCIALES POR ESTRATO

Suscriptores residenciales														
	Acuavalle	Seraqua	EAAB	CODENSA	EPSA	ELECTROCOST	ELECTRICARIBI	ENERGIA SOCIA	ALCANOS	SURTIGAS	GAS ORIENTE	BATEL TSA	EDATEL	TELEB/MANGA
Estrato 1	21.043	3.433	48.987	146.769	59.058	313.443	219.328		29.053	96.532	17.169	8.288	35.775	10.525
Estrato 2	61.944	7.888	191.863	719.729	145.045	215.044	244.539		95.052	132.940	31.144	24.780	73.315	44.832
Estrato 3	31.067	12.775	268.387	594.729	71.437	64.133	132.572		53.775	59.865	48.748	24.147	53.214	55.375
Estrato 4	1.610	3.200	90.781	178.951	9.735	17.341	33.081		9.376	16.785	33.631	13.472	7.112	44.937
Estrato 5	614	1.023	27.730	63.648	3.056	8.498	16.844		1.662	8.002	3.623	8.789	848	6.426
Estrato 6	224	0	23.847	50.343	369	7.682	16.645		278	6.619	5.831	13.379	252	8.052
Total residencial	116.502	28.319	651.595	1.754.169	288.700	626.141	663.009		189.196	320.743	140.146	92.855	170.516	170.147
Total muestra			796.416					3.332.019			650.085			433.518
Total nacional			3.852.946					7.566.031			2.999.393			3.668.918
Participación muestra			20,67%					44,04%			21,67%			11,82%

ANEXO 5.1

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Acuavalle*

**Empresa de Acueducto y
Alcantarillado de Bogotá ***

Sera.q.a. Tunja

	Acuavalle*	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá *	Sera.q.a. Tunja
OTRAS ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación y recaudo para otras empresas de aseo • Interventoría • Inversiones en obras de infraestructura, con otras compañías 	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorio • Venta de agua en bloque • Asesoría a otras empresas para administrar la información • Financiación de: <ul style="list-style-type: none"> - Agua en bloque - Conexión - Acueducto y alcantarillado - Conexiones fraudulentas - Reclamaciones improcedentes para el usuario - Cobro coactivo 	Ninguna
MERCADO	Residencial estrato 1, 2 y 3 (93% de los clientes)	Residencial, estratos 1, 2 y 3	En su mayoría residencial.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación, a líderes comunitarios, para el manejo integral del agua. • “Club de Defensores del Agua” dirigido a niños hasta de 10 años, de escuelas públicas. • Pertenecen a comités para el cuidado de las cuencas hidrográficas • Socio de Corpocuenas 	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad social es una política institucional • Talleres para fomentar cultura de pago • Campañas educativas para cuidar la red, embellecer los senderos peatonales, las ciclorutas, etc. • Fomentan el cuidado de los humedales 	Tienen diferentes iniciativas sociales: <ul style="list-style-type: none"> • Campaña para capacitar sobre el adecuado lavado y desinfección del tanque de almacenamiento de agua domiciliario (todos los sábados). • Programa “Club Defensores del Agua”. “El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial creó el Programa Club Defensores de agua, como una estrategia educativa que refuerza e

			<p>instrumenta la ley general de educación, la cual identifica como uno de sus fines "la adquisición de una conciencia para la conservación, preservación y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de vida, del uso racional de los recursos naturales". Por lo anterior, la empresa capacita durante 20 horas, a los docentes de Tunja, en tres temas: "Marco Legal del uso racional del agua, optimización del sistema de acueducto de la Ciudad de Tunja y sobre el Plan Maestro de Alcantarillado Ríos Jordán y la Vega, La Cultura del Agua y su Estrategia Pedagógica clubes Defensores del Agua, Taller sobre elaboración y manejo de Ayudas Educativas en Educación Ambiental, utilizando materiales reciclados". Les entregan material didáctico. El objetivo de todo este programa es "la formación de nuevos ciudadanos".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa "Club Amigos de Grafito": Con la presencia de "Grafito" se invita a los niños a cuidar y ahorrar el agua, a través de juegos. En esta campaña se cuenta con la presencia del jefe de la planta quien efectúa pruebas de la calidad del agua que la empresa brinda a los usuarios. Se entrega cartilla educativa • Visitas guiadas a las instalaciones de la empresa • Ciclos paseos ecológicos • Restauración Monumento los Hongos: "para generar impactos positivos en el entorno urbanístico" • Concurso gánese un parque infantil para su barrio: Convocan a los barrios de los estratos 1, 2 y 3 para que cumpliendo con los requisitos (mayor número de usuarios al día, mayor número de tapas de cajillas en buen estado, estado de limpieza del tanque), participen en la rifa de un parque para
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>su barrio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia institucional en eventos deportivos. Regalan agua en vasos para los deportistas (infundir confianza en el agua del grifo, de la ciudad de Tunja) • Apoyo a Fundación sin ánimo de lucro, como por ejemplo a la Unidad Infantil del Hospital San Rafael.
CERTIFICACIÓN	No tienen ninguna certificación	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001, para: <ul style="list-style-type: none"> - Producción de agua - Contratación - Medidores 	ISO 9001 sobre todos los procesos operativos
VALOR ACTIVOS TOTALES	\$29.359 millones Dic/2004	\$ 5.8 Billones Dic/ 2004	\$23.263 millones, Dic./2004
NÚMERO T. DE USUARIOS	123.732 usuarios Dic/2004	1.500.000 usuarios	129.789
No. TOTAL DE EMPLEADOS	314	1.856 funcionarios + 96 del SENA y universidades para un total de 1.952	100
CONECTIVIDAD CON LAS OFICINAS	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Línea telefónica 	En línea y en tiempo real, por Internet, canal, dedicado y fibra óptica	Línea en tiempo real, a través de canal privado de microondas
TIPO DE USUARIOS	En su mayoría son residenciales	En su mayoría son residenciales	Residenciales: son la mayoría, con énfasis en el estrato 3.

Anexo 5.2

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA

ENERGIA ELÉCTRICA

CODENSA

ELECTROCOSTA *

EPSA *

Bogotá *

Rural

	ELECTROCOSTA *	EPSA *	Bogotá *	Rural
OTRAS ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesoría energética para clientes ● Financiaciones de proyectos ● Construcción de subestaciones eléctricas ● Diseños de proyectos ● Diseño y construcción de redes internas ● Facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público y vigilancia, Asesoría energética para clientes ● Financiaciones de proyectos ● Construcción de subestaciones eléctricas ● Diseños de proyectos ● Diseño y construcción de redes internas ● Facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público, por lo cual recibe una comisión ● Facturación y recaudo del servicio de aseo a otras empresas, por lo cual recibe ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesoría energética para clientes ● Financiaciones de proyectos ● Construcción de subestaciones eléctricas ● Diseños de proyectos ● Diseño y construcción de redes internas ● Facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público en como valor agregado de la compra de energía por parte del municipio ● Facturación y recaudo del servicio de aseo a otras empresas, por lo cual recibe ingresos ● Operación y mantenimiento de alumbrado público ● Cuenta con un portafolio de servicios para clientes no regulados y regulados empresariales y está desarrollando un portafolio de servicios para clientes residenciales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Facturación y recaudo de clasificados ● Venta de seguros ● Financiación de electrodomésticos (con recursos propios) ● Financiación a clientes, previo estudio de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> ● Construcción de acometidas ● Financiamiento de acometidas
MERCADO	<p>Son el 20% del mercado en el país, tanto en valor de la demanda de energía, como por número de clientes. El mercado es básicamente residencial, donde el subnormal y los estratos 1 y 2 son aproximadamente el 76,83% del total de clientes y el 33,84% del valor de las ventas de energía.</p>	<p>Aproximadamente el 70% es residencial, donde predominan los estratos 1, 2 y 3</p>	<p>La mayoría de los clientes pertenecen a los estratos 2 y 3, que es más o menos la composición demográfica de Bogotá D.C.</p>	<p>105.000 usuarios son veredales (70%). 45.000 usuarios, están en los cascos urbanos (30%)</p>

<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL</p>	<p>Cuenta con la Fundación Unión FENOSA:</p> <p>Educación para electricistas que efectúan ilegalmente las conexiones eléctricas, en todos los estratos. Por lo anterior, surgió una cooperativa de electricistas, para ser potencialmente empleados de la empresa o para que los usuarios los puedan contratar para las instalaciones eléctricas, previa referenciación, por parte de la empresa.</p> <p>Aspectos de solidaridad</p> <p>Puesta en marcha del proyecto para la construcción del museo interactivo de la energía en Barranquilla</p> <p>Apoyo a las personas afectadas por el invierno en la Costa Atlántica</p> <p>Adecuación de escuelas</p> <p>Donación de computadores</p> <p>Aportes para acciones solidarias (inundaciones)</p> <p>Patrocinio del cuidado de neonatos pobres, en Cartagena</p> <p>Patrocinio del deporte</p> <p>Campaña institucional para el uso racional de la energía</p> <p>A través de campañas radiales (Programa Juancho Voltio es el personaje de la empresa), para que aprendan a usar la energía.</p> <p>Se tiene un furgón equipado con tecnología y con empleados dedicados al trabajo comunitario, para que contacten a los clientes, de los diferentes barrios, para capacitarlos en el ahorro de energía</p> <p>Gestión ambiental</p> <p>El objetivo es prestar el servicio con el menor impacto ambiental posible.</p> <p>Tienen planes ambientales relacionados con: Manejo de la contaminación atmosférica, de vegetación, de residuos, de parque automotor, paisajístico, de cuerpos de agua, de suelos contaminados, de PCB'S, de educación ambiental, de sustancias peligrosas, de generación de expectativas en la comunidad, de generación de empleo, mano de obra calificada,</p>	<p>“La responsabilidad social corporativa se entiende como la integración por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.</p> <p>Una de las maneras de materializar esto, se hace a través de la Fundación Epsa, con la cual apoyan Proyectos y Programas en tres áreas programáticas: Generación de ingresos, formación y solidaridad. De esta manera se busca contribuir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades que habitan en el área de influencia de la Empresa.</p> <p>Epsa tiene como política llevar a cabo el desarrollo de la compañía de manera sostenible, respetando el medio ambiente y la promoción del uso racional de la energía.</p>	<p>“La energía, produce bienestar al ser humano y es un motor económico para la industria”. Tiene gran responsabilidad social, al realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Permite un mejor nivel de vida a la gente más pobre, proporcionándoles la electricidad. ● Tiene el programa “Vigías del Alumbrado Público”, a través del cual capacita a los niños sobre la importancia del alumbrado, por lo cual los convierten en vigilantes del alumbrado; la idea es que los niños aprendan desde temprana edad, los deberes y derechos que tienen respecto a la prestación del servicio, que sirvan de ejemplo, comenzando en su núcleo familiar. ● Adelanta campañas en donde se explican los riesgos eléctricos en los sitios donde existen redes. (campaña cometas) ● Programas de capacitación, en temas genéricos, relacionados con la luz. ● Programas especiales, como los navideños. Esta actividad se divide en dos: clientes masivos, con los cuales se efectúan concursos para incentivar la decoración de las fachadas de sus casas y del barrio. La otra modalidad es la que se realiza con clientes empresariales, a los cuales se les vende el diseño y la instalación de la decoración navideña (Centros comerciales, plazas principales de ciudades o pueblos) ● Otorga becas para estudiantes de primaria y bachillerato, en las comunidades más deprimidas. ● Lleva a cabo Brigadas Sociales en barrios de desarrollo progresivo y en barrios de los estratos 1,2 y 3. En estas brigadas brindan servicios médicos, odontológicos, de peluquería, capacitación y resuelven problemas eléctricos. ● Cuidan el medio ambiente 	<p>Posee área de Gestión Social, a través de la cual desarrolla las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Eventos ● Ofrece facilidades de pago, vía financiación ● Tiene el programa “Vigías del Alumbrado Público”, igual que en Bogotá D.C. ● Atención móvil. Van a 20 municipios para atender reclamos y solicitudes ● Llevan a cabo las acciones para mantener la certificación ISO 14.000
--------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	de incremento de riesgo de accidentalidad, de tráfico vehicular			
CERTIFICACIÓN	No tienen ninguna certificación ISO, pero tienen la acreditación de la Superintendencia de Industria y Comercio, para el Laboratorio de medidores.	<ul style="list-style-type: none"> Tienen la ISO 9000 versión 2000, para el proceso del laboratorio relacionado con la calibración de los medidores. Primer puesto en el Premio a la Excelencia, otorgado por la A.R.P. SURATEP en el suroccidente colombiano y segundo lugar en el entorno nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001 (Cuidado del medio ambiente) ISO 18000 (Recursos Humanos) ISO 9001 (Procesos) 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001 (Cuidado del medio ambiente) ISO 18000 (Recursos Humanos) ISO 9001 (Procesos)
VALOR ACTIVOS TOTALES	Electricaribe: \$ 1.962.454 millones a Dic/2004 Electrocosta: \$ 1.758.542 millones a Dic/2004	\$2.829.549 millones a Dic/2004	5.296.707 Millones de pesos	
NÚMERO T. DE USUARIOS	1.657.375 clientes, a mayo de 2005	357.000 clientes	Aprox. 2.000.000 usuarios; a clientes preferenciales se les entrega el extracto personalmente	Aprox. 150.000 usuarios, se caracterizan por un consumo muy bajo, 80 KW/h mes, por debajo del consumo de subsistencia (200 KW/h por mes)
NÚMERO DE USUARIOS VENCIDOS	421.385, clientes que no pagaron en abril/2005	No disponible. El sistema no lo permite	110.000	
No. TOTAL DE EMPLEADOS	Electricaribe: 1.218 a Dic / 2004 Electrocosta: 975 a Dic / 2004	863 empleados, a mayo de 2005	900 empleados en total	100 empleados
CONECTIVIDAD CON LAS OFICINAS	<p>PROYECTO MEJORA A LA GESTIÓN:</p> <p>Sistemas de Información. En interfaces con otros sistemas están en batch y el sistema comercial en sí mismo si está en línea. Conexión satelital y fibra óptica. En algunos lugares apartados existe una operativa local que comunica diariamente la información, en batch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Línea dedicada Información en batch 	Fibra óptica	Fibra óptica
TIPO DE USUARIOS	<p>El total de usuarios se distribuyen de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Residenciales: 94,97% Subnormales: 16,45% (Res.120de 2001 CREG) (Dec.3735 del Ministerio de Minas y Energía): Clientes comunitarios Estrato 1: 32,56% 	Regulados y no regulados. La gran mayoría de los regulados son residenciales	<ul style="list-style-type: none"> Residencial: 61% <p>Su composición interna es la siguiente: Estrato 1 (8.9%), 2 (41%), 3 (33,3%), 4 (10,2%), 5 (3,7%) y 6 (2,9%). El total residencial corresponde al 61% de los usuarios.</p>	

	Estrato 2: 27,82% Estrato 3: 11,94% Estrato 4: 3,14% Estrato 5: 1,58% Estrato 6: 1,48% <ul style="list-style-type: none"> ● Sector Comercial: 4,26% ● Sector industrial: 0,15% ● Sector Oficial: 0,43% ● Alumbrado público: 0,01% ● Clientes no regulado: 0,03% ● Peaje (actividad de distribución) 0,10% ● E. Social: 0,05% 		<ul style="list-style-type: none"> ● Industrial: 10% ● Comercial: 23% ● Oficial: 2% ● No regulado: 4% (Consumen cargas superiores a 50.000 Kw mes) 	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 5.3

CAPITAL DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN COLOMBIA TELECOMUNICACIONES BATELSA *

MERCADO	La mayor cantidad de clientes son residenciales de los estratos 2 y 3																								
VALOR ACTIVOS TOTALES	\$ 56.784 millones a Dic/2004																								
NÚMERO DE USUARIOS	126.000 (facturan)																								
NÚMERO DE USUARIOS VENCIDOS	26.000 tienen el teléfono suspendido, para llamadas salientes, por falta de pago																								
No. TOTAL DE EMPLEADOS	Solamente tiene un empleado, que es el Gerente General, los demás funcionarios de la empresa son contratados por una empresa temporal, con la cual se tiene una relación contractual. Por lo anterior, tanto la operación como el mantenimiento, es contratado con terceros																								
CONECTIVIDAD ENTRE SUS OFICINAS	Utilizan Outlook Express (correo interno y externo), conmutador, celulares y Avantel																								
TIPO DE USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Residenciales: 73.607 usuarios, discriminados así: <table style="margin-left: 20px; border: none;"> <tr><td></td><td style="text-align: right;">%</td></tr> <tr><td>Estrato 1</td><td style="text-align: right;">12</td></tr> <tr><td>Estrato 2</td><td style="text-align: right;">30</td></tr> <tr><td>Estrato 3</td><td style="text-align: right;">26</td></tr> <tr><td>Estrato 4</td><td style="text-align: right;">13</td></tr> <tr><td>Estrato 5</td><td style="text-align: right;">8</td></tr> <tr><td>Estrato 6</td><td style="text-align: right;">11</td></tr> </table> • No residenciales: Entidades oficiales, públicas, comerciales, industriales, pares aislados, otros:24.619, discriminados así: <table style="margin-left: 20px; border: none;"> <tr><td></td><td style="text-align: right;">%</td></tr> <tr><td>Comerciales e industriales</td><td style="text-align: right;">92</td></tr> <tr><td>Públicos</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Pares aislados</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Oficiales</td><td style="text-align: right;">6</td></tr> </table> 		%	Estrato 1	12	Estrato 2	30	Estrato 3	26	Estrato 4	13	Estrato 5	8	Estrato 6	11		%	Comerciales e industriales	92	Públicos	1	Pares aislados	1	Oficiales	6
	%																								
Estrato 1	12																								
Estrato 2	30																								
Estrato 3	26																								
Estrato 4	13																								
Estrato 5	8																								
Estrato 6	11																								
	%																								
Comerciales e industriales	92																								
Públicos	1																								
Pares aislados	1																								
Oficiales	6																								

Anexo 5.4

EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN GAS

ALCANOS DE COLOMBIA*

GAS A*

OTRAS ACTIVIDADES	<p>Venta de las instalaciones del gas natural, las cuales tienen un valor que varía entre \$800.000 y \$1.000.000. Este valor se financia, de 6 meses hasta 60 meses, a una tasa de interés equivalente a la certificada por la Superintendencia Bancaria, menos un punto. Para esta financiación no se realiza ningún estudio de crédito, simplemente se exige el certificado de libertad del inmueble. Al arrendatario del inmueble no lo financian pero sí le prestan el servicio si paga de contado la instalación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones en otras compañías gasíferas (Mundo Gas (vende gasodomésticos), Gases de Occidente, Gases del Norte del Valle) • Inversiones en comunicaciones (ISP-Enred) • Mundo Gas, financia gasodomésticos y asume el riesgo de cartera • Financia hasta el 70% del cargo por conexión, con plazo de 72 meses, a una tasa de interés de 2,16% (TMLV). En estos momentos se presentó un proyecto para subsidiar cargos por conexión a estratos 1 y 2, con recursos provenientes del Fondo de Regalías. De igual manera se están gestionando recursos del Gobierno Holandés, para aplicarlos a estas financiaciones. 										
MERCADO	<p>Residencial:</p> <table border="0"> <tr> <td>Estrato 1</td> <td>11.5%</td> </tr> <tr> <td>Estrato 2</td> <td>54.1%</td> </tr> <tr> <td>Estrato 3</td> <td>30.6%</td> </tr> <tr> <td>Estrato 4</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>Estrato 5 y 6</td> <td>0.5%</td> </tr> </table>	Estrato 1	11.5%	Estrato 2	54.1%	Estrato 3	30.6%	Estrato 4	3.1%	Estrato 5 y 6	0.5%	<p>Se encuentra, en su gran mayoría, en los estratos 1 y 2. No puede negar el servicio, a no ser por razones técnicas.</p>
Estrato 1	11.5%											
Estrato 2	54.1%											
Estrato 3	30.6%											
Estrato 4	3.1%											
Estrato 5 y 6	0.5%											
RESPONSABILIDAD SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Donaciones, si generan alivio tributario. • Cuidado del medio ambiente. Estudio previo, antes de llevar a cabo una instalación 	<p>Tiene una gran responsabilidad social: Cuida el medio ambiente (no tala de árboles para producir leña y alimentar cocinas), le ahorra dinero a las familias (el gas tiene un precio equivalente a 1/5 del precio de la energía eléctrica), redistribuye ingresos a través de una fundación que apoya ancianatos, puestos de salud, colegios, bibliotecas, deportes, otorga créditos para microempresas, etc.</p>										
CERTIFICACIÓN	<p>No tienen ninguna certificación ISO, pero si poseen certificados de competencia para construcción de instalaciones</p>	<p>ISO 9001 versión 2000, para los procesos básicos como diseños de redes, facturación, comercialización, distribución</p>										

VALOR ACTIVOS TOTALES	\$250.450 millones de pesos	\$ 218.000 millones a Dic/2004
NÚMERO T. DE USUARIOS	236.496	351.366 a Dic/2004
NÚMERO DE USUARIOS VENCIDOS	7.127	4.818 (1.37% del total de usuarios). Dic/2004
No. TOTAL DE EMPLEADOS	120 empleados de planta más 320 empleados temporales	360
CONECTIVIDAD ENTRE SUS OFICINAS	Canales dedicados	Vía Reuter, voz y dato, canales dedicados, proceso Batch
TIPO DE USUARIOS	Sector Residencial: 99% Sector Industrial: 1%	<ul style="list-style-type: none"> • Residenciales: La mayoría • No residenciales <p>- Comerciales: 3.500 - Industriales: redes propias 155, industrias cedidas (redes de terceros): 14 -Grandes Consumidores: 6 estaciones de gas natural, comprimido: 16</p>