

# **INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.**



**Libertad y Orden**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE**

**Bogotá, Junio de 2009**

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

## ANALISIS 2008

**AUDITOR: Rojas Serrano Díaz LTDA**

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Actividad	Distribución y Comercialización de gas natural	
Fecha Inicio Operaciones	7 de septiembre 1981	
Mercados Relevantes	Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios	
	Pamplona (inicio junio 2008)	
Capital	Suscrito y Pagado	\$2.640.187.000
	Acciones	'2.640.187
	Vlr Nom Acción	\$1.000
Composición Accionaria	Invercolsa S.A.	81.64%
	Metrogas de Colombia S.A. ESP	18.36%
	Credicasa S.A.	0.000038%
	Alcanos de Colombia S.A. ESP	0.000038%
	Progasur S.A.	0.000038%

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

En el 2008 se presentaron modificaciones dentro de la estructura organizacional de la empresa debido a la implementación de nuevas áreas, tales como la Agencia en el municipio de Pamplona y la Coordinación de proyectos especiales.

#### 2.1 Balance General

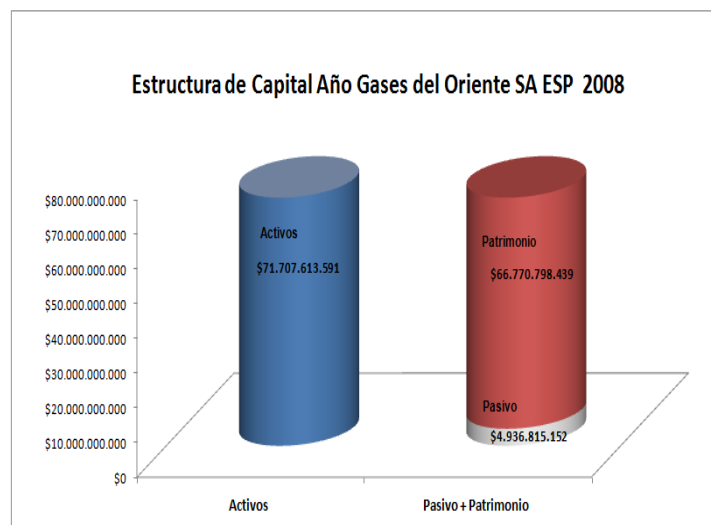
En el 2008 se observa un aumento del 11,2% en los activos de la compañía frente a 2007. Esta variación estuvo determinada básicamente por el incremento del 47,03% en la propiedad, planta y equipo. Según el informe anual de la empresa, se realizaron aplicaciones de fondos en remodelaciones, redes domiciliarias en Cucutá y Pamplona, maquinaria y equipo, muebles y enseres, y equipo de comunicación y cómputo.

Los activos corrientes se elevaron en un 12,3% en los dos últimos años. Aunque la variación no fue tan alta como la variación del 55,09% registrada en 2007, se encontró una participación aceptable de los activos corrientes sobre los activos totales del 44%, comparada con la que registra el sector del 32%.

	2008	2007	2006	Var 08/07	Var 07/06
<b>Activo</b>	<b>\$71.707.613.591</b>	<b>\$64.474.683.117</b>	<b>\$58.866.309.670</b>	<b>11,22%</b>	<b>9,53%</b>
Activo Corriente	\$31.682.251.523	\$28.212.118.459	\$18.191.217.593	12,30%	55,09%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$3.510.811.405	\$2.387.767.791	\$3.255.855.143	47,03%	-26,66%
Inversiones	\$25.011.107.120	\$15.548.142.297	\$2.826.543.175	60,86%	450,08%
<b>Pasivo</b>	<b>\$4.936.815.152</b>	<b>\$5.314.230.472</b>	<b>\$5.107.398.348</b>	<b>-7,10%</b>	<b>4,05%</b>
Pasivo Corriente	\$4.703.132.240	\$5.313.233.617	\$4.593.031.863	-11,48%	15,68%
Obligaciones Financieras	\$0	\$0	\$199.904		-100,00%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$66.770.798.439</b>	<b>\$59.160.452.645</b>	<b>\$53.758.911.322</b>	<b>12,86%</b>	<b>10,05%</b>
Capital Social	\$0	\$0	\$0		
Capital Suscrito y Pagado	\$2.640.187.377	\$2.640.187.377	\$2.640.187.377	0,00%	0,00%

Dentro del total de 31,6 mil millones de pesos de los activos corrientes, se destacan las inversiones por 23,7 mil millones de pesos entre cdt's en banca nacional por 4,2 mil millones de pesos y cdt's denominados en moneda extranjera por valor de 19,5 mil millones de pesos. Vale considerar si la rentabilidad de estos títulos es favorable en comparación con otras alternativas de inversión y verificar el origen de estos recursos dado que tienen un porcentaje elevado de los activos.

El resto de activos corrientes están conformados por deudores corrientes de 5,7 mil millones de pesos, gastos anticipados de otros activos por 1,7 mil millones de pesos y partidas menores en caja e inventarios. La empresa ha mejorado su gestión en el recaudo de la cartera, pues el saldo de sus cuentas por cobrar en 2007 ascendían 15,2 mil millones de pesos.



Los pasivos de la empresa tienen una reducida participación dentro del activo correspondiente al 6,88%. Es una de las empresas que registra los menores niveles de endeudamiento en el sector, que en promedio arroja una deuda del 37% de sus activos. La empresa no registra pasivos financieros, por lo que la deuda se deriva de cuentas por pagar de 4,2 mil millones de pesos y otros pasivos de menor magnitud por obligaciones laborales, ingresos recibidos por anticipado y créditos diferidos.

El patrimonio de la empresa es de 66,8 mil millones de pesos registrando una variación del 12,86% frente a 2007. Su variación es producto de las utilidades netas del período.

## 2.2 Estado de Resultados

Los ingresos operacionales alcanzaron un total de 19 mil millones de pesos. De acuerdo con la información suministrada por la empresa, el aumento de los ingresos se puede atribuir principalmente a la conexión de nuevos usuarios en Pamplona, por lo que en el detalle de los ingresos se observa un incremento en el consumo, instalaciones internas, derechos de conexión y plan quinquenal.

Es importante anotar que debido a las particularidades de esta empresa, al no estar conectada al Sistema Nacional de Transporte y acceso deficiente a pozos de gas natural, la operación es compleja y los planes de expansión son prudentes, sujetos a posibilidades limitadas de contratos de suministro.

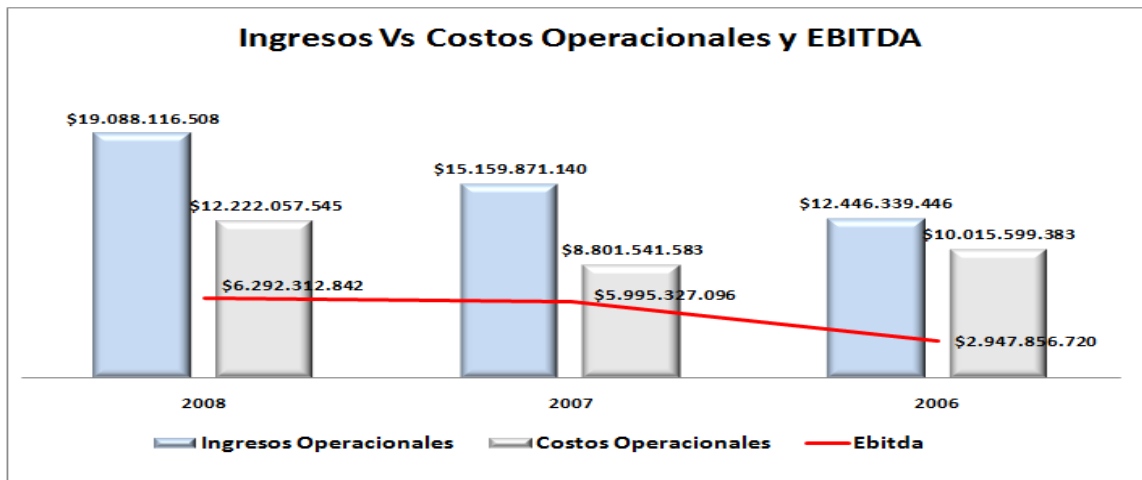
	2008	2007	2006	Var 08/07	Var 07/06
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>\$19.088.116.508</b>	<b>\$15.159.871.140</b>	<b>\$12.446.339.446</b>	<b>25,91%</b>	<b>21,80%</b>
<b>Costos Operacionales</b>	<b>\$12.222.057.545</b>	<b>\$8.801.541.583</b>	<b>\$10.015.599.383</b>	<b>38,86%</b>	<b>-12,12%</b>
<b>Gastos de Administración</b>	<b>\$1.139.707.787</b>	<b>\$1.019.505.142</b>	<b>\$995.343.237</b>	<b>11,79%</b>	<b>2,43%</b>
<b>Depreciaciones, Amortizaciones, Provisiones y Aqotamiento</b>	<b>\$3.174.397.342</b>	<b>\$3.454.844.689</b>	<b>\$2.673.496.636</b>	<b>-8,12%</b>	<b>29,23%</b>
<b>Utilidades Operacionales</b>	<b>\$2.551.953.834</b>	<b>\$1.883.979.726</b>	<b>(\$1.238.099.810)</b>	<b>35,46%</b>	<b>-252,17%</b>
<b>Ebitda</b>	<b>\$6.292.312.842</b>	<b>\$5.995.327.096</b>	<b>\$2.947.856.720</b>	<b>4,95%</b>	<b>103,38%</b>
<b>Otros Ingresos</b>	<b>\$4.549.817.659</b>	<b>\$3.609.070.590</b>	<b>\$5.857.840.737</b>	<b>26,07%</b>	<b>-38,39%</b>
<b>Otros Gastos</b>	<b>\$67.589.281</b>	<b>\$211.833.170</b>	<b>\$627.286.362</b>	<b>-68,09%</b>	<b>-66,23%</b>
<b>Utilidades Netas del Ejercicio</b>	<b>\$7.034.182.212</b>	<b>\$5.281.217.146</b>	<b>\$3.992.454.565</b>	<b>33,19%</b>	<b>32,28%</b>

En 2008 el plan de expansión no estuvo rezagado como en los años anteriores, desarrollando el proyecto de gasificación en el municipio de Pamplona. Así la compañía pasó de 65.960 usuarios en 2007 a 67.146 usuarios en 2008.

Los costos de operación registraron una tendencia acelerada con respecto a la variación de los ingresos, al presentar un incremento del 38,86%. Los costos totales de 2008 fueron de 12,2 mil millones de pesos, es decir un 64.03% de los ingresos operacionales, participación que es óptima con referencia al dato de 71,4% que se registró en promedio para el grupo de distribuidoras.

La evolución de los costos operacionales ha sido positiva desde 2006 cuando los costos participaban del 80.47% de los ingresos de operación, esto debido a que la operación de la empresa exige atención las 24 horas para asegurar el abastecimiento del combustible. El suministro de la empresa no es de sólo gas natural sino de GNC y Gas Natural Sintético GNS, teniendo que asumir mayores costos para el transporte y tratamiento de estos dos últimos.

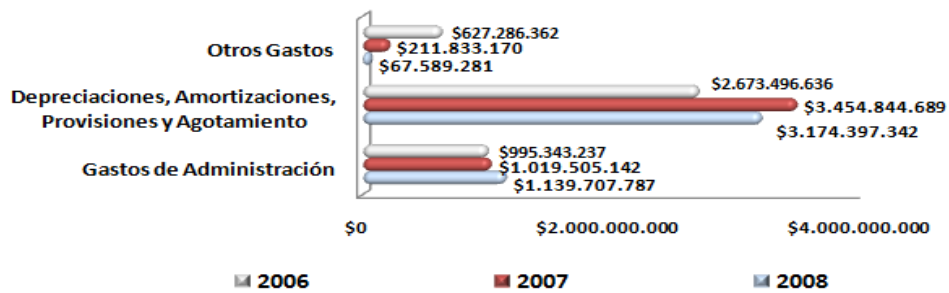
Dentro de los costos de operación reportados en 2008 se destacan los costos de sueldos y salarios de 651,2 millones de pesos donde los contratos de personal temporal ascienden a 474,6 millones de pesos, costos de la depreciación de 560,7 millones de pesos, costos del producto por 8,9 mil millones de pesos y costos de insumos directos de 472 millones de pesos. El tratamiento de GLP para obtener el Gas Natural Sintético exige altos consumos de energía, por lo que se detalla en la contabilidad como un insumo al bien. También son destacadas las cuentas de órdenes y contratos de mantenimiento por 452,8 millones de pesos, los seguros de 115,7 millones de pesos y órdenes y contratos por otros servicios por 571,4 millones de pesos.



Con respecto a los gastos administrativos de la compañía, éstos presentan un aumento del 11,79% alcanzando un valor de 1,1 mil millones de pesos. La participación de estos gastos sobre los ingresos operacionales se encuentra dentro del promedio de las empresas, 6.17%. Así el dato que arroja la empresa en 2008 es de 5,97%, la participación más baja en los tres años observados. Las partidas de mayor relevancia en los gastos de administración corresponden a sueldos y salarios de 381,2 millones de pesos, impuestos y contribuciones de 450 millones de pesos y honorarios, comisiones y servicios por 130.2 millones de pesos.

El gráfico a continuación muestra en general un comportamiento positivo en el manejo de los gastos de la empresa. Los gastos administrativos son estables en los tres años observados, al igual que los gastos de depreciaciones, amortizaciones y agotamiento, mientras que los otros gastos presentan una reducción significativa, que a su vez se refleja en un margen neto mayor, visto a través de las utilidades del ejercicio.

### Composición Gastos Gases del Oriente SA ESP

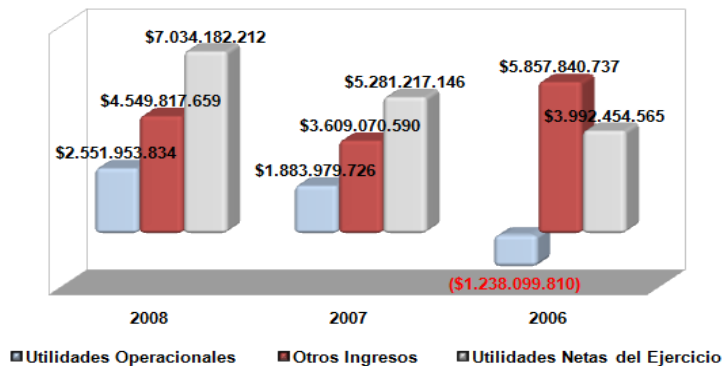


En lo relacionado con la actividad no operacional de la empresa, los otros ingresos marcaron un diferencial considerable entre las utilidades operacionales y las utilidades netas del ejercicio. Los otros ingresos crecieron en un 26% con respecto a 2007 ubicándose en 4,5 mil millones de pesos, por concepto de los intereses por financiación de usuarios por valor de 1,3 mil millones de pesos, utilidades por valoración en inversiones del exterior por 2,2 mil millones de pesos, rendimientos en CDT's por 753,6 millones de pesos y recuperaciones de 114 millones de pesos.

Los intereses por financiación de usuarios se redujeron de manera significativa con respecto a 2007 cuando éstos sumaron un total de 2,86 mil millones de pesos, situación que es consecuente con la reducción de la cartera de la empresa.

Dado que los otros gastos del período no fueron significativos, las utilidades netas se diferencian de las utilidades operacionales en aproximadamente el valor de los otros ingresos como se observa a continuación.

### Otros Ingresos y Utilidades Operacionales y Netas



## 2.3 Indicadores Financieros

Las utilidades operacionales de la empresa en términos del efectivo, visto a través del Ebitda, ascienden a 6,3 mil millones de pesos en 2008 permitiendo un margen de la operación del 32,96%. Otros indicadores calculados a partir del Ebitda como las rentabilidades de activos y patrimonio muestran una dinámica estable en los dos últimos años debido a que el aumento del Ebitda no fue tan relevante como el alcanzado en estas dos grandes partidas. No obstante, los resultados están cercanos a las rentabilidades promedio del sector.

Como se puede notar en el siguiente cuadro, no aplicó el cálculo de la cobertura de intereses debido a que la empresa no registra en su contabilidad gastos financieros por créditos a entidades financieras. Por lo anterior, tampoco hay lugar al cálculo de los indicadores flujo de caja sobre servicio de la deuda y servicio de la deuda sobre patrimonio. La financiación de la operación a pesar de considerarse costosa, es realizada en un 93,12% con capital propio como muestra la relación de patrimonio sobre activos.

INDICADORES CREG 034/2004 Y OTROS	2008	Promedio del Grupo 08	2007	2006
Costos Operacionales/ Ingresos Operacionales	64,03%	71,40%	58,06%	80,47%
Gastos de Administración/ Ingresos Operacionales	5,97%	6,17%	6,73%	8,00%
<b>Ebitda</b>	<b>\$6.292.312.842</b>	<b>\$691.471.949.233</b>	<b>\$5.995.327.096</b>	<b>\$2.947.856.720</b>
<b>Margen Operacional</b>	<b>32,96%</b>	<b>20,56%</b>	<b>39,55%</b>	<b>23,68%</b>
<b>Cobertura de Intereses – Veces</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>20</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>6,29</b>
<b>Rentabilidad de Activos</b>	<b>8,77%</b>	<b>12%</b>	<b>9,30%</b>	<b>5,01%</b>
<b>Rentabilidad del Patrimonio</b>	<b>9,88%</b>	<b>10%</b>	<b>10,70%</b>	<b>5,78%</b>
<b>Flujo de Caja</b>	<b>\$3.153.557.089</b>	<b>\$320.492.526.312</b>	<b>(\$3.102.668.747)</b>	<b>Nd</b>
<b>Flujo de Caja Sobre Servicio de la Deuda</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>4</b>	<b>-15.520,79</b>	<b>Nd</b>
<b>Flujo de Caja Sobre Activos</b>	<b>4,40%</b>	<b>0</b>	<b>-4,81%</b>	<b>Nd</b>
<b>Capital de Trabajo</b>	<b>\$29.229.692.811</b>	<b>\$1.020.587.134.222</b>	<b>\$27.213.980.672</b>	<b>\$17.247.897.477</b>
<b>Capital de Trabajo Sobre Activos</b>	<b>40,76%</b>	<b>29%</b>	<b>42,21%</b>	<b>29,30%</b>
<b>Activo Corriente Sobre Activo Total</b>	<b>44,18%</b>	<b>32%</b>	<b>43,76%</b>	<b>30,90%</b>
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar- Días</b>	<b>65,5</b>	<b>153,0</b>	<b>86,1</b>	<b>545,8</b>
<b>Rotación de Cuentas por Pagar – Días</b>	<b>15,2</b>	<b>33,0</b>	<b>16,3</b>	<b>22,8</b>
<b>Razón Corriente – Veces</b>	<b>6,7</b>	<b>2,0</b>	<b>5,3</b>	<b>4,0</b>
<b>Rotación Activos Fijos - Veces</b>	<b>5,4</b>	<b>3,0</b>	<b>6,3</b>	<b>3,8</b>
<b>Nivel de Endeudamiento</b>	<b>6,88%</b>	<b>37%</b>	<b>8,24%</b>	<b>8,68%</b>
<b>Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total</b>	<b>95,27%</b>	<b>65%</b>	<b>99,98%</b>	<b>89,93%</b>
<b>Servicio de la Deuda Sobre Patrimonio</b>	<b>0,00%</b>	<b>29%</b>	<b>0,00%</b>	<b>Nd</b>
<b>Período de Pago Pasivo de Largo Plazo – Años</b>	<b>0,07</b>	<b>3</b>	<b>0,00</b>	<b>0,74</b>
<b>Patrimonio Sobre Activo</b>	<b>93,12%</b>	<b>63%</b>	<b>91,76%</b>	<b>91,32%</b>

Por lo anterior el nivel de endeudamiento de la empresa es de sólo un 6,88%. Aunque la concentración de pasivos de corto plazo es del 95,27% debido a que la principal obligación es del impuesto de renta que se liquida en el corto plazo, no hay afectación negativa sobre la razón corriente de 6,7 veces. Este es un indicador muy positivo debido a que la empresa ha desarrollado un amplio fortalecimiento de sus activos corrientes a través de inversiones. Debido a que es reducido el saldo de pasivos no corrientes, el indicador de período de pago de pasivo de largo plazo es de 0,07 años.

La empresa incrementó moderadamente su capital de trabajo de 27,2 mil millones de pesos a 29,2 mil millones de pesos por lo que este pasó a participar de un 40,76% del total de los activos. Las inversiones en activos fijos también se elevaron como se observó en la cuenta de propiedad, planta y equipo, sin embargo el aumento de estos activos no refleja el mismo aumento observado en ventas. De ahí que el indicador de rotación de activos pasara de 6.3 veces a 5.4 veces. Estas inversiones fueron aceptables para los excesos de efectivo de la empresa, por lo que el flujo de caja fue positivo de 3,1 mil millones de pesos en 2008. Así el indicador de flujo de caja sobre activos fue favorable en este año. El cumplimiento de las rotaciones de cartera y pago a proveedores muestra un esfuerzo importante de la administración por tomar el control del recaudo de la cartera y una posición de pago favorable frente a los acreedores.

En visita de auditoría financiera la empresa señaló que no ha habido necesidad de castigos de cartera y que la empresa realiza la gestión de recaudo de manera directa, visitas, aceptación de abonos, llamado telefónico, etc.

### **3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS**

#### **3.1 Mantenimientos a Plantas, Tanques, Redes y Equipos**

El Equipo Técnico realiza anualmente un cronograma de actividades de mantenimiento a todo el sistema de distribución, incluyendo las redes de acero de 8", 6" y 4", la tubería de polietileno y los componentes de las 8 estaciones de regulación. Así mismo, la medición de índices de calidad de odorización y presión en líneas individuales.

Gases del Oriente en el proceso de abastecimiento de gas tiene en funcionamiento un sistema de Gas Natural Sintético, que no está incluido dentro de sus estaciones de Gas Natural, ya que ésta se encuentra dentro de las instalaciones de Norgas S.A. ESP.

Dentro del plan de mantenimiento no se encuentra contemplada la estación del Sistema de Gas Natural Sintético, sin embargo también se le realizó el mantenimiento reglamentario al cumplir las 4000 horas de funcionamiento de los compresores y al PLC del sistema que controla el mezclador de GNS.

Para el municipio de Pamplona, donde se iniciaron actividades de suministro en el año 2008, se instaló una estación de descompresión y regulación; a la cual se le hicieron las siguientes pruebas para su puesta en funcionamiento:

- Prueba hidrostática, realizada el 27 marzo de 2008, por la empresa Tecnisol Ltda.
- Las radiografías a los componentes del sistema el 3 de febrero de 2008.



- Líquidos penetrantes a los 14 Couplins y 3 Wendolets ubicados en la est. Móvil Pamplona, penetración y revelado para cada punto de 10 min, con temperatura de superficie de 22°C.
- Actualización de los planos As-Built de las redes del sistema de distribución y de la estación de descompresión y regulación.

### **3.2 Seguridad en las Instalaciones del Usuario**

Actividades realizadas por la empresa en donde se aseguran las instalaciones del usuario:

- Instaladores e inspectores de redes de gas domiciliario con certificado vigente.
- Medición de índices de calidad, como odorización y presión en líneas individuales.
- Respuesta al servicio técnico por medio de la línea de atención al usuario las 24 horas.
- Revisiones técnicas reglamentarias a las instalaciones que están próximas a cumplir 5 años de puesta en servicio.

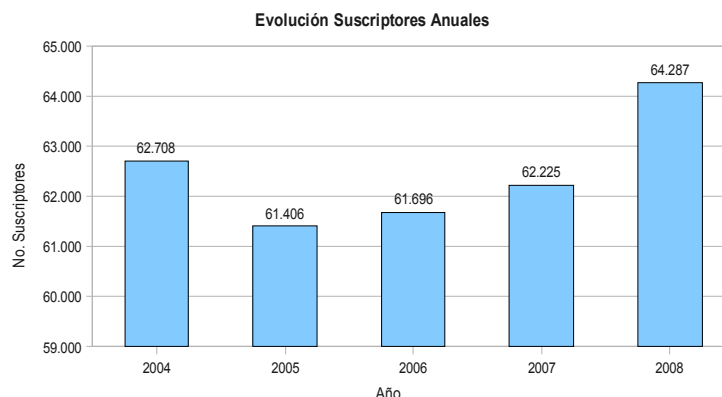
### **3.3 Aspectos Ambientales**

En el proceso de control, la Dirección Técnica de Gas al realizar las visitas de verificación de cumplimiento de normatividad técnica, revisa entre otros aspectos que las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas combustible por red cuenten con la guía ambiental para distribución de gas natural reglamentada por la resolución 1023 del 28 de julio de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, además de los otros permisos, autorizaciones y/o licencias que son expedidas por otras autoridades y que se requieren para el desarrollo de un proyecto nuevo de distribución de gas.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

### **4.1 Número de Suscriptores**

Gases del Oriente S.A. E.S.P. a diciembre del 2008 contó con 64.287 suscriptores, 64.238 residenciales y 49 no residenciales.



Fuente: SUI

Con el fin de abrir nuevos mercados y ampliar cobertura la empresa inicia operaciones en junio de 2008 en Pamplona con 345 usuarios facturados, donde se aumenta a un 237% en los meses posteriores y equivalen a 1.164 usuarios en el mes de Octubre. Debido a dificultades presentadas en noviembre se redujo la cantidad de usuarios facturados a 742; sin embargo, se normalizan al finalizar el 2008 con 1.159.

#### 4.2 Aplicación Tarifaria

De acuerdo con el seguimiento realizado a las tarifas de Gases del Oriente, se encuentra que la empresa ha dado correcta aplicación al marco tarifario establecido en la Resolución CREG 011 de 2003.

Así mismo, revisada la aplicación de la metodología de otorgamiento de subsidios, se concluye que la empresa ha mantenido la correcta aplicación de las Resoluciones CREG 108 de 2003, CREG 040 de 2004 y CREG 001 de 2007.

A continuación se presentan los componentes tarifarios para cada mes del 2008, en cada uno de los mercados relevantes atendidos por Gases del Oriente.

**Componentes Tarifarios Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios – 2008**

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dm (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
01/08	553,69	0,00	442,47	1.953,97	1.953,97	1.016,24
02/08	589,07	0,00	447,15	1.972,14	1.972,14	1.057,59
03/08	633,79	0,00	454,47	1.999,35	1.999,35	1.111,25
04/08	592,50	0,00	452,94	2.013,04	2.013,04	1.066,93
05/08	483,93	0,00	453,54	2.024,84	2.024,84	955,02
06/08	516,84	0,00	455,96	2.041,07	2.041,07	991,55
07/08	556,35	0,00	462,82	2.056,18	2.056,18	1.039,35
08/08	564,03	0,00	467,05	2.063,51	2.063,51	1.051,54
09/08	696,46	0,00	465,04	2.064,84	2.064,84	1.186,76
10/08	699,87	0,00	472,39	2.058,35	2.058,35	1.197,64
11/08	699,87	0,00	472,39	2.058,35	2.058,35	1.197,64
12/08	719,91	0,00	480,49	2.065,99	2.065,99	1.226,51

Fuente: Publicaciones

### Componentes Tarifarios Pamplona – 2008

Mes	Gm (\$/m3)	Tvm (\$/m3)	Dm (\$/m3)	Pm (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
07/08	660,40	346,66	105,50	127,49	1.773,00	1.773,00	1.276,58
08/08	770,68	290,19	75,00	107,54	1.779,33	1.779,33	1.281,89
09/08	817,56	267,59	75,60	96,56	1.780,48	1.780,48	1.296,67
10/08	891,12	213,07	76,00	79,76	1.774,00	1.774,00	1.300,00
11/08	891,12	213,07	76,00	79,75	1.774,88	1.774,88	1.299,99
12/08	476,56	399,67	77,00	133,06	1.781,47	1.781,47	1.118,07

Fuente: Publicaciones

### 4.3 Peticiones, Quejas y Reclamos

A continuación se presenta un comparativo de las PQR's registradas en el 2007 y en el 2008

CAUSA	2007	2008
Alto consumo	8	99
Cobro de otros cargos de la empresa	32	17
Cobros inoportunos	0	6
Cobros por servicios no prestados	53	40
Condiciones de seguridad o riesgo	6	0
Entrega y oportunidad de la factura	2	1
Error de lectura	25	50
Estrato	60	66
Otras inconformidades	12	275
Pago sin abono a cuenta	9	1
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	8	0
Relacionada con cobros por promedio	1	4
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	86	77
Suspensión por mutuo acuerdo	1	0
Tarifa cobrada	11	77
Terminación de contrato	20	42
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>755</b>

Fuente: SUI

En el 2008 las PQR's se incrementaron en un 126% frente al 2007. Las "otras inconformidades" y el "alto consumo" son las más representativas en variación frente al año anterior; así mismo, estas dos causales agrupan cerca del 50% del total de las quejas recibidas en el 2008.

## 5. EVALUACION DE LA GESTIÓN

### 5.1 Indicadores de Gestión

En el cálculo de los indicadores de gestión de Gases del Oriente el resultado es positivo en comparación con otras empresas de incluso de mayor tamaño y proyección. Los indicadores de rotación de cuentas por cobrar, rotación de cuentas por pagar y razón

corriente satisfacen los referentes. La cobertura de intereses no es posible determinarla en razón a que la empresa no registra obligaciones financieras y por tanto no tiene gastos financieros por intereses. El margen operacional fue del 32,96% que es tan sólo un punto porcentual inferior al referente, superando de manera considerable al margen operacional promedio de las distribuidoras del 20,56%.

Es destacada la evolución en los indicadores financieros de la empresa tras las pérdidas registradas en 2005 cuando por la falta de abastecimiento debió distribuir por sus redes glp, asumiendo todos los costos derivados sin compensaciones. La administración ha seguido las recomendaciones y ha intentado ubicar la posición financiera de la empresa en un punto óptimo como se observa en el cumplimiento de casi todos los indicadores de gestión. Desafortunadamente este progreso aún no se refleja en planes de expansión importantes debido a las mismas dificultades operativas que trae la no interconexión al Sistema Nacional de Transporte. De ahí que los excesos de efectivo no se vean aplicados a inversiones de infraestructura sino hacia activos financieros de otra denominación.

Es importante que la compañía evalúe mayores riesgos y considere otras alternativas de expansión de su negocio en otras zonas donde no existan las dificultades bajo las que opera en la actualidad. Es importante mencionar que la empresa tiene como alternativa de suministro en el mediano plazo la construcción de un gasoducto para conectar al pozo de Gibraltar.

Indicadores de Gestión	Referente 2008	Resultado	Observación
Margen Operacional	34	32,96%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	No Aplica	No Aplica
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	75	65,5	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	17	15,2	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	6,7	Cumple

## 5.2 Concepto AEGR

Teniendo en cuenta los resultados de años anteriores y la obtenida en el periodo 2008, a nivel general se evidencia un crecimiento económico positivo, que permite a Gases del Oriente S.A. ESP continuar prestando el servicio en condiciones de normalidad, atender sus compromisos con terceros en forma cumplida y oportuna, dadas las condiciones de liquidez y solvencia presentadas en sus indicadores.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Se realizó revisión y análisis de la información reportada al Sistema Único de Información -SUI-, encontrando no cargada la información requerida por la Circular SSPD CREG 0003 de 2004 – Reporte de Información Fórmula Tarifaria General para Usuarios Regulados del Servicio de Gas Natural por Redes de Tubería, para algunos períodos de

2008 y 2009, situación puesta en conocimiento de la empresa con el fin de dar inmediato cumplimiento al cargue de información.

Así mismo, mediante comunicación 200923000143931 del 9 de marzo de 2009 se remitió a la empresa una relación de toda la información pendiente de cargue a la fecha y se le solicitó realizar el cargue de la misma.

Con respecto a la actualización del Registro Único de Prestadores -RUPS- se encuentra que la última fue efectuada el 2 de junio de 2008; sin embargo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD N° 20071300027015, artículo 2, los prestadores deben actualizar la información por lo menos una vez al año antes del 1 de febrero de respectivo año, por lo cual se genera una alerta.

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

### **7.1 Visitas**

Debido a la problemática presentada en Pamplona por el inicio de la prestación del servicio por parte de la empresa Gases del Oriente, la Superintendencia ha realizado dos visitas a ese municipio (octubre y diciembre de 2008) con el objeto de atender las inconformidades de los usuarios, revisar compromisos y verificar el cumplimiento de la normatividad técnica y medición de indicadores de calidad.

En la reunión realizada el 10 de diciembre de 2008 en Pamplona, la empresa adquirió el compromiso de realizar la socialización de las tarifas y del proceso de prestación del servicio a los nuevos usuarios.

De la visita de diciembre se concluye que:

- La empresa ha venido solucionando la problemática presentada.
- La empresa se encuentra cumpliendo con la normatividad técnica vigente e indicadores de calidad.
- La empresa ha dado cumplimiento al cronograma de operación y mantenimiento previsto para el 2008.
- De las visitas realizadas a los predios sugeridos por un líder de la comunidad, se encontró que no existen irregularidades o incumplimientos normativos por parte de la empresa.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo con la información certificada en el SUI, se destacan como aspectos centrales en el desempeño financiero de 2008 de Gases del Oriente SA ESP los siguientes:

- Entre 2007 y 2008 la variación de los ingresos operacionales fue del 25,91% y del 21,8% entre los años anteriores, manteniendo una tendencia constante.

- El incremento relevante en las cuentas de balance corresponde a la propiedad, planta y equipo que pasó de 2,4 mil millones de pesos a 3,5 mil millones de pesos, alcanzando una variación del 47,03%.
- La evolución de las utilidades netas ha sido favorable en los tres años observados luego de las pérdidas netas de 2,4 mil millones de pesos registradas en 2005. Las utilidades netas de 2008 alcanzaron un total de 7 mil millones de pesos.
- En la revisión de los referentes de riesgo de la compañía se encontró que se cumple los indicadores de la razón corriente, rotación de cuentas por cobrar y rotación de cuentas por pagar. En el resultado obtenido del margen operacional se observa un resultado cercano al referente y mayor al promedio arrojado por el grupo de distribuidoras. El cálculo de cobertura de intereses no aplica debido a que no se registran saldos en las obligaciones financieras.

Se recomienda a la Empresa implementar mecanismos tendientes a minimizar la PQR's, puesto que la tendencia en el 2008 fue considerablemente hacia la alza frente al comportamiento del 2007.

Se presentan alertas por la inoportunidad y el incumplimiento en el reporte de la totalidad de información al SUI, lo cual dificulta la labor de vigilancia que adelanta esta Superintendencia.

La Empresa debe dar cumplimiento a la Resolución SSPD N° 20071300027015 procediendo a actualizar el RUPS.

Si bien los resultados de la visita realizada a Pamplona en diciembre de 2008 son positivos, es importante que la Empresa fortalezca el trabajo con la comunidad para minimizar el impacto que se ha generado por la entrada en operación en ese municipio.