

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DEL ORIENTE S.A. ESP



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
COMBUSTIBLE  
BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2012**

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

## ANÁLISIS AÑO 2011

**AUDITOR:** ROJAS SERRANO DIAZ LTDA

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gases del Oriente S.A. E.S.P se constituyó en el año 1981 para desarrollar las actividades de distribución y comercialización de gas natural, prestando el servicio actualmente a los usuarios situados en los municipios de San José de Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios y Pamplona.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$2.640 millones, con 2.640.187 acciones autorizadas con un valor nominal de \$1.000 cada una. Tiene su sede principal en la ciudad de Cúcuta en el departamento del Norte de Santander. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 29 de enero de 2010.

**Tabla 1. Datos Generales**

<b>Tipo de sociedad</b>	Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos
<b>Razón social</b>	Gases del Oriente S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	Gases del Oriente S.A. E.S.P.
<b>Nombre del Gerente</b>	Dolly Pinzón Tavera

Fuente: SUI

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

#### 2.1 Balance General

Los activos totales aumentaron en 9,13% en el último año, ubicándose en \$78.797 millones de pesos, causado por el incremento de 1% en la cuenta de efectivo y del 45,1% en deudores. El activo corriente mantiene una participación de 21,04% dentro del activo, registrando un crecimiento de 26,45% con respecto al 2010.

Los deudores ascendieron a \$21.379 millones de pesos en el 2011, equivalentes a un aumento de 45,08%, siendo los clientes relacionados con la prestación del servicio los que presentan una menor participación con el 28,08%.

En el 2011, la empresa mantiene inversiones por valor de \$7.207 millones, mostrando un aumento del 38,04%.

Por su parte, el activo fijo incrementó en 1,20% con respecto al 2010, presentándose un capex de \$39 millones y una depreciación acumulada de \$27.065 millones.

**Tabla 2 Balance General**

BALANCE GENERAL	2011	2010	Var
Activo	\$78.797.059.511	\$72.207.190.624	9,13%
Activo Corriente	\$16.580.607.329	\$13.112.669.885	26,45%
Pasivo	\$14.281.328.362	\$8.777.669.416	62,70%
Pasivo Corriente	\$9.776.554.176	\$6.935.046.641	40,97%
Patrimonio	\$64.515.731.149	\$63.429.521.208	1,71%

Fuente: SUI

Los pasivos se incrementaron en 62,7%, al pasar de \$8.778 millones en el 2010 a \$14.281 millones en el 2011, producto del incremento del 33,54% en cuentas por pagar. Dentro del pasivo las obligaciones financieras participan en 6,16%, las cuentas por pagar en 53,9%, las obligaciones laborales en 0,38% y los pasivos estimados en 0,11%.

El pasivo corriente aumentó a \$9.777 millones, representando el 68,4% del pasivo total, el cual en su mayoría se encuentra conformado por obligaciones financieras de \$879 millones y cuentas por pagar de \$6.848 millones.

El patrimonio se ubicó en \$64.516 millones evidenciando un crecimiento de \$1.086 millones, ocasionado por el incremento del 3,21% en el rubro de superávit por valorizaciones en propiedad, planta y equipo. El rubro total se encuentra conformado por un capital suscrito y pagado de \$2.640 millones, por reservas de \$1.320 millones, por superávit por valorización de \$41.892 millones, por revalorización del patrimonio de \$582 millones y por utilidad del ejercicio de \$6.871 millones.

## 2.2 Estado de Resultados

**Tabla 3 Estado de Resultados**

ESTADO DE RESULTADOS	2011	2010	var
INGRESOS OPERACIONALES	\$32.256.786.057	\$26.904.548.930	19,89%
COSTOS OPERACIONALES	\$20.697.434.594	\$16.065.573.580	28,83%
GASTOS OPERACIONALES	\$5.475.536.389	\$3.885.359.654	40,93%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$6.083.815.074	\$6.953.615.696	-12,51%
OTROS INGRESOS	\$2.842.414.141	\$1.410.881.414	101,46%
OTROS GASTOS	\$2.055.350.683	\$585.943.473	250,78%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$6.870.878.532	\$6.761.996.585	1,61%

Fuente SUI

Los ingresos operacionales ascendieron a \$32.257 millones, mostrando un crecimiento de \$5.352 millones con respecto al año anterior, por concepto de su actividad como distribuidor y comercializador de gas combustible.

De otro lado, los costos operacionales pasaron de \$16.065 millones en el 2010 a \$20.697 millones en el 2011, presentando un crecimiento del 28,83%, en donde el rubro de adquisición de bienes y servicios para la venta aumentó en 35,37%, el cual mantiene una participación del 72,3% sobre el costo total.

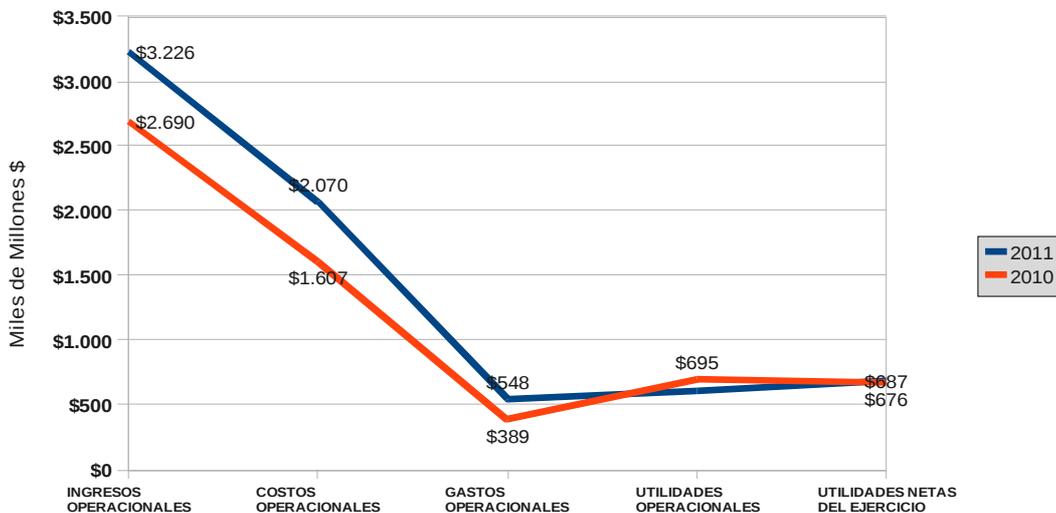
Dentro de los gastos operacionales se registraron gastos de administración de \$1.342 millones y depreciaciones, amortizaciones y provisiones de \$4.133 millones.

Los ingresos no operacionales alcanzaron el valor de \$2.842 millones, presentando un incremento de 101,4% con respecto al 2010, en donde se registran beneficios obtenidos por financiación de usuarios de \$2.092 millones y extraordinarios de \$717 millones.

Los otros gastos fueron de \$2.055 millones evidenciando un crecimiento de 250,7%, en donde el rubro de pérdida por el método de participación patrimonial corresponde al 89,24%.

Se registró una utilidad operacional de \$6.084 millones y una utilidad neta millones de \$6.870, el cual presentó un aumento de 1,61% con respecto a la obtenida el año anterior.

**Gráfica 1 Flujo Operativo**



Fuente: SUJ

### 2.3 Indicadores Financieros

#### Liquidez

Dentro de los indicadores de liquidez se encontró una razón corriente de 1,63 veces en el último año, implicando un cubrimiento insuficiente de los activos corrientes sobre

los pasivos de corto plazo. Las rotaciones de cuentas por cobrar y por pagar fueron de 68 y 16 días respectivamente, registrándose un ciclo operacional de 52 días.

Se presentó un capital de trabajo de \$14.965 millones con los cuales realizar sus operaciones, cubriendo sus necesidades de insumos, materia prima, mano de obra y reposición de activos fijos.

### **Endeudamiento**

La empresa presenta un nivel de endeudamiento de 18,1% mayor al registrado en el 2010 de 12,2%, observándose para atender sus obligaciones un flujo de caja sobre el servicio de la deuda de 100%.

Adicionalmente, se registra un apalancamiento de 81,9% en el 2011 por lo que la empresa mantiene una mayor relación de financiamiento con capital propio, reflejándose un bajo nivel de endeudamiento con terceros.

### **Rentabilidad**

El Ebitda arrojado en el último año fue de \$10.773 millones, el cual presentó un incremento de 6,19% con respecto al 2010, dado al aumento en los ingresos operacionales del 2011.

El margen operacional fue 33,4% por debajo al registrado en el 2010 ante el menor incremento en el Ebitda en comparación con el ingresos operacionales de la actividad. La rentabilidad del activo y del patrimonio fueron de 13,7% y 17,8% respectivamente.

## **3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS**

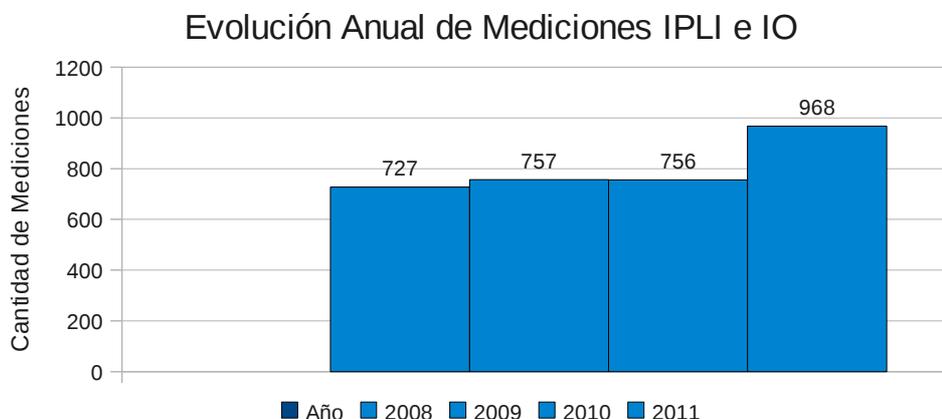
### **3.1 Indicadores de Calidad**

La empresa Gases del Oriente, en el año 2011 dio cumplimiento a lo establecido en la Resolución CREG 100 de 2003, con relación a las mediciones de los Indicadores de calidad IPLI e IO.

Durante el año 2011, la empresa realizó 968 mediciones del Índice de Presión en Líneas Individuales -IPLI- e Índice de Odorización -IO, lo que representa un aumento en las mismas del 28,04% frente a las realizadas en el año 2010, tal y como se puede apreciar en el gráfico.

Este incremento en el número de mediciones, se pudo presentar por cuanto la empresa aumentó en 6.228 suscriptores más en el 2011 con respecto al año 2010.

**Gráfica 2**



Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

De otra parte, dentro del reporte del Índice de Respuesta al Servicio Técnico- IRST- reportado por la empresa al SUI, la causal de mayor reporte en el año 2011 fue escape de gas controlado con un total de 1523 requerimientos, cantidad que se disminuyó con relación a los reportes del año 2010 en un 6,7%.

**Tabla 4**

Tipo de Evento	2011	Requerimiento por Evento
Evento Controlado	1523	100,00%

Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además de ejercer un control directo sobre sus empresas vigiladas, cuenta con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, las cuales se encuentran reguladas por la Ley 142 de 1994 con el fin de evaluar la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos en los aspectos financieros, técnicos/operativos y de calidad del servicio. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6° de la Ley 689 de 2001.

A continuación se transcriben, algunos de los aspectos importantes mencionados por la Auditoría, con relación a los aspectos técnicos- operativos de la empresa durante su gestión en el año 2011.

(...)

#### **“Cumplimiento de la normatividad vigente**

*Gases del Oriente S.A. E.S.P., en el periodo 2011 realizó eventos de socialización, divulgación y capacitación en aspectos normativos, educativos y técnicos que inciden*

en el buen manejo y uso del servicio en las comunidades de Patillales y en Pamplona; se trabajo en coordinación con el CREPAD, el CLOPAD y el cuerpo de Bomberos para la realización del simulacro de emergencias, el cual fue realizado con el fin de capacitar y coordinar el proceso de atención de emergencias en caso de cualquier evento. La empresa cuenta con un programa dirigido por personal directo de la empresa, donde el evaluador se tiene el SENA, logrando realizar capacitaciones y certificar en Instalación de Sistemas para el Suministro de Gas Combustible en edificaciones residenciales y comerciales de 30 personas que actualmente se encuentran en el área técnica.

#### **Procedimiento de medición e índices de calidad**

Los técnicos ejecutan las actividades relacionadas en cada uno de los instructivos para la toma de concentración de odorante INST – 0406 y toma de presiones en líneas individuales INST – 0407, de igual forma el personal mensualmente realizan dichas tomas de forma aleatoria a las instalaciones internas de gas de los usuarios del sistema de distribución de Gas de Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios y Pamplona. Los instructivos están bajo la responsabilidad de la Dirección Técnica quien mediante sus técnicos operarios dará aplicación a la Resolución CREG 100 del 27 de Octubre de 2003 y modificaciones establecidas en la Circular SSPD – CREG 001 de 2006.

#### **Respuesta a servicio técnico**

Con base a la información reportada mensualmente en el transcurso del año 2011, en el Formato T2, IRST - Índice de Respuesta Técnica, se registran 1523 requerimientos. Los servicios fueron atendidos en menos de una hora, cumpliendo los rangos establecidos, el 30% de las solicitudes son atendidas entre 21 a 30 minutos, el 50% son atendidas entre 11 a 20 minutos y 31 a 40 minutos donde cada uno ocupa al 25%. Se identifica mayor cantidad de solicitudes recibidas en Enero y Octubre con el 11% de participación cada una, en promedio mensual se reciben 127 requerimientos de Servicio Técnico reportados telefónicamente y corresponde a Eventos clasificados como Escape de Gas Controlado. Se observa en los resultados la disminución del 8% en los requerimientos del año 2011 con respecto al año 2010 que fueron 1633.

#### **Confiabilidad y continuidad del servicio**

La gestión del departamento técnico se centra en el cumplimiento de todas las actividades tendientes a garantizar la confiabilidad y continuidad del suministro de gas combustible a los usuarios del servicio para las localidades atendidas por la empresa.

Gases del Oriente S.A. E.S.P., con el fin de garantizar la continuidad del servicio del mercado de gas en la ciudad de Cúcuta, Los Patios y Villas del Rosario, realizo negociación de suministro en firme del campo Sardinata, para lo cual se tiene la construcción del gasoducto de transporte desde la zona de Tibú hasta la vereda de Patillales en las afueras del área metropolitana de Cúcuta”.

### **3.3 Aspectos Ambientales.**

Dentro de su proceso de control, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, al realizar las visitas de verificación técnica operativa y de normatividad vigente, comprueba que cada una de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas combustible por red, cuenten con la respectiva guía ambiental para distribución de gas natural debidamente reglamentada por la Resolución 1023 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, al igual que realizar la verificación de permisos, autorizaciones y/o licencias ambientales expedidas por las autoridades competentes municipales y/o departamentales requeridas para el desarrollo de un

proyecto nuevo de distribución de gas.

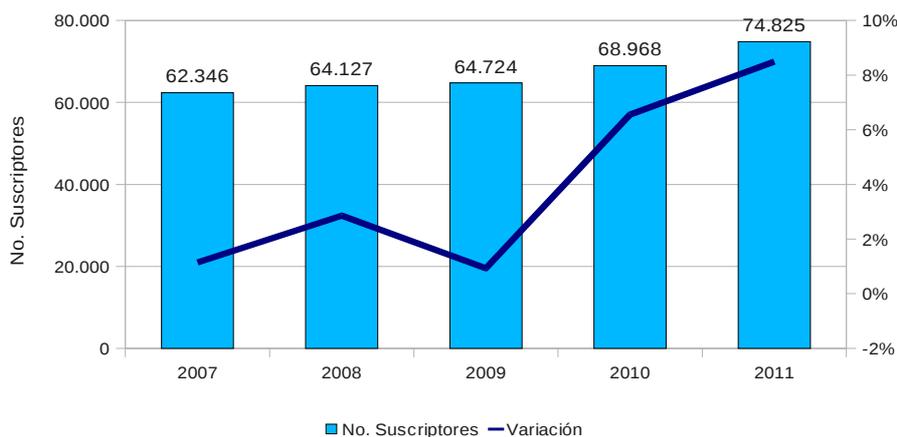
#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1. Suscriptores Mercado Regulado

Los mayores incrementos de suscriptores se han dado en los dos últimos años de análisis, los cuales han correspondido a 7% en el 2010 y 8,5% en el 2011, respecto del año inmediatamente anterior.

**Gráfica 3**

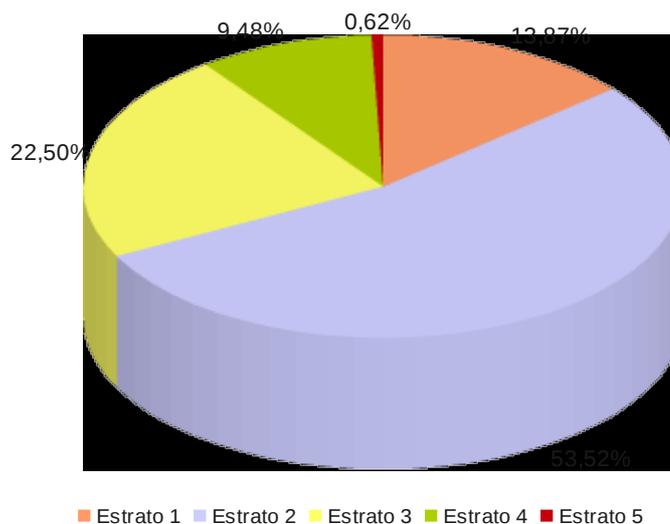
**Evolución de Suscriptores Anuales**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En el 2011 la empresa contó con 74.825 suscriptores, 74.760 residenciales y 65 no residenciales. La mayor concentración de usuarios residenciales está en el estrato 2 con un 53,52%, seguido del estrato 3 con un 22,50%.

**Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2011**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

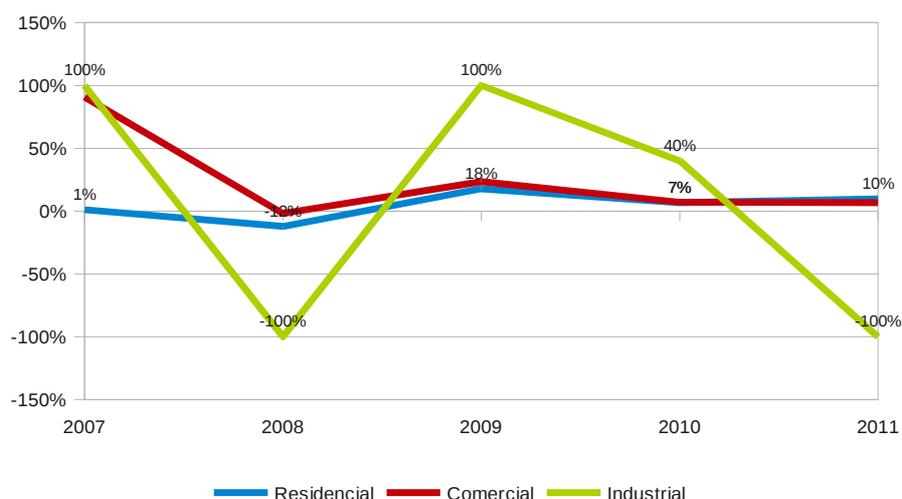
## 4.2. Consumos Mercado Regulado

Los consumos de los sectores residencial y comercial han sido constantes durante los últimos 4 años. El sector residencial en el año 2007 presentó consumos cercanos a los 15 millones de metros cúbicos, para el 2011 están cercanos a los 18 millones de metros cúbicos.

En contraste con los sectores anteriores, el industrial ha tenido un comportamiento fluctuante, debido principalmente a que no presenta consumos para los años 2008 y 2011.

**Gráfica 4**

**Variación Anual del Consumo en M3 por Sector**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En el 2011, las ventas de la empresa ascendieron aproximadamente a 18 millones metros cúbicos, lo cual corresponde a una facturación cercana a los \$25.000 millones anuales. La participación por estrato, tanto en consumo como en facturación, se presenta a continuación:

**Tabla 5**  
**Participación del Consumo 2011**

Sector	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	14,03%	14,49%
Estrato 2	54,43%	55,80%
Estrato 3	20,05%	18,92%
Estrato 4	8,13%	7,58%
Estrato 5	0,52%	0,48%
Estrato 6	0,00%	0,00%
Comercial	1,47%	1,42%
Industrial	0,00%	0,00%
Otros	1,36%	1,31%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

## 4.3. Verificación Tarifaria

Gases del Oriente atiende los mercados relevantes Norte de Santander y Pamplona, cuya estructura tarifaria está soportada en la Resolución CREG 11 de 2003. Las

Resoluciones de aprobación de cargos de distribución y comercialización por parte del Regulador son la 032 de 2004 y 011 de 2005 para el mercado Norte de Santander y la 040 de 2007 para el mercado de Pamplona.

A continuación se presentan los componentes tarifarios para el 2011, en los mercados relevantes atendidos por la Empresa. Así mismo, se ilustra el comportamiento de la factura estimada durante el 2011, la cual corresponde a la factura para un usuario de estrato 3 o 4, el cual no es objeto de subsidio ni de contribución, con un consumo mensual de 20m3.

Mercado Norte de Santander

**Tabla 6**

**Componentes Tarifarios Mercado Norte de Santander 2011**

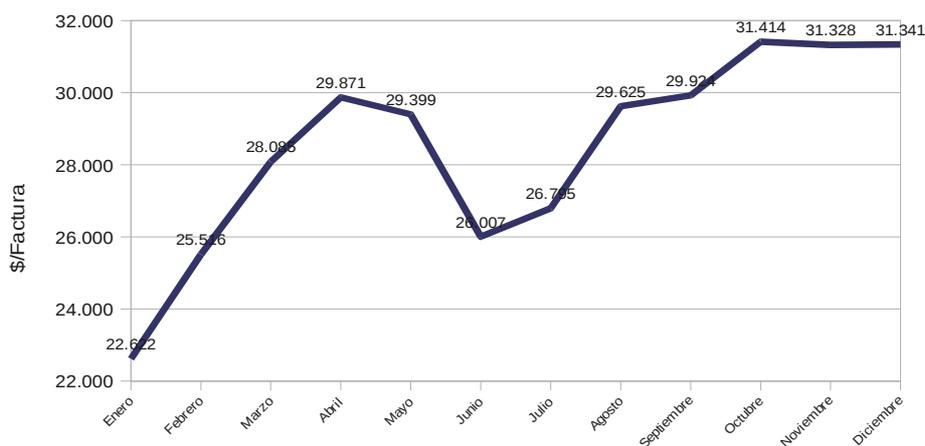
Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$factura)	Cargo fijo (\$factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	532,05	0	473,94	2.116,66	2.116,66	1.025,29
Febrero	665,87	0	479,10	2.133,10	2.133,10	1.169,12
Marzo	784,87	0	483,77	2.143,27	2.143,27	1.297,10
Abril	867,06	0	487,75	2.146,41	2.146,41	1.386,25
Mayo	843,82	0	488,21	2.146,32	2.146,32	1.362,64
Junio	677,69	0	490,62	2.149,64	2.149,64	1.192,88
Julio	716,79	0	489,27	2.153,94	2.153,94	1.232,05
Agosto	856,35	0	486,13	2.154,24	2.154,24	1.373,55
Septiembre	871,79	0	485,27	2.150,75	2.150,75	1.388,68
Octubre	940,37	0	488,46	2.154,82	2.154,82	1.462,94
Noviembre	932,53	0	492,23	2.156,10	2.156,10	1.458,58
Diciembre	933,05	0	492,33	2.156,38	2.156,38	1.459,22

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El comportamiento del componente de compras -Gm es creciente durante todo el año, exceptuando junio que presentó una reducción considerable respecto al mes anterior. El componente Tm, es cero debido a que la Empresa no hace uso del sistema nacional de transporte.

**Gráfica 5**

**Factura Estimada Mercado Norte de Santander 2011**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa que la factura estimada inició el año por encima de los \$22.000 y alcanzó los \$31.341 en diciembre, lo cual representa un incremento aproximado del 38%,

ocasionado principalmente por el comportamiento del componente de compras.

### Mercado Pamplona

**Tabla 7**

**Componentes Tarifarios Mercado Pamplona 2011**

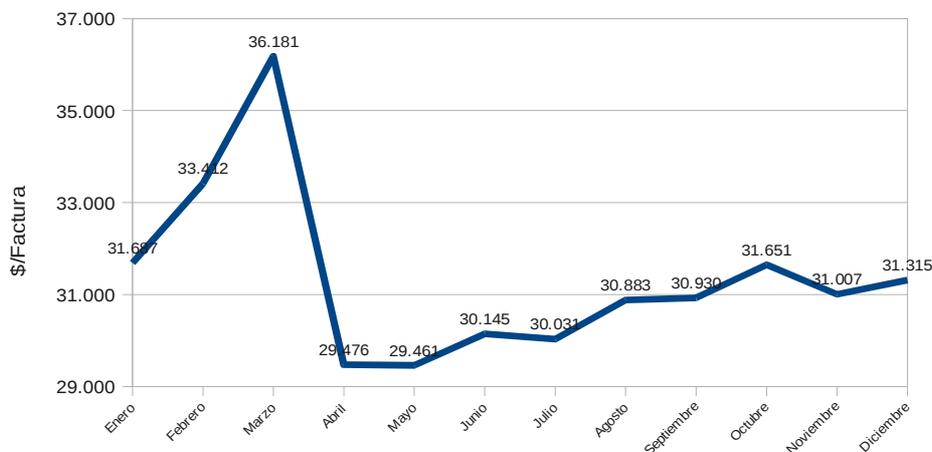
Mes	Gm (\$/m3)	Tvm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Pm (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	588,75	648,02	76,68	134,77	1.825,16	1.825,16	1.493,08
Febrero	668,65	649,11	76,70	136,38	1.839,33	1.839,33	1.578,63
Marzo	798,66	650,11	77,45	137,87	1.848,11	1.848,11	1.716,64
Abril	732,20	389,22	80,03	139,15	1.850,81	1.850,81	1.381,27
Mayo	635,21	389,40	179,34	139,42	1.850,74	1.850,74	1.380,53
Junio	521,95	389,97	329,34	140,26	1.853,59	1.853,59	1.414,59
Julio	687,06	389,81	152,72	140,02	1.857,30	1.857,30	1.408,67
Agosto	741,61	389,31	140,07	139,28	1.857,56	1.857,56	1.451,29
Septiembre	730,99	389,24	153,76	139,17	1.854,55	1.854,55	1.453,79
Octubre	701,66	445,76	160,36	140,23	1.858,06	1.858,06	1.489,63
Noviembre	721,83	390,79	162,97	141,47	1.859,17	1.859,17	1.457,41
Diciembre	690,01	446,71	153,19	141,65	1.859,41	1.859,41	1.472,79

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En este mercado se aprecian componentes tarifarios asociados a la compresión y transporte del gas, como son el Pm y el Tvm, cifras que influyen directamente en el cargo variable. En cuanto al componente de distribución -Dv, se observa un incremento considerable durante el año, pasando de \$76,68 en enero a \$153,19 en diciembre.

**Gráfica 6**

**Factura Estimada Mercado Pamplona 2011**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

La factura estimada presentó un pico considerable en el mes de marzo, en el cual estuvo cercana a los \$36.200. Durante los siguientes meses del año, el comportamiento fue constante, finalizando el 2011 en \$31.300.

#### **4.4. Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR**

En el 2011 se presentaron 474 PQR, lo cual representa una disminución del 6% respecto del año anterior. Las causales más representativas en el 2011 son otras inconformidades, alto consumo, revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario y error de lectura.

A continuación se presenta un comparativo de las PQR registradas en el 2010 y en el 2011.

**Tabla 8**  
**Comparativo PQR 2010 – 2011**

CAUSA	2010	2011
Alto consumo	75	85
Cobro de otros cargos de la empresa	35	45
Cobros por servicios no prestados	30	22
Entrega y oportunidad de la factura	1	2
Error de lectura	153	68
Estrato	17	15
Medidor, cuenta o línea cruzada	0	1
Otras inconformidades	98	129
Pago sin abono a cuenta	5	9
Relacionada con cobros por promedio	0	16
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	70	69
Solidaridad	0	3
Terminación de contrato	18	10
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>474</b>

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Indicadores de Gestión CREG

**Tabla 9 Indicadores de Gestión CREG**

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2011	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	33%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	NA	NA
Rotación de Cuentas por Cobrar - Días	72	67,94	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	15,69	Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,63	No Cumple

Fuente: SUI

La empresa no da cumplimiento con los referentes establecidos de margen operacional y razón corriente, por lo que la empresa debe mantener mayores activos de rápida conversión al dinero con los cuales cubrir ante eventualidades sus obligaciones de corto plazo sin tener que acudir a créditos, con el fin de obtener capital de trabajo para la compañía.

Igualmente, es importante realizar un análisis de la estructura de costos y gastos de la empresa, con el fin de eliminar aquellos que no sean eficientes, con lo cual se proporcionaría mayor flujo de caja a la operación que se traducirá en mayor rendimiento operacional.

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

GASES DEL ORIENTE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS tiene 29 formatos para el reporte de información al Sistema Único de Información – SUI– sin certificar, correspondientes al año 2011.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son CARGADO EN BD o ENVIADO, cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó, CERTIFICADO, cuando la empresa certificó la información cargada, CERTIFICADO – NO APLICA, cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un formato cuyo contenido es un anexo en PDF, PENDIENTE, cuando la empresa no ha cargado ni certificado la información del formato y RADICADO, cuando la empresa certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB:

**Tabla 10**  
**Cargue de Información al SUI año 2011**

Estado del Formato	Cantidad de Formatos	Porcentaje del Estado
PENDIENTE	29	20.14%
CARGADO EN BD	0	0.00%
ENVIADO	0	0.00%
CERTIFICADO	59	40.97%
CERTIFICADO NO APLICA	56	38.89%
RADICADO	0	0.00%
<b>Total General</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI  
Fecha: 20/10/2012

El indicador de cargue de información se establece así en un cumplimiento del 79.86%

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

Con radicado 20112300113231 del 10 de marzo de 2011, se solicitó a la empresa el cargue de información financiera relacionada con los formatos de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, balance general proyectado, estado de resultados proyectado y flujo de caja proyectado de acuerdo con lo exigido por la Resolución SSPD 20051300002395 de 2005, dando cumplimiento la empresa con el cargue respectivo.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, realizó visita de verificación de indicadores de calidad IPLI e IO en el municipio de Cúcuta- Norte de Santander, visita en la cual se encontraron dos mediciones por fuera del rango establecido en la Resolución CREG 009 de 2006.

Que de acuerdo a las no conformidades encontradas al momento de la visita, se le informó a la empresa que realizara los ajustes correspondientes sobre las 2 mediciones de IO e IPLI que se encontraron por fuera de los parámetros de medida establecidos en la normatividad.

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

Al revisar el cumplimiento de reporte de información al SUI del año 2011, se encontró que la empresa no estaba cargando la información requerida por la Resolución 20061300025985 de 2006 en su artículo tercero y la Resolución SSPD20051300002395 del año 2005, para el año 2010 del Plan Contable y el tópico financiero por lo cual se realizaron requerimientos con números de radicado 20112300113231 y 20112300449291

Finalmente la Superintendencia en sus funciones de vigilancia y control realizó una visita con número 33954 para verificar la calidad y veracidad de la información cargada al SUI por parte de la empresa.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los ingresos operacionales ascendieron a \$32.257 millones, mostrando un crecimiento de \$5.352 millones con respecto al año anterior.

El margen operacional fue 33,4% por debajo al registrado en el 2010 ante el menor incremento en el Ebitda en comparación con el ingresos operacionales de la actividad.

Es importante realizar durante el 2013 un seguimiento a la estructura de costos y gastos operacionales, de tal manera que puedan ser eliminados aquellos que no son eficientes, lo que proporcionaría mayor rentabilidad operacional.

La empresa muestra crecimiento en cuanto a usuarios, los cuales en el 2011 fueron 5.857 más que en el 2010.

El comportamiento de las peticiones, quejas y recursos en el 2011 fue hacia la baja.

Finalmente, la empresa presenta un incumplimiento del 6,25% en los formatos que debe cargar en el SUI, si bien el porcentaje es bajo, es necesario que la empresa ices las acciones que sean pertinentes para que la situación descrita se corrija a la mayor brevedad.

### **RECOMENDACIONES**

Se debe de realizar visitas de verificación de indicadores de calidad IPLI e IO, a los municipios atendidos por la empresa en el departamento del Norte de Santander, con el fin de verificar el cumplimiento por parte de la empresa frente a los requisitos establecidos en las Resoluciones CREG 100 de 2003 y 005 de 2006.

Se recomienda que en los próximos informes, el AEGR de la empresa informe más en detalle sobre los resultados obtenidos en los indicadores IPLI e IO, ya que solo se limita a mencionar de manera general sobre la información reportada por la empresa al SUI y no menciona las acciones que ha emprendido la empresa para dar cumplimiento con el referente del indicador.

De otra parte, se debe realizar el seguimiento a los reportes de IRST y el manejo dado por la empresa cuando se recibe la llamada reportando la incidencia hasta su cierre final.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya - Asesor  
Aprobó: Mónica Andrea Pérez Ferro