

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN COLGAS DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS  
COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS COMBUSTIBLE  
Bogotá, septiembre de 2013**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
COLGAS DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.**

**ANÁLISIS AÑO 2012**

**AUDITOR:** Deloitte Asesores y Consultores Ltda.

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Colgas de Occidente S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad Anónima, para desarrollar las actividades de Comercialización Mayorista, Distribuidor Inversionista y Comercializador Mayorista de Gas Licuado de Petróleo desde el 21 de noviembre de 2008.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$12.548.673.000,00 y tiene su sede principal en Yumbo – Valle del Cauca. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 08 de Agosto de 2012.

Tabla 1. Datos Generales

<b>Tipo de Sociedad</b>	Anónima
<b>Razón Social</b>	Colgas de Occidente SA ESP
<b>Sigla</b>	Colgas de Occidente SA ESP
<b>Nombre del Gerente</b>	Fernando Sánchez Goyeneche

Fuente: SUI

**2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

**2.1 Balance General**

Tabla 2. Balance General

<b>BALANCE GENERAL</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>Var</b>
<b>Activo</b>	<b>\$139.549.284.528</b>	<b>\$124.149.290.136</b>	<b>12,40%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$24.456.617.443</b>	<b>\$11.492.413.919</b>	<b>112,81%</b>
<b>Activos de Propiedad, Planta y Equipo</b>	<b>\$65.164.754.112</b>	<b>\$52.889.802.447</b>	<b>23,21%</b>
<b>Inversiones</b>	<b>\$17.580.358.610</b>	<b>\$14.342.589.343</b>	<b>22,57%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>\$59.842.482.791</b>	<b>\$52.585.331.783</b>	<b>13,80%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>\$31.475.087.394</b>	<b>\$30.396.261.348</b>	<b>3,55%</b>
<b>Obligaciones Financieras</b>	<b>\$0</b>	<b>\$1.000.000.000</b>	<b>-100,00%</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>\$79.706.801.737</b>	<b>\$71.563.958.353</b>	<b>11,38%</b>
<b>Capital Suscrito y Pagado</b>	<b>\$12.548.673.000</b>	<b>\$12.548.673.000</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: SUI

**Activo:**

El total de activos de la compañía presentó un crecimiento del 12.4% respecto a 2011, explicado principalmente por un incremento en la propiedad planta y equipo, las inversiones y Otros Activos. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- Los activos fijos de la compañía representan el 46.7%, compuesta principalmente por equipos y materiales en depósito, equipo de transporte terrestre y maquinaria. Los activos fijos de la compañía crecieron un 23% explicado por la compra de maquinaria y equipo en \$9.486 Millones. La depreciación acumulada asciende a \$22.285 millones al cierre del año 2012.
- El valor de la cuenta Otros Activos representa el 36,32% del total del activo de la empresa, la cual está compuesta principalmente por valorizaciones de activos fijos e inversiones en otras empresas de servicios públicos domiciliarios.
- Las inversiones representan el 12,6% del total del activo de la compañía constituidas principalmente por inversiones en acciones ordinarias y derechos en fiducia. Las inversiones tuvieron un incremento del 22.57% generado principalmente un cambio en la política contable donde la valorización es realizada mediante el método de participación patrimonial, por lo cual se generó un aumento en los ingresos, aun cuando las inversiones en las compañías del grupo están por debajo del 50% de participación, la administración tomó la decisión de aplicar el método de participación para facilitar el proceso de consolidación, la anterior explicación fue revelada en las notas a los estados financieros del año 2012.
- Las otras cuentas de menor participación en el activo son los deudores con 2.51%, el inventario con 1.24% y el efectivo con 0.63%.

**Pasivo:**

El total de pasivos de la empresa presentó un crecimiento del 13,8% respecto al año 2011 explicado principalmente por el incremento en cuentas por pagar y pasivos estimados. El pasivo para el año 2012 representa el 43% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las cuentas por pagar representan el 89% del total del pasivo de la empresa y el 38% del activo total, adicionalmente presentan un crecimiento del 10.64% respecto al año 2012, generado principalmente por un incremento en los depósitos recibidos por terceros y acreedores. La empresa revela en los anexos a los estados financieros que el incremento corresponde a una cuenta por pagar por compra de vehículos.
- Los pasivos estimados y provisiones participan en un 9% del total del pasivo de la empresa, representado principalmente por la provisión para la reposición de cilindros, la cual asciende a \$ 3.931 millones al cierre del año 2012.

**Patrimonio:**

El total del patrimonio representa un 57% del total de activos de la compañía, representado principalmente en superávit de valorización de activos, capital y prima en colocación de acciones. Adicionalmente, la compañía presentó un incremento

patrimonial del 11.4% respecto al año 2011, explicado en esencia porque la compañía obtuvo un resultado del ejercicio positivo respecto a las pérdidas acumuladas de periodos anteriores.

## 2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$89.477.736.272	\$99.966.314.735	-10,49%
COSTOS OPERACIONALES	\$85.167.365.731	\$108.766.369.608	-21,70%
GASTOS OPERACIONALES	\$4.230.556.469	\$2.876.097.214	47,09%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$79.814.072	(\$11.676.152.087)	-100,68%
OTROS INGRESOS	\$7.321.633.804	\$10.667.552.053	-31,37%
OTROS GASTOS	\$3.073.907.580	\$1.463.181.351	110,08%
GASTO DE INTERESES	\$802.471.301	\$490.760.413	63,52%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$4.327.540.296	(\$2.471.781.385)	-275,08%

Fuente: SUI

Los ingresos operaciones netos de Colgas representan el 92% del total de ingresos de la empresa y muestran un decrecimiento del 10,5% respecto a la vigencia anterior. La actividad de distribución de GLP presenta una disminución del 3,8% y la actividad de comercialización mayorista de GLP una reducción del 31,45%.

Es importante resaltar que los ingresos operacionales correspondientes a las actividades de distribución y comercialización de GLP representan el 119,7% del total de los ingresos de la empresa, debido a que existen devoluciones en ventas de servicio de GLP por un valor \$27.207 millones al cierre de 2012.

Los Otros Ingresos de Colgas representan el 7,56% del total de ingresos, los cuales presentan una disminución del 31,4% explicado principalmente la reducción de los ingresos extraordinarios recibidos como compensación por la destrucción de cilindros conforme a la resolución Creg 045 de 2008.

Los Costos Totales de Colgas están concentrados en el Costo Directo de GLP el cual representa un 58% del total de ingresos operacionales de la compañía y el 61% del total de costo de ventas de servicio de GLP. Los costos de ventas del servicio de GLP presentan una disminución del 21,7%, el cual resulta ser menor que la reducción porcentual de los ingresos operacionales y, por tal razón, se explica que la empresa haya pasado de una pérdida a una utilidad operacional para el año 2012.

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

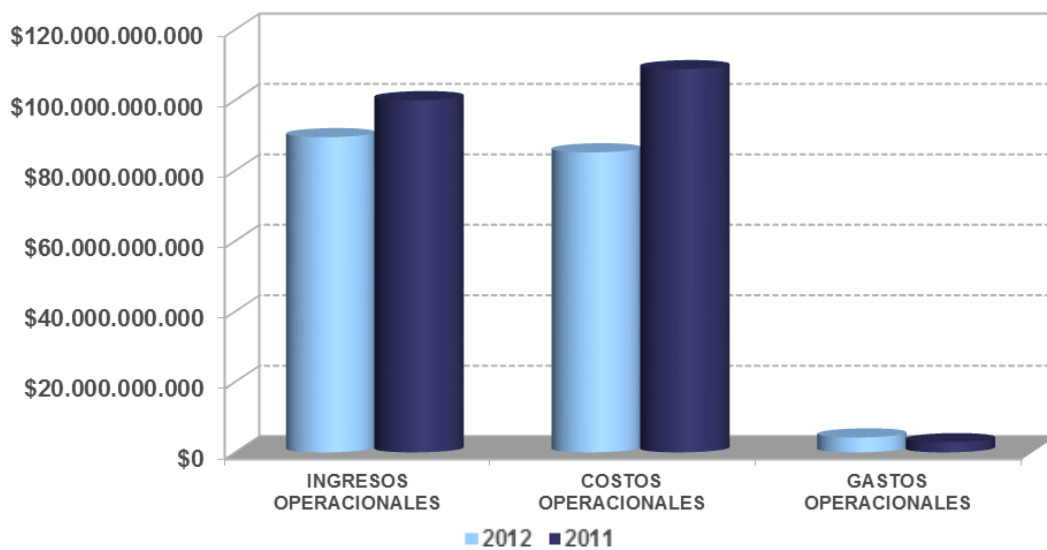
- El costo directo de comercialización y distribución de GLP representa un 61%,
- La depreciación concentra el 9% del total del costo de la empresa debido al alto costo de los activos productivos,
- El costo del servicio de personal concentra el 8%,

- Otros costos como costos generales, materiales y costos de operación, órdenes y contratos de mantenimientos y otras ordenes de servicio representan el restante de los costos totales de la empresa.

Los gastos operacionales de Colgas representan el 4,37% de los ingresos totales y presentaron un crecimiento del 47%, explicado por un crecimiento coherente en la provisión para obligaciones fiscales del impuesto de renta dado que la empresa presenta utilidad para el año 2012 en comparación con la pérdida del 2011.

En Otros Gastos, la empresa presenta una crecimiento de 110%, respecto a la vigencia anterior, la cual es ocasionada por un incremento en los gastos extraordinarios debido a la pérdida en venta de propiedad planta y equipo por un valor de \$1.492 millones.

Gráfica 1. Ingresos, Costos y Gastos Operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la Gráfica 1, la gestión operacional mejoró respecto a 2011 pasando de una pérdida operacional de \$11.676 millones a una utilidad de \$79 millones de pesos, debido a que la fuerte reducción de los costos operacionales, que tuvieron mayor impacto proporcional que la caída en ventas de empresa.

Para el año 2012, Colgas pasó de tener una pérdida neta del ejercicio de \$2.472 en el 2011 a una utilidad neta de \$4.328 debido en esencia a lo explicado en el párrafo anterior.

### 2.3 Indicadores Financieros

#### Liquidez:

La razón corriente de la empresa es 0,8 veces y presenta una mejoría en el indicador respecto a 2011, implicando que con los actuales activos corrientes de \$24.457 millones no se alcanzan a cubrir los pasivos corrientes los cuales alcanzan un valor de \$31.475 millones, lo cual implica un probable riesgo de liquidez en el corto plazo para Colgas.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una recuperación leve respecto a la vigencia anterior. Para el año 2012 la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 10 días para el pago de sus obligaciones. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un promedio de 7 días.

El activo corriente de la compañía corresponde al 17,5% del total del activo de la empresa para el año 2012, debido a la alta concentración de activos fijos productivos de la empresa. Adicionalmente, Colgas incrementó su participación de activos correspondientes respecto al año 2011 ocasionado principalmente por el cambio de política de inversiones revelada en las notas a los estados financieros.

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	0,8	0,4
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	10,0	11,7
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	7,0	9,4
Activo Corriente Sobre Activo Total	17,53%	9,26%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	42,9%	42,4%
Patrimonio Sobre Activo	57,1%	57,6%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	52,6%	57,8%
Cobertura de Intereses – Veces	9,6	2,0
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	9.133.502.639	1.294.894.868
Margen Operacional	10,2%	1,3%
Rentabilidad de Activos	6,5%	1,0%
Rentabilidad de Patrimonio	11,8%	1,8%

Fuente: SUI

### Endeudamiento:

En 2012, el nivel de endeudamiento es del 43%, lo cual evidencia que el indicador prácticamente se ha mantenido constante. Es importante resaltar, que la financiación externa de Colgas se realiza en gran proporción con proveedores y no con obligaciones financieras.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 57% de la estructura de financiación de Colgas y pese a que la empresa obtuvo un mejoramiento de su utilidad no se obtuvo una variación significativa en la estructura de financiamiento de la empresa debido al crecimiento similar de las cuentas por pagar respecto al año 2011.

La porción corriente de los pasivos de Colgas para el año 2012 asciende a 52%, presentando una disminución del indicador respecto a la vigencia anterior, debido principalmente a la compra de flota de transporte a largo plazo.

Respecto a la cobertura de intereses, el auditor menciona que durante los últimos cuatro años este indicador ha presentado un comportamiento variable, al cierre del 2012 el resultado del indicador fue 9,62 veces, aumentando 5,84 veces con respecto al año anterior, debido al incremento del EBITDA.

### **Rentabilidad:**

El indicador EBITDA de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento significativo del 605% respecto al año 2011, debido a la alta reducción en costos operacionales, lo cual ocasiona un incremento significativo en la rentabilidad sobre activo y patrimonio. Adicionalmente, al evidenciar que Colgas no está altamente financiado por recursos externos, este indicador nos evidencia que el negocio es rentable en cuanto a la operación de la empresa.

El margen operacional de la empresa para el año 2012 es de 10,2% aumentando en aproximadamente 9 puntos porcentuales respecto al año anterior, debido al incremento del EBITDA explicado en el párrafo anterior.

### **3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVO**

Colgas de Occidente S.A. E.S.P. reportó para el año 2012 tres plantas envasadoras en los municipios de Manizales, Quibdó y Yumbo con capacidades respectivas de 678.594 galones, 189.500 galones y 903.300 galones.

Asimismo, registra dos plantas almacenadoras en los municipios de Manizales y Yumbo, cada una con capacidades de 159.906 galones y 665.388 galones respectivamente.

Por otra parte, registra un total de ocho (8) depósitos, uno en el departamento de Caldas en el municipio de Anserma, dos en el departamento del Cauca en los municipios de Popayán y Santander de Quilichao, uno en el departamento de Caldas en el municipio de Pereira y cuatro en el departamento del Valle del Cauca y en los municipios de Buenaventura, Guadalajara de Buga, Palmira y Tulua, todos estos depósitos cuentan con una capacidad agregada de 675.636 galones.

En relación a los expendios registrados, la empresa reporta noventa (90), de los cuales 22 se encuentran en el departamento de Caldas, 6 en el departamento del Cauca, 4 en el departamento del Choco, 6 en el departamento de Quindío, 6 en el departamento de Risaralda y finalmente los restante 46 en el departamento del Valle del Cauca.

Ahora, respecto al número de vehículos repartidores registrados al SUI, Colgas de Occidente S.A. E.S.P. para 2012 reportó un total de 373 vehículos, ampliando así su flota disponible en 44 vehículos al comparar la cifra con la reportada para 2011.

Por otra parte, para 2012 la empresa reporta la atención en 942 tanques estacionarios, discriminados en 107 en el departamento de Caldas, 35 en el Cauca, 70 en Quindío, 61 en Risaralda y los restantes 667 en el departamento del Valle del Cauca.

Finalmente, mediante el documento con radicado interno SSPD 20105290040922 del 29 de enero de 2010, la empresa remitió los certificados de conformidad de sus plantas de envasado de Manizales, Quibdó y Yumbo. Todos estos certificados con vencimiento a enero de 2013.

### 3.1. Concepto del Auditor Externo 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.

De la información reportada por el AEGR en el SUI, se destacan los siguientes puntos técnicos:

#### *(...)* **2. TÉCNICA Y OPERATIVA**

*Como resultado de nuestro trabajo de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, según lo establecido en la Resolución 20061300012295 de 2006 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, con base a la aplicación de los procedimientos de auditoría, enfocados a determinar la gestión realizada por la Compañía en sus áreas de Mantenimiento en Plantas, Tanques y Equipos, Inversión en Mantenimiento y Reposición de Equipos, seguridad de instalaciones de usuarios finales, Confiabilidad y Continuidad del Servicio y Calidad del Producto, excepto por lo revelado a continuación, no encontramos evidencia que nos indique que durante el año 2012 se presentaron otros asuntos de potencial importancia que pudieran afectar de manera significativa la gestión de la Compañía en el área Técnica y Operativa.*

#### **2.1. Mantenimiento en Plantas, Tanques y Equipos**

*COLGAS desarrolla las actividades de Comercializador Mayorista, Distribuidor de GLP, y Comercializador Minorista, para lo cual cuenta con:*

*1 Planta de almacenamiento y envasado ubicada en Yumbo.  
1 Planta de almacenamiento y envasado en Manizales.  
1 Planta de envasado en Quibdó.  
9 depósitos ubicados en: Buenaventura, Tuluá, Buga, Popayan, Santander de Quilichao, Palmira, Pereira, Anserma y Armenia.*

*COLGAS es parte del Grupo Empresarial INVERSIONES DEL NORDESTE S.A. (en adelante INSA). Por lo anterior, la Dirección Nacional de Operaciones de INSA se encarga de establecer los procesos, procedimientos y planes de mantenimiento de las compañías.*

*Los tipos de mantenimiento se separaron en tres grupos, así: a) mantenimiento de flota de transporte; b) mantenimiento de tanques estacionarios y, c) mantenimiento de equipos de planta.*

#### *Mantenimiento de Flota de Transporte*

*Observamos que en el último trimestre del año 2012, INSA diseñó un plan de mantenimiento para la flota de transporte propia de todas sus compañías, la cual corresponde a 683 vehículos (304 de COLGAS), quedando por definir la flota de terceros que asciende a 255 vehículos (73 que atienden el mercado de COLGAS).*

*Dicho plan entró en ejecución a partir del 1 de enero de 2013 y contempla: una caracterización del proceso de mantenimiento, la realización de instructivos de mantenimiento preventivo y correctivo, la estructuración de formatos de*



*programas de mantenimiento por empresa y la verificación de los resultados periódicos de los planes para generar los correctivos necesarios.*

*Adicionalmente, se estructurarán hojas de vida por vehículo para llevar una trazabilidad del proceso, así como indicadores de disponibilidad de la flota.*

*Para el año 2012, los mantenimientos eran correctivos, y se identificaban a partir de la falla que detectara el conductor, la cual reportaba al coordinador de flota, quien los autorizaba.*

*Como resultado de la entrada del plan, la compañía espera reducir los costos de mantenimiento de flota, los cuales para el año 2012 ascendieron COP\$5.524 millones.*

#### *Mantenimiento de Tanques Estacionarios*

*Colgas realiza un mantenimiento preventivo anual y quinquenal para cilindros y tanques estacionarios de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Ministerio de Minas y Energía 180853 del 2 de Junio de 2009, sin encontrar excepción.*

#### *Mantenimiento de Equipos de Planta*

*En la planta de COLGAS se realiza un mantenimiento preventivo y correctivo anual para los equipos y la red interna. Dicho mantenimiento incluye la calibración de los equipos certificada por las empresas Metroglobal y Metrocontrol.*

*El plan de mantenimiento incluye: tuberías internas de transporte de GLP, Sistema Eléctrico, Reservorio de Agua, Sistema de Alarmas, Extintores, Sistema de Red contra Incendios, Bombas Hidráulicas, entre otros.*

*Durante el 2012, se cumplió con el programa establecido en el Plan de Mantenimiento.*

## **2.2. Programa de Reposición de Cilindros y tanques estacionarios**

### *Cilindros*

*Como parte de la regulación relacionada con el cambio de un esquema de parque universal de cilindros a un esquema de parque marcado de propiedad de los distribuidores, ordenado por la Ley 1151 de 2007, la CREG diseñó un programa detallado para la recolección y eliminación gradual de estos cilindros universales replazándolos por cilindros marcados propiedad de cada distribuidor.*

*Este programa se inició en el mes de Junio de 2008 y finalizó el 31 de Julio de 2012, con metas de recolección de cilindros establecidas en las Resoluciones CREG 004, 107 y 178 de 2011.*

*COLGAS realizó el plan de reposición y mantenimiento de cilindros a partir 23 de junio de 2008, logrando recoger 482.569 cilindros, de los cuales se destruyeron 361.797 y se adecuaron 120.772*

*Durante el año 2012 ingresaron a la operación 146.314 cilindros por compras y 77.487 cilindros adecuados, Por esta actividad recibió ingresos en 2012 de COP\$3.222 millones provenientes del Margen de Seguridad establecido por la CREG.*

*El parque total de cilindros de marca de COLGAS asciende a 800.000 cilindros de marca. Así mismo, existen 70.000 cilindros universales en proceso de remarcación o destrucción, dependiendo la clasificación.*

#### *Tanques Estacionarios*

*De acuerdo con la Resolución CREG 045 de 2008 fueron establecidas las reglas para la reposición y mantenimiento de tanques estacionarios utilizados para la prestación del servicio público domiciliario de GLP que habían sido reportadas al SUI por los distribuidores que los atienden. Las Resoluciones CREG 117 de 2010 y 048 de 2011 definieron los programas asociados.*

*La compañía a la fecha cuenta con 612 tanques estacionarios, de los cuales a 250 tanques les había realizado mantenimiento al 31 de diciembre de 2012.*

### **2.3. Inversión en Mantenimiento y Reposición de Equipos**

*Las principales inversiones en mantenimiento y reposición de equipos realizadas por COLGAS en el año 2012, corresponden a 74 vehículos por COP\$2.810 millones, a 146.314 cilindros por COP\$11.960 millones y a 105 tanques estacionarios por COP\$382 millones.*

### **2.4. Seguridad de Instalaciones de Usuarios Finales**

*COLGAS cuenta con un call center a través del cual se procesa cualquier información referente a problemas de seguridad del usuario. Sin embargo, la seguridad en las instalaciones de usuarios finales no es posible evaluarla debido a que la compañía no conoce el número de los mismos, ya que sus ventas se realizan a través de expendios y puntos de venta.*

*INSA se encuentra desarrollando un call center corporativo que le permita llegar a identificar el número de usuarios finales y poder tener este control.*

### **2.5. Confiabilidad y Continuidad del Servicio**

*COLGAS cuenta 1.734 expendios y puntos de ventas a través de los cuales vende 45.008 toneladas de GLP.*

*La capacidad de las plantas de almacenamiento y las plantas de envasado de COLGAS es de 1.844 y 3.212 toneladas respectivamente. Que corresponde a 17 días de existencias.*

*Mediante Resolución CREG 053 de 2011 se adoptó el Reglamento de Comercialización Mayorista de GLP, donde se define la normatividad para las transacciones de GLP al por mayor entre los diferentes agentes del mercado.*

*Allí se estableció la asignación del producto con precio regulado proveniente de fuentes de producción nacional, a través de Ofertas Públicas de Cantidades – OPC.*

*INSA de acuerdo con la demanda reportada por sus compañías, determina las cantidades mensuales de GLP a comprar y la fuente de suministro de donde se recibirá. Cuando COLGAS compra a Ecopetrol se hace a través de OPC y las fuentes son Cusiana, Cartagena y Barrancabermeja. En relación con los demás proveedores se compra a precios de mercado.*

*Como se puede observar, COLGAS tiene la capacidad de almacenamiento adecuada y el suministro garantizado en situaciones normales, para dar confiabilidad y continuidad al servicio a través de expendios, tanques estacionarios y puntos de venta...” (Cursiva fuera de texto).*

## 4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

### 4.1 Contrato de Servicios Públicos

El marco jurídico sobre el cual se definen las condiciones del contrato de servicios públicos para las empresas que prestan el servicio Público de Gas Licuado de Petróleo – GLP, es el siguiente:

- Ley 142 de 1994

TITULO PRELIMINAR- CAPITULO II.- DEFINICIONES ESPECIALES Artículo 14. DEFINICIONES., “(...) 14.31 *Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.*”

CAPITULO III DE LAS COMISIONES DE REGULACIÓN. Artículo 73. FUNCIONES Y FACULTADES GENERALES, numeral “(...) 73.10 *Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia.*”

TITULO VIII EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. CAPITULO I. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO. “Artículo 128. *Contrato de servicios públicos. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.*”

*“Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...)”*

*“Artículo 129. Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.”*

- Resolución CREG 053 de 2011 - Comercialización Mayorista de GLP

La resolución CREG 053 de 2011 “*Por la cual se establece el Reglamento de Comercialización Mayorista de Gas Licuado de Petróleo.*”, establece en su artículo 1 la definición de Contrato de Suministro, así: “Es el contrato escrito celebrado entre un Comercializador Mayorista y un Distribuidor o un Usuario No Regulado, para la venta por parte del primero y la compra por parte del segundo, de GLP al por mayor y a granel. También se denomina Contrato de Suministro al celebrado entre el Comercializador Mayorista que vende GLP con Precio Regulado y otros Comercializadores Mayoristas.

- Resolución CREG 023 de 2008 Distribución y Comercialización Minorista

La resolución CREG 023 de 2008 “*Por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo.*”, en el artículo “1. DEFINICIONES. Para efectos del presente Reglamento y, en general, para interpretar las disposiciones relacionada con las actividades de Distribución y Comercialización Minorista del Servicio Público Domiciliario de GLP, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, (...)”

- “**Contrato de suministro de GLP envasado:** Acuerdo de voluntades mediante el cual un Comercializador Minorista se compromete con un Distribuidor a comercializar

exclusivamente cilindros de ese Distribuidor. En este contrato se pactan, además de la exclusividad, las condiciones técnicas, administrativas y comerciales del suministro de GLP envasado.

- **Contrato de Servicios Públicos:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación.
- **Contrato de Servicios Públicos Especial:** Es un Contrato de Servicios Públicos, donde algunas de las estipulaciones son objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.”

Por otra parte, el artículo 4 de esta resolución establece que: “...La relación Distribuidor/Comercializador Minorista se establecerá bajo un contrato que tendrá el carácter de exclusividad del Comercializador Minorista hacia el Distribuidor. En estos contratos debe quedar establecida la responsabilidad del distribuidor tanto por la calidad del GLP como por la seguridad del cilindro que entrega al comercializador minorista. (...)”

El mismo reglamento establece en su Artículo 20 como requisito indispensable para la prestación del servicio público de GLP, la existencia de un Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes, definido y publicado por la empresa, en los términos establecidos en la Ley y la regulación. En este sentido, la empresa debe ofrecer a los usuarios los siguientes contratos, de acuerdo con el tipo de servicio:

Tabla 5. Servicio Público de Gas Licuado de Petróleo - Distribución y comercialización minorista (Tipos de contratos)

SERVICIO	TIPO DE CONTRATO	DESCRIPCIÓN
PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CILINDRO	Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes	Como primera opción de prestación del servicio, la empresa ofrecerá un Contrato de Servicios Públicos, en el cual el usuario compra y la empresa vende GLP envasado. El reglamento establece el contenido mínimo de este contrato.
	Contrato de Servicios Públicos con condiciones uniformes y cláusulas especiales.	La empresa puede ofrecer al usuario, como una opción, un Contrato de Servicios Públicos con cláusulas especiales, respecto de las cuales debe existir constancia escrita de la aceptación del usuario.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TANQUES ESTACIONARIOS	Contrato de Servicios Públicos	Este contrato de servicios públicos de diferencia para dos tipos de usuarios: Usuarios individuales que se sirven de un único Tanque Estacionario y Usuarios múltiples que se sirven de un mismo Tanque Estacionario. El reglamento establece el contenido mínimo para cada uno de estos contratos.

Fuente: Resolución CREG 023 de 2008. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta que Colgas de Occidente S.A. ESP, desarrolla las actividades de Comercialización Mayorista, Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo, está sujeta al cumplimiento de las resoluciones CREG 023 de 2008 y 053 de 2011.

Para el análisis de los aspectos contractuales de la empresa correspondiente al año 2012, solamente se toman las disposiciones del Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo – Resolución CREG 023 de 2008.

En este sentido, se realizó la verificación del cumplimiento de las disposiciones del artículo 20 de la Resolución CREG 023 de 2008, en lo relacionados con los contratos de servicios públicos, obteniendo el resultado que se muestra en las siguientes imágenes.

Tabla 6. Análisis del contenido mínimo del Contrato de Condiciones Uniformes (Suministro de GLP en Cilindros)\*

NUMERAL	Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 023 de 2008. Artículo 20	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Los requisitos técnicos requeridos en la instalación del cilindro, en el lugar de instalación del cilindro y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente.	X		
2	El costo de alquiler y/o de tenencia de otros equipos, en caso que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.	X		
3	El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la instalación interna, entre otros.		X	
4	El área de operación de la empresa.	X		
5	Los mecanismos de atención de emergencias.	X		
6	Los mecanismos de atención al usuario.	X		
7	Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes	X		
8	Para la entrega a domicilio del cilindro, el Contrato debe establecer:			
	Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del usuario o de otros mecanismos y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto la empresa, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.	X		
	El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en cilindro en el domicilio del usuario.	X		
Condiciones Uniformes Contrato de prestación del servicio público domiciliario de gas propano (GLP) suministrado en cilindros. Consultado en <a href="http://www.sui.gov.co/RUPS">www.sui.gov.co/RUPS</a> . Julio de 2013.				

Tabla 7. Análisis del contenido mínimo del Contrato de Condiciones Uniformes (Suministro de GLP a Tanques Estacionarios)\*

NUMERAL	Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 023 de 2008. Artículo 20	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El precio del servicio y las condiciones de pago.	X		
2	Los mecanismos de entrega y solicitud del producto. La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios o a través de solicitud expresa del usuario o de otros mecanismos y la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto haya dispuesto la empresa, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otras.	X		
3	El tiempo máximo entre la solicitud del usuario y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del usuario.	X		
4	Los requisitos técnicos requeridos en la acometida, en el tanque y en las redes internas para poder suministrar el servicio, los cuales deben estar acordes con la reglamentación vigente	X		
5	El costo de alquiler y/o de tenencia del tanque u otros equipos, en caso de que no sean de propiedad del usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación del marco tarifario correspondiente.	X		Se establece en términos de un consumo mínimo como pago por el comodato del tanque
6	El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida, del tanque o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la red interna, entre otros.		X	
7	Los mecanismos de medición y facturación del combustible, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 7 de esta resolución.		X	
8	El área de operación del Distribuidor.	X		
9	Los mecanismos de atención de emergencias.	X		
10	Los mecanismos de atención al usuario.	X		
11	Efectos del incumplimiento de las condiciones del contrato, por cualquiera de las partes.	X		

Condiciones Uniformes Contrato de prestación del servicio público domiciliario de gas propano (GLP) suministrado en Tanques Estacionarios. Consultado en [www.sui.gov.co/RUPS](http://www.sui.gov.co/RUPS). Julio de 2013.

#### 4.2 Peticiones, Quejas y Recursos – PQR

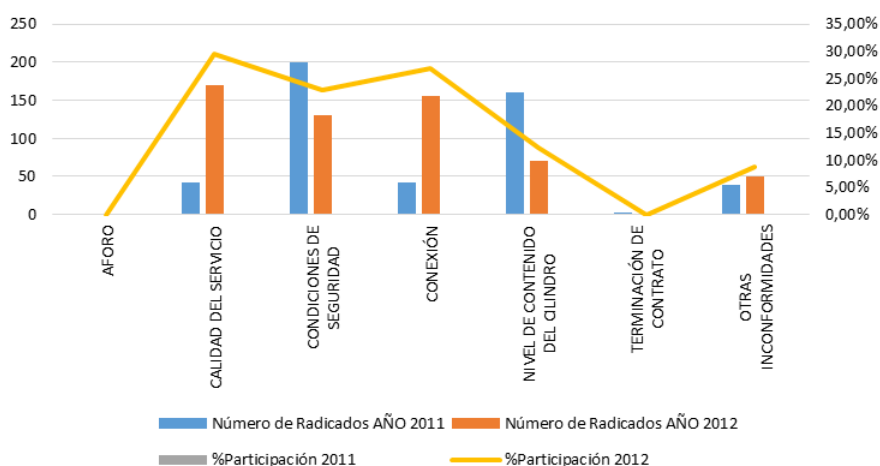
Analizada la información reportada por Colgas de Occidente SA ESP., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios, se evidencia que la empresa atendió en el año 2012 un total de 575 PQR., reflejándose la mayor concentración en las causales: Calidad del Servicio, Conexión y condiciones de seguridad, con participación equivalente al 29,39%, 26,96% y 22,78% del total atendido, cuyo detalle se muestra a continuación:

Tabla 8. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)

	Número de Radicados		% Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
A FORO	1		0,21%	0,00%
CALIDAD DEL SERVICIO	42	169	8,62%	29,39%
CONDICIONES DE SEGURIDAD	200	131	41,07%	22,78%
CONEXIÓN	42	155	8,62%	26,96%
NIVEL DE CONTENIDO DEL CILINDRO	160	70	32,85%	12,17%
TERMINACIÓN DE CONTRATO	3		0,62%	0,00%
OTRAS INCONFORMIDADES	39	50	8,01%	8,70%
TOTAL	487	575	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Grafica 2. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)



Fuente: SUI

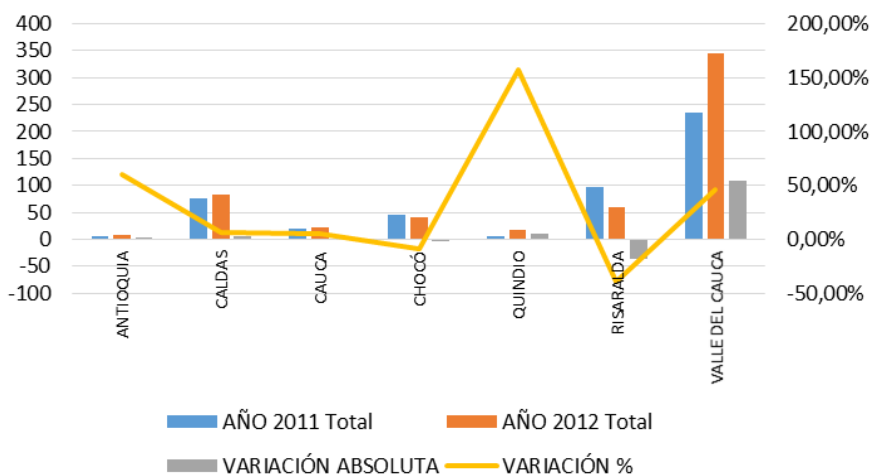
Por otra parte, se observa un incremento del 18,07% en el número de PQR atendidas durante el año 2012 con relación al 2011, año en el cual el total ascendió a 487. En la tabla siguiente se muestra este comportamiento, por cada uno de los departamentos.

Tabla 9. Peticiones, Quejas y Recursos a nivel Departamento Variación 2012 vs. 2011

DEPARTAMENTO	AÑO 2011	AÑO 2012	VARIACIÓN	
	Total	Total	ABSOLUTA	%
ANTIOQUIA	5	8	3	60,00%
CALDAS	77	82	5	6,49%
CAUCA	21	22	1	4,76%
CHOCÓ	46	42	-4	-8,70%
QUINDIO	7	18	11	157,14%
RISARALDA	96	59	-37	-38,54%
VALLE DEL CAUCA	235	344	109	46,38%
<b>TOTAL PQR</b>	<b>487</b>	<b>575</b>	<b>88</b>	<b>18,07%</b>

Fuente: SUI

Grafica 3. Peticiones, Quejas y Recursos a nivel Departamento Variación 2012 vs. 2011



Fuente: SUI

### 4.3. Régimen Tarifario

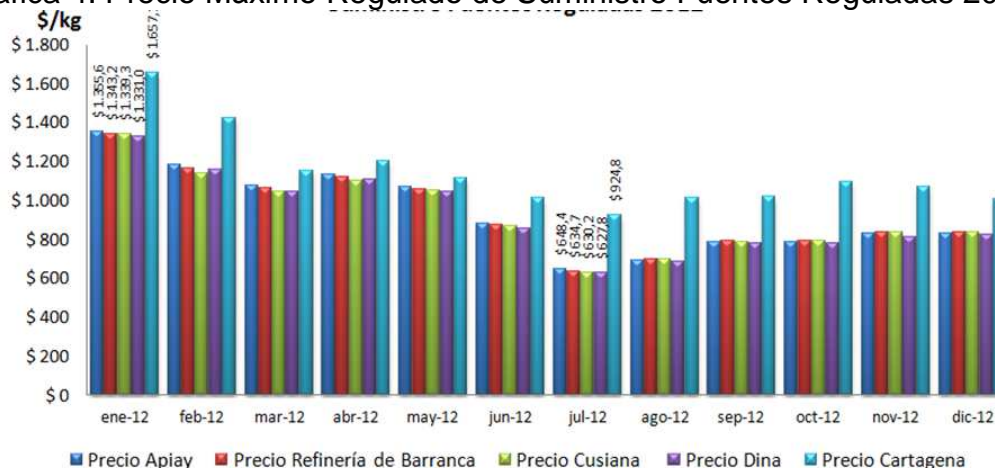
En principio hay que señalar que Colgas de Occidente pertenece al grupo Inversiones del Nordeste en la cual también participan Gases de Antioquia, Norgas, Asogas, Gas de Santander y Montagas entre otras. Por lo que opera como Subsidiaria de la misma, todas las directrices y direccionamientos se imparten como Grupo Empresarial a través de la Matriz. Así mismo se debe resaltar que el grupo empresarial chileno COPEC, a través de su subsidiaria Abastecedora de Combustibles S.A, desde el año 2011, adquirió el 51% de Inversiones del Nordeste.

Se muestran a continuación las tarifas de este prestador considerando el desarrollo de sus actividades de Comercialización Mayorista, Distribución y Comercialización Minorista. El análisis efectuado a continuación se establece con base en la información de tarifas registrada en el Sistema Único de Información – SUI, así como la regulación vigente en materia tarifaria aplicable a las actividades de Comercialización Mayorista, y lo establecido en la Resolución CREG 180 de 2009, la cual permite a los Distribuidores y Comercializadores Minoristas calcular los costos de prestación del servicio de GLP a los usuarios regulados.

#### 4.3.1 Tarifas aplicadas por el Comercializador Mayorista

La empresa Colgas de Occidente S.A ESP, durante el año 2012 se abasteció de las fuentes reguladas de Barrancabermeja (94.2%) y Cusiana (5.8%), sus principales proveedores fueron Ecopetrol, Asogas y Gases de Antioquia. Como mayorista, el costo de suministro de GLP trasladado a sus clientes corresponde como máximo al Precio Máximo Regulado de Suministro definido mediante las resoluciones CREG 066 de 2007 y CREG 123 de 2010 que según la información publicada por Ecopetrol S.A. corresponde a las siguientes tarifas:

Grafica 4. Precio Máximo Regulado de Suministro Fuentes Reguladas 2012



Fuente: SUI, Ecopetrol S.A.

Durante el año 2012 Colgas de Occidente S.A ESP como Mayorista compro más de 45.500 Toneladas de GLP, y las ventas le reportaron cerca de 54 mil millones de Pesos, esta información se contrastó con lo reportado en SUI por la empresa hallándose consistencia en la información. Las ventas propias, es decir, de Comercializador Mayorista a Minorista correspondieron en 2012 al 91.5% de la cantidad total de GLP comercializada.



Tabla 10. Ventas por Cliente de Colgas de Occidente S.A E.S.P en 2012.

Punto de Entrega	Cliente	Cantidad (Kg)	Valor venta (\$)
Manizales	COLGAS DE OCCIDENTE SA ESP	21.648.974	24.872.881.478
Manizales	COMPAÑIAS ASOCIADAS DE GAS S.A. ESP	406.632	411.494.122
Manizales	GASES DE ANTIOQUIA S.A. E.S.P.	1.490.803	1.563.817.041
Manizales	GASES DEL CHOCO S.A. E.S.P.	150.953	204.389.903
Manizales	MONTAGAS S.A. E.S.P.	297.809	319.907.343
Yumbo	COLGAS DE OCCIDENTE SA ESP	21.413.566	26.202.702.026
Yumbo	COMPAÑIAS ASOCIADAS DE GAS S.A. ESP	114	216.997
Yumbo	GAS DE SANTANDER S.A. E.S.P.	54.626	55.926.467
Yumbo	MONTAGAS S.A. E.S.P.	371.961	392.449.981
	<b>TOTALES</b>	<b>45.835.438</b>	<b>54.023.785.358</b>

Fuente: SUI.

Las ventas como Comercializador Minorista fueron el 79% del GLP comercializado por esta empresa:

Tabla 11. Ventas por Actividad - Colgas de Occidente S.A E.S.P

Ventas	Cantidad (Kg)	Valor (\$)
Comercializador Minorista	35.935.990	74.151.290.259
Distribuidor	6005183	11.755.464.326

Fuente: SUI

#### 4.3.2. Tarifas para entregas a través de Expendio y Vehículo Repartidor – Comercializador Minorista

Las tarifas reportadas por Colgas de Occidente S.A ESP finalizaron el año 2012 con valores inferiores a los registrados en enero del mismo año, la disminución más representativa se da en el cilindro de 30 libras, con una caída cercana al 9.8%.

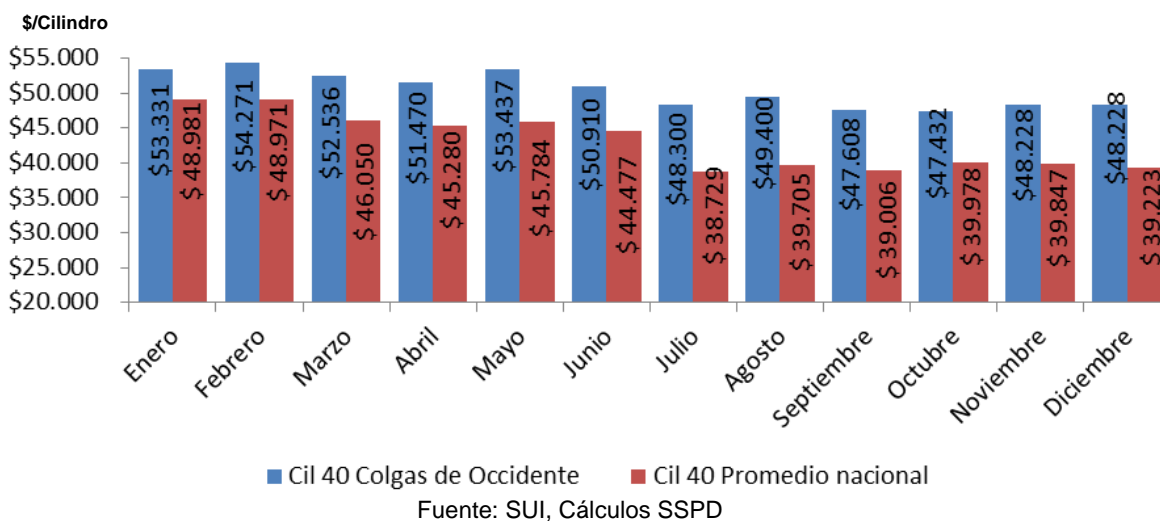
Tabla 12. Tarifa Promedio Colgas de Occidente por Presentación

PRESENTACION	ene / 2012	feb / 2012	mar / 2012	abr / 2012	may / 2012	jun / 2012	jul / 2012	ago / 2012	sep / 2012	oct / 2012	nov / 2012	dic / 2012
Cilindro de 20 libras	\$ 26.960	\$ 27.939	\$ 27.078	\$ 26.180	\$ 27.520	\$ 26.263	\$ 24.938	\$ 25.483	\$ 24.633	\$ 24.708	\$ 26.092	\$ 25.092
Cilindro de 30 libras	\$ 45.692	\$ 46.673	\$ 45.242	\$ 43.973	\$ 46.009	\$ 43.991	\$ 41.808	\$ 42.746	\$ 40.837	\$ 40.512	\$ 41.173	\$ 41.173
Cilindro de 40 libras	\$ 53.331	\$ 54.271	\$ 52.536	\$ 51.470	\$ 53.437	\$ 50.910	\$ 48.300	\$ 49.400	\$ 47.608	\$ 47.432	\$ 48.228	\$ 48.228
Cilindro de 80 libras	\$ 101.708	\$ 102.857	\$ 99.589	\$ 98.853	\$ 101.334	\$ 96.838	\$ 91.795	\$ 93.930	\$ 91.494	\$ 91.591	\$ 93.140	\$ 93.140
Cilindro de 100 libras	\$ 127.124	\$ 126.686	\$ 122.295	\$ 123.035	\$ 124.532	\$ 118.184	\$ 111.650	\$ 114.421	\$ 112.458	\$ 112.377	\$ 114.360	\$ 114.360

Fuente: SUI

A continuación se presenta para el 2012, un comparativo de la tarifa promedio reportada para el cilindro de 40 libras vendidos por Colgas de Occidente S.A ESP, respecto a la tarifa promedio nacional en esa misma presentación.

Grafica 5. Tarifas Promedio Expendios y Vehículo Repartidor 2012  
Tarifa ESP vs. Tarifa Promedio Nacional – CIL40 (\$/Cilindro)



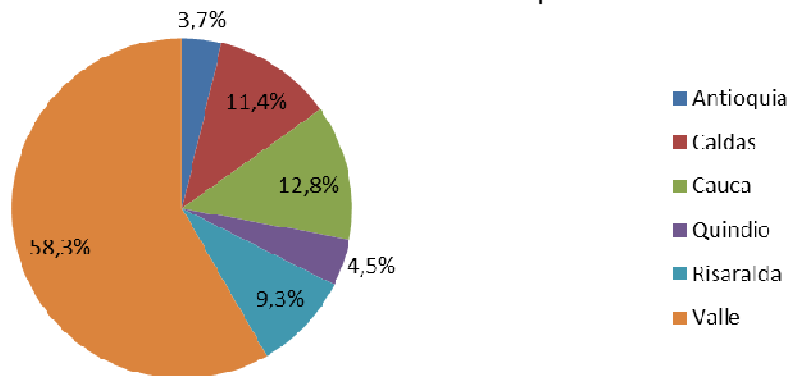
Se observa que las tarifas de Colgas de Occidente S.A ESP son superiores a las del promedio nacional para las ventas en cilindros de 40 libras, diferencias que oscilan entre \$ 4.00 y los \$9.000 por cilindro, aproximadamente.

#### 4.4. Ventas como Distribuidor

Las ventas de Colgas de Occidente S.A ESP en el 2012 como distribuidor ascendieron a 6 millones de kilogramos de GLP, como agente distribuidor de GLP tiene clientes en los departamentos de Antioquia, Cauca, Risaralda, Quindío, Caldas y Valle del Cauca.

Las ventas a tanques estacionarios están distribuidas así:

Grafica 6. Ventas del Distribuidor a Tanques Estacionarios

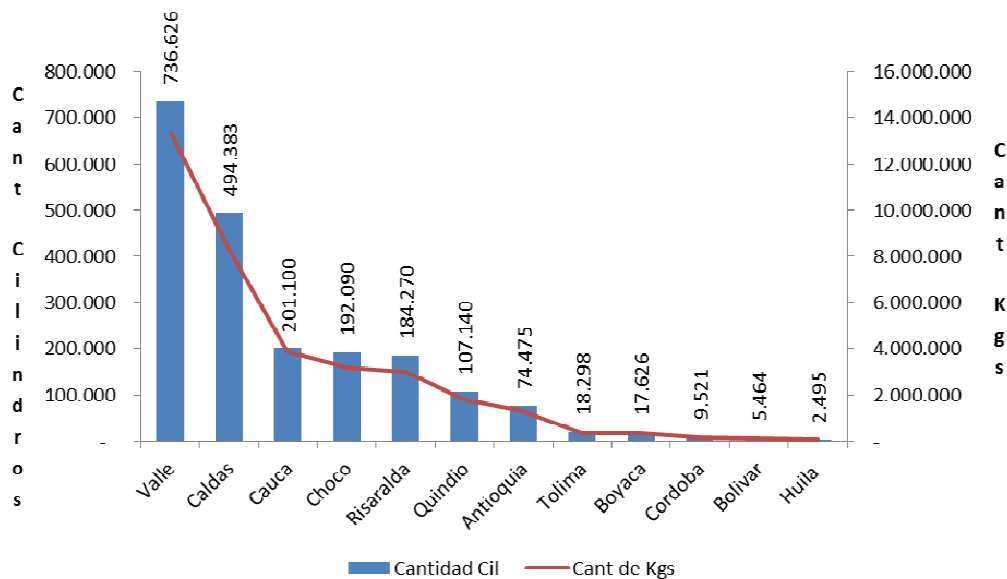


Fuente: SUI, Cálculos SSPD

#### 4.5. Ventas como Comercializador Minorista

Como ya se indicó, las ventas propias, es decir, de Comercializador Mayorista a Minorista correspondieron en 2012 al 91.5% de la cantidad total de GLP comercializada, las cuales estuvieron alrededor de 36 mil toneladas

Grafica 7. Ventas del Comercializador Minorista por Departamento



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Evaluación Financiera

Tabla 13. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	10%	10%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	9,6	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	5	10,0	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	5	7,0	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,8	No Cumple

Fuente: SUI

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Rotación de Cuentas por Cobrar, Rotación de Cuentas por Pagar y Razón Corriente.

La rotación de cuentas por cobrar y pagar de Colgas mejoró respecto a la vigencia anterior, sin embargo la empresa debe mantener dicha tendencia para alcanzar los referentes del sector.

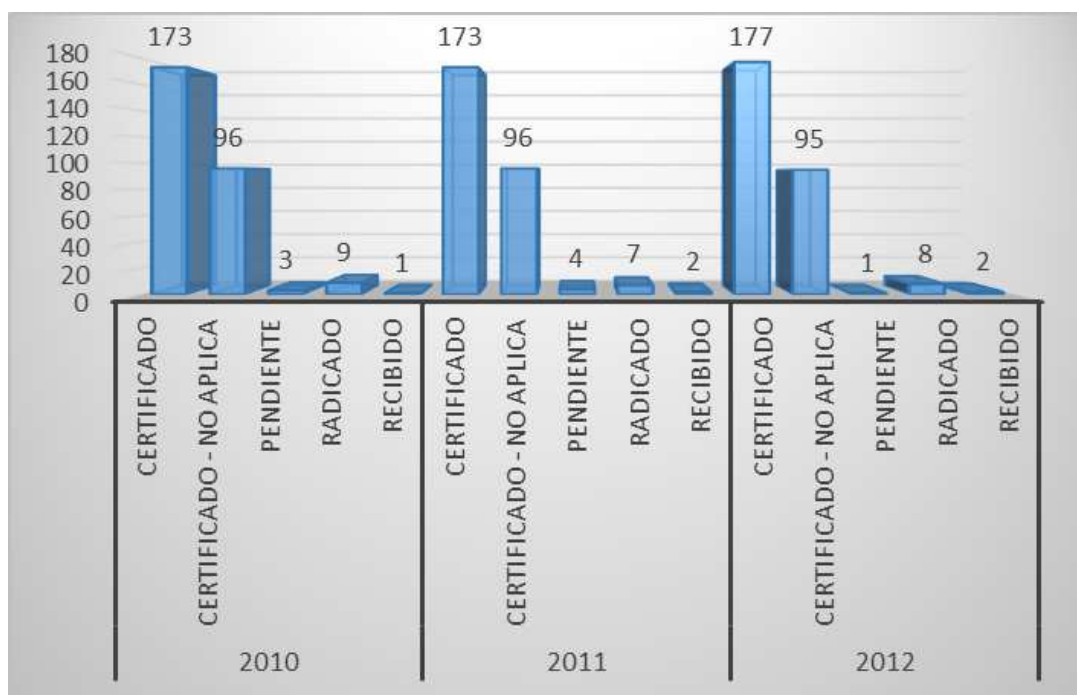
La razón corriente de la empresa se encuentra muy lejana del referente del sector debido a la fuerte financiación de la empresa a través de sus proveedores la cual es mayor a la porción de activos corrientes de la empresa dada a la alta inversión en activos fijos, lo cual ocasiona un riesgo de liquidez para Colgas.

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

A continuación se describen los diferentes estados de cargue de los formatos a cargo de los prestadores:

- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Indica que el prestador cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Indica que el prestador certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Indica que el prestador certificó el formato sin información por cuanto éste no le aplica, o cuando efectuó el cargue de un formato cuyo contenido es un anexo en PDF.
- **PENDIENTE:** Indica que el prestador no ha cargado ni certificado la información del formato.
- **RADICADO:** Indica que el prestador certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB.
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido y que se encuentra listo para validarse.

Gráfico 8. Estado de cargue al SUI 2010-2012



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del estado de cargue al SUI, para el año 2012 la empresa presenta un porcentaje de incumplimiento del 1,06%, equivalente a 3 formatos sin certificar.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para 2012 es del 33,57% lo que corresponde a 95 formatos.

Tabla 14. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

FORMATO	ESTADO	Total
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
B1 PRODUCCION	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B2 IMPORTACIONES	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B3 EXPORTACIONES	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B6 PAGO DISPONIBILIDAD ALMACENAMIENTO	CERTIFICADO - NO APLICA	12
B9 CALIDAD	CERTIFICADO - NO APLICA	12
CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO GLP RES 2395	CERTIFICADO - NO APLICA	1
CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO GLP RES 2395	CERTIFICADO - NO APLICA	1
CONCEPTOS FLUJO DE CAJA GLP RES 2395	CERTIFICADO - NO APLICA	1
D4 CARGO DE DISTRIBUCION Y TARIFA A PUNTO DE VENTA	CERTIFICADO - NO APLICA	12
D7 VENTAS A PUNTOS DE VENTA	CERTIFICADO - NO APLICA	12
D8 CONTRATOS	CERTIFICADO - NO APLICA	1
E5 CONTRATO CON DISTRIBUIDOR	CERTIFICADO - NO APLICA	2
NOVEDADES PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
ORGANIGRAMA PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
VIABILIDAD FINANCIERA PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
<b>Total general</b>		<b>95</b>

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Tabla 14, la empresa certificó en total 95 formatos como “No Aplica”, de los cuales 87 son los formatos: B1 Producción, B2 Importaciones, B3 Exportaciones, B6 Pago Disponibilidad Almacenamiento, B9 Calidad, D4 Cargo de Distribución y Tarifa a Punto de Venta, D7 Ventas a Puntos de Venta, D8 Contratos, E5 Contrato con Distribuidor, los cuales le aplican a Colgas de Occidente dadas sus actividades como Comercializador Mayorista (Nuevo Marco Regulatorio), Distribuidor Inversionista y Comercializador Minorista.

También se encuentran 8 formatos del tópico financiero y de auditoría, los cuales son aplicables a todas las empresas independientemente de su actividad.

Para verificar la calidad de la información reportada al SUI se analizó la información reportada al formato B4 Compras del Comercializador Mayorista, en el cual se revisó el campo de Cantidad (kg) validando que no hubiese cantidades negativas; así mismo, se revisó el campo NIT Comercializador Mayorista, comprobando que en este campo todas las empresas que se reportan estuvieran inscritas en el R.U.P.S..

Para estos campos se encuentra que la empresa cumple con las validaciones mencionadas, por lo cual no presenta errores el formato revisado.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

En visita realizada el 26 de junio de 2012 a las instalaciones de Colgas de Occidente la Superintendencia desarrolló una auditoría en materia financiera y contable; mediante comunicación con radicado SSPD 20125290327432 del 6 de julio de 2012 la empresa remitió información dando cumplimiento a los compromisos establecidos en el acta de visita.

Mediante radicado SSPD 20122300301171 del 8 de mayo de 2012, la Superintendencia solicitó a la empresa información referente a los depósitos de garantía de cilindros de GLP.

Adicionalmente se le realizó el requerimiento con radicado número SSPD 20122300274021 frente al hallazgo de formatos pendientes de cargue en el aspecto financiero y contable.

Durante 2012 no se gestionaron visitas o requerimientos de tipo técnico a la empresa, no obstante dentro de las acciones de vigilancia y control previstas, la empresa será incluida en el cronograma general de visitas.

A su vez, no se evidenciaron hechos de índole técnica a considerar por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible como eventos de seguimiento puntuales.

En materia tarifaria, se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la empresa, sin evidenciarse presuntos incumplimientos de la normatividad vigente, por lo cual no fue necesario adelantar acciones particulares frente a la empresa.

El seguimiento se realizó mediante la verificación de tarifas publicadas mensualmente por la empresa a través del SUI. La Dirección Técnica de Gestión de Gas no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, que ameritaran acciones específicas respecto a estos temas.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La gestión financiera de Colgas de Occidente S.A. E.S.P. presenta una recuperación significativa en su gestión operacional dada la importante reducción de costos directos del GLP por las actividades comercialización mayorista y distribución; no obstante, también se evidencia una caída significativa de las ventas que aunque su reducción es menor a la de los costos, no se debe pasar por alto a la administración de la empresa. Adicionalmente, la empresa esta incurso en un riesgo de liquidez; no obstante se evidencia una disminución del riesgo respecto al año 2011.

De acuerdo a lo anterior, se recomienda a la empresa controlar el riesgo de liquidez y efectuar una revisión del proceso de gestión de ingresos operacionales de la empresa.

Es necesario evaluar las condiciones técnicas de las plantas de envasado con las cuales cuenta la empresa, esto debido a que los certificados que avalan las mismas expiraron en enero de 2013, por otra parte, es prudente efectuar una visita de tipo técnico a los depósitos y expendios de la empresa ya que se cuenta en el momento con la normativa vigente la cual es procedente en el momento de llevar a cabo algún tipo de visita técnica.

Por otra parte, frente a las afirmaciones que el AEGR plantea en relación a la seguridad de los usuarios y el desconocimiento de la misma ya que la empresa no maneja una cifra certera de los mismos, al tenor de la normativa vigente se hace necesario solicitar al AEGR que remita un documento en el cual soporte su afirmación, la misma avalada por la empresa.

Con base en el análisis del contrato revisado en el aspecto comercial, se observa que Colgas de Occidente, cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el

artículo 20 la resolución CREG 023 de 2008, sin embargo, en el contrato de suministro de gas en cilindros no se da aplicación a lo establecido en el numeral 3) del contenido mínimo del contrato y en el contrato de suministro en tanques estacionarios no se incluye el contenido de los numerales 6 y 7 del mencionado artículo, como se detalla a continuación:

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
<b>CILINDROS</b>	
3 El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la instalación interna, entre otros.	No se encuentra en el contenido del contrato publicado.
<b>TANQUES</b>	
6 El mecanismo y costo de prestación de los servicios auxiliares, tales como revisión de la acometida, del tanque o de la red interna, cuando es solicitada por el usuario, la construcción y certificación de la red interna, entre otros.	No se encuentra en el contenido del contrato publicado.
7 Los mecanismos de medición y facturación del combustible, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 7 de esta resolución.	No se encuentra en el contenido del contrato publicado.

Por lo anterior, se recomienda solicitar a la empresa la justificación por la cual no se ha dado aplicación total a las disposiciones de la resolución 108 de 1997, en lo relacionado con el Contrato de Servicios Públicos.

De otra parte, se recomienda realizar el análisis de los mecanismos aplicables para realizar la vigilancia y control sobre el cumplimiento de la regulación por parte de la empresa, en materia contractual, en desarrollo de las actividades de Comercialización mayorista y Distribución.

Frente a los datos de PQR, se observa que la empresa Colgas de Occidente, presenta, en 2012, un incremento del 18,07% con relación al total atendido en 2011, destacándose el mayor volumen en las causales Calidad del Servicio y Conexión equivalentes al 29,39% y 26,96% del total atendido, respectivamente.

Se recomienda requerir a la empresa para que presente un informe sobre las motivaciones en que se basan estas reclamaciones y sobre las acciones adoptadas por la empresa para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante el año 2013.

La fórmula tarifaria aplicable corresponde a la establecida en la Resolución CREG 180 de 2009.

Las tarifas de Colgas de Occidente S.A E.S.P. para entregas a través de expendio y vehículo repartidor, son superiores a las del promedio nacional; sin embargo, las mismas presentaron una reducción al final del 2012, respecto al precio de enero del mismo año.

La actividad de comercializador minorista es el fuerte de la empresa y su actividad comercial es de importancia en Caldas, Quindío, Risaralda, Cauca y Valle del Cauca.

A partir del análisis de calidad y reporte de información al SUI, se observa que la empresa presenta 3 formatos pendientes de certificación por lo que se recomienda

requerir al prestador para que efectúe el cargue de la información pendiente a la brevedad posible.

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

Finalmente, se recomienda ajustar los actos administrativos referentes a cargue de información con el fin de limitar la certificación de información como "No Aplica" para ciertos formatos cuando se carece de información para el periodo correspondiente, de manera que se registre como cero (0) o se establezca un nuevo estado que permita diferenciar estos casos.