

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN PROVIGAS 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
PROVIGAS S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS AÑO 2012

AUDITOR: Corporación Social para el Desarrollo Social y Humano

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Provigas S.A. ESP se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades de Comercialización Minorista y Distribuidor Inversionista de GLP desde el 04 de Marzo de 2009 y Transportador de Gas Licuado de Petróleo desde el 13 de junio de 2011.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$80.000.000,00 y tiene su sede principal en San Andrés Isla. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 24 de Febrero de 2012.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de Sociedad	Anonima
Razon Social	Provigas SA ESP
Sigla	Provigas SA
Representante Legal	Bernardo Sanchez Gomez

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$13.580.948.604	\$12.702.111.416	6,92%
Activo Corriente	\$1.868.480.653	\$1.269.025.589	47,24%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$3.318.007.330	\$3.038.625.206	9,19%
Inversiones	\$968.612.090	\$357.151.969	171,20%
Pasivo	\$3.629.251.235	\$3.132.538.758	15,86%
Pasivo Corriente	\$3.629.251.235	\$3.132.538.758	15,86%
Obligaciones Financieras	\$768.860.782	\$866.856.449	-11,30%
Patrimonio	\$9.951.697.369	\$9.569.572.658	3,99%
Capital Suscrito y Pagado	\$456.475.458	\$456.475.458	0,00%

Fuente: SUI

Activo:

El total de activos de la compañía presentaron un crecimiento del 7% respecto al año 2011, explicado principalmente por un incremento en las inversiones. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- El valor de la cuenta Otros Activos representa el 62% del total del activo de la empresa y no presenta variación respecto al año anterior. El grupo de otros activos está compuesto principalmente por las valorizaciones maquinaria, equipo y edificaciones.
- Los activos fijos de la compañía representan el 24.4% del total del activo, compuesto principalmente por equipo de transporte terrestre y maquinaria. Los activos fijos de la compañía crecieron un 9% explicado por la variación en la adquisición de maquinaria y equipo de un 18% respecto al año anterior. La depreciación acumulada asciende a \$1.229 millones al cierre del año 2012.
- Las inversiones representan el 7,1% del total del activo de la compañía constituidas principalmente por inversiones en operaciones de cobertura. Las inversiones tuvieron un incremento del 171% generado por la adquisición de opciones en operaciones de política por un valor de \$611 millones de pesos.
- Los deudores representan al cierre del año 2012 el 4% del valor total de activos y presentan una leve reducción del 3% en relación al año anterior. El grupo deudores está conformado por la cartera de servicio público de GLP, subsidios del servicio de GLP y el anticipo de impuesto sobre la renta. La empresa revela en las notas a los estados financieros que las cuentas por cobrar se disminuyeron por políticas de reducción de plazos a los clientes a crédito en la compra de GLP. Se evidencia que la principal causa del descenso de los deudores se debe al registro de la provisión de cartera por \$ 64 millones, la cual no existía en el año 2011.

Pasivo:

El total de pasivos de la empresa presentó un crecimiento del 16% respecto al año 2011, explicado principalmente por un incremento en cuentas por pagar. El pasivo para el año 2012 representa el 27% 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 44% del total del pasivo de la empresa y el 12% del activo total, adicionalmente presentan un crecimiento del 12% respecto al año 2011, generado principalmente por un incremento en la adquisición de bienes y servicios nacionales en un 70,5% respecto al año 2011.
- Los Otros pasivos representan el 33% del total del pasivo de la empresa y está conformado por recaudos a favor de terceros. El grupo presenta un crecimiento del 20,5% respecto al año 2011, generado totalmente por los recaudos a favor de terceros no revelados por la empresa en las notas a los estados financieros.
- Las obligaciones financieras representan el 21% del total del pasivo de la empresa conformadas principalmente por créditos con entidades bancarias, la deuda bancaria de la empresa se redujo en 11,3% respecto al 2011, debido al pago de las obligaciones contraídas. La empresa revela que la deuda es necesaria no solo

para apalancar la actividad económica sino los nuevos proyectos de inversión, instalación, certificación y reestructuración que ha venido haciendo la empresa por requerimientos del mercado e imposiciones del ente de regulación y control

Patrimonio:

El total del patrimonio representa un 73% del total de activos de la compañía, representado principalmente en superávit de valorización de activos. Adicionalmente, la compañía registró un incremento patrimonial del 4% respecto al año 2011, explicado en esencia porque la aprobó no distribuir utilidades como estrategia de capitalización de la empresa a corto plazo.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$9.349.950.493	\$6.325.021.713	47,82%
COSTOS OPERACIONALES	\$8.086.057.614	\$5.369.129.465	50,60%
GASTOS OPERACIONALES	\$737.300.896	\$599.234.348	23,04%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$526.591.983	\$356.657.900	47,65%
OTROS INGRESOS	\$6.424.407	\$8.203.960	-21,69%
OTROS GASTOS	\$150.891.680	\$85.230.869	77,04%
GASTO DE INTERESES	\$17.797.418	\$27.126.038	-34,39%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$382.124.710	\$279.630.991	36,65%

Fuente: SUI

Los ingresos operaciones de Provigas representan el 99,9% del total de ingresos de la empresa y muestran un crecimiento del 47,8% respecto a la vigencia anterior. La empresa registra en sus estados financieros que el 100% de la venta de servicio de GLP corresponde a la actividad de distribución.

Es importante resaltar que los ingresos totales de la compañía tuvieron un crecimiento relevante ocasionado por el incremento en las ventas del 58% por la actividad de distribución de GLP; no obstante lo anterior, el análisis puede estar distorsionado dado que las cifras reveladas en los estados financieros comparativos difieren del cargue al SUI del año 2011 por el servicio de GLP.

Adicionalmente, la empresa presenta una disminución del 46% en la venta de bienes comercializados de GLP, sin embargo estos ingresos representan solamente el 3.4% de los ingresos de la empresa.

Los Costos Totales de Provigas están concentrados en el Costo Directo de GLP y Costo de Transporte los cuales representan el 68% del total de ingresos de la compañía y el 79% del total de costo de ventas de servicio de GLP. Los costos de ventas del servicio de GLP presentan un incremento del 50.6%, debido al incremento significativo en el costo del transporte respecto al año anterior. No obstante, es importante resaltar que la Cuenta de Costos Generales de 2011, revelada en los estados financieros comparativos del año 2012, registra una diferencia respecto al

cargue del plan contable del servicio de GLP al SUI del año 2011, lo cual distorsiona el análisis de esta Dirección Técnica; por tal razón, se requerirá al prestador para que dé las explicaciones pertinentes.

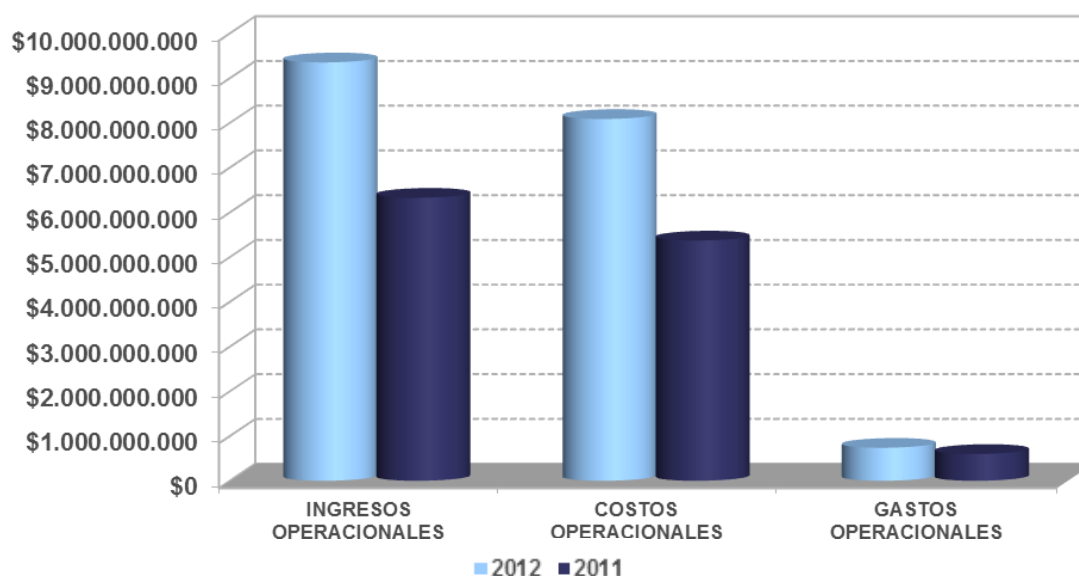
Los costos totales de la empresa están concentrados principalmente de la siguiente forma:

- Costos Generales (transporte) participa en el 40% del total del costo de la empresa.
- El costo directo de comercialización y distribución de GLP representa un 39%
- El costo del servicio de personal concentra el 8%

Los gastos operacionales de Provigas representan el 8% de los ingresos operacionales y presentaron un crecimiento del 23%, explicado por un crecimiento en la provisión para obligaciones fiscales del impuesto de renta.

En Otros Gastos, la empresa presenta un crecimiento de 77%, respecto a la vigencia anterior, la cual es ocasionada por un incremento en los gastos financieros en 167%.

Gráfica 1. Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la Gráfica 1, la gestión operacional mejoró respecto a 2011, con un crecimiento en ventas similar al de los costos operacionales, por lo tanto la utilidad operacional también tuvo una tasa de crecimiento similar del 47,65%. No obstante, se reitera que los estados financieros firmados presentan diferencias significativas respecto al cargue de información en SUI.

Para 2012, Provigas aumenta su utilidad neta en 36.7%, explicado en mayor proporción por el crecimiento de la gestión operacional explicada anteriormente.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,5	0,4
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	16,5	21,6
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	53,5	47,3
Activo Corriente Sobre Activo Total	13,76%	9,99%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	26,7%	24,7%
Patrimonio Sobre Activo	73,3%	75,3%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	100,0%	100,0%
Cobertura de Intereses – Veces	43,1	30,4
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	1.073.738.311	832.274.195
Margen Operacional	11,5%	13,2%
Rentabilidad de Activos	7,9%	6,6%
Rentabilidad de Patrimonio	11,1%	8,9%

Fuente: SUI

Liquidez:

La razón corriente de la empresa es 0,5 veces y presenta un leve mejoramiento del indicador respecto al año 2011. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$1.868 millones no se alcanzan a cubrir los pasivos corrientes los cuales alcanzan un valor de \$ \$3.629 millones, lo cual implica un probable riesgo de liquidez en el corto plazo para Provigas.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una leve recuperación respecto a la vigencia anterior. Para el año 2012 la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 17 días para el pago de sus obligaciones. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un promedio de 54 días, lo cual evidencia que la empresa aunque recaude su cartera con mayor velocidad respecto al pago de obligaciones, la presunta liquidez es invertida en activos fijos e inversiones y el pago de obligaciones financieras.

El activo corriente de la compañía corresponde al 13,7% del total del activo de la empresa para el año 2012, debido al alto volumen de valorizaciones de activos fijos productivos de la empresa y a la inversión de la liquidez en compra de opciones y propiedad planta y equipo.

Endeudamiento:

En 2012, el nivel de endeudamiento es del 27%, lo cual evidencia que el indicador prácticamente se ha mantenido constante. Es importante resaltar, que la financiación externa de Provigas se realiza en gran proporción con proveedores y recaudos recibidos de terceros.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 73% de la estructura de financiación de Provigas, no obstante es importante resaltar que el respaldo patrimonial se debe en esencia al superávit por valorización de activos.

Provigas no revela obligaciones a largo plazo, por lo cual su pasivo corriente corresponde al total del pasivo, lo cual tiene impacto directo en la razón corriente de la empresa dado el alto grado de exigibilidad que tienen las obligaciones de la empresa.

Respecto a la cobertura de intereses, el Auditor Externo menciona que el indicador mejora debido a que no se presenta crecimiento significativo de los gastos financieros en relación con la proporción del crecimiento del EBTIDA.

Rentabilidad:

El indicador EBITDA de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento del 29% respecto a 2011, debido al incremento de los ingresos operacionales, lo cual ocasiona un aumento en los márgenes de rentabilidad sobre activo y patrimonio.

Adicionalmente, al evidenciar que Provigas 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 2012 es de 11,5% disminuyendo respecto al año anterior, debido a que el incremento porcentual de los costos fue levemente superior a la tasa de crecimiento de los ingresos.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVO

Respecto a la información de infraestructura e instalaciones con las cuales cuenta Provigas, para 2012 se destaca la siguiente información cargada en el SUI en su componente técnico:

- Plantas de envasado

La empresa cuenta con dos plantas de envasado, la primera ubicada en la Isla de San Andrés, en la vía San Luis kilómetro 26 con una capacidad de envasado total de 200.000 galones, la segunda planta tiene una capacidad total reportada de 33.288 galones.

- Depósitos

Provigas reportó para 2012 un depósito en el archipiélago de Providencia, con una capacidad de almacenamiento total de 5.500 galones. En relación a este depósito, éste contaba con la póliza de responsabilidad civil extracontractual Nro. 9596, expedido por la aseguradora Ace Seguros, por un valor de 4.471 SMMLV cuya fecha

de vencimiento fue el 30 de septiembre de 2012. En el momento, Provigas no ha cargado al SUI información actualizada respecto al tema.

- Tanques estacionarios.

La empresa informa sobre la operación de 34 tanques estacionarios, ubicados en San Andrés Islas, todos del sector industrial y de propiedad de los usuarios.

Respecto a su capacidad de reparto, la empresa cuenta con una flota de 14 vehículos repartidores de GLP en cilindros.

En 2011, su proveedor principal de GLP fue la empresa Distribuidora Corona Intergas S.A. E.S.P.

Por otra parte, respecto al componente técnico es de destacar que la infraestructura de almacenamiento y envasado a cargo de Provigas SA ESP está sujeta a la reglamentación técnica expedida por el Ministerio de Minas y Energía –MME– mediante resolución 180395 del 11 de marzo de 2010, por la cual se expide *"Reglamento Técnico para almacenamiento utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo, GLP, en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina"* reglamento de emergencia que posteriormente fue expedido en firme mediante Resolución 180693 del 4 de mayo de 2011 por la cual se expide el *"Reglamento técnico para almacenamiento utilizado con propósitos de respaldo de la demanda en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo –GLP– en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina"*.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- mediante Resolución 050 del 7 de mayo de 2009 estableció los *"Criterios para la remuneración de la actividad de transporte del Gas Licuado de Petróleo –GLP- al Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina"*, indicado en su artículo 1 un plazo de implementación, en el cual contemplaba un período durante el cual se llevarían a cabo las inversiones, los contratos y las adecuación de instalaciones, necesarias para comenzar con la operación del nuevo esquema que la regulación contemplaba, siendo éste un plazo máximo de seis (6) meses.

La resolución antes mencionada, al hacer referencia a los gastos de administración, operación y mantenimiento -AOM-, depreciación y tiempo de implementación de los activos para la realización del transporte del GLP al Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en su artículo 5 indicó que el transportador debería reportar los gastos AOM anuales a pesos de la fecha base y los valores de depreciaciones de activos correspondientes a iso-tanques, tanques de almacenamiento, bombas y compresores y sistema de trasiego, así mismo, indicar el plazo de implementación del esquema presentado en la solicitud tarifaria, el cual no debería ser mayor a seis (6) meses contados desde la fecha en la cual quedará en firme la resolución que aprobará el cargo solicitado.

De manera posterior la CREG, por medio de la Resolución 049 del 7 de abril de 2011, aprobó el *"Cargo para la remuneración de la actividad de transporte del GLP al Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, de acuerdo con la solicitud tarifaria realizada por la empresa Provigas S.A. E.S.P."*, estableciendo en su artículo 4:

"Vigencia de los Cargos de Transporte de San Andrés. El Cargo Promedio de Transporte y los Cargos de Transporte a pagar por la demanda del Archipiélago y

la Estampilla del Continente, resultantes de aplicar los valores base establecidos en el artículo 2° de esta resolución, regirán a partir de la fecha en que la presente resolución quede en firme y durante el término de vigencia de las fórmulas tarifarias definidas en la Resolución CREG 004 de 2010. Vencido este período las fórmulas tarifarias continuarán rigiendo mientras la Comisión no fije las nuevas, tal como está previsto en el artículo 126 de la Ley 142 de 1994".

Así, mediante la expedición de los documentos regulatorios y normativos antes mencionados, se establecieron las pautas mínimas obligatorias a cumplir por parte de Provigas para garantizar el abastecimiento y la continuidad en el servicio público de GLP en el mercado de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Finalmente, mediante el documento con radicado interno SSPD 20105290326472 del 29 de junio de 2010, la empresa remitió certificado de conformidad de su planta de envasado expedida por otecna Certificadora Services Ltda, con vencimiento a junio 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.

Luego de analizar el informe de AEGR reportado en el SUI, se registraron los siguientes aspectos en relación al componente técnico:

*"(...) **Seguridad en instalaciones de usuarios finales** La empresa verifica constantemente la correcta instalación de tanques estacionarios. Así mismo, distribuye material impreso con recomendaciones para el adecuado manejo del GLP.*

***Mantenimientos en redes y equipos:** La empresa aplica los procedimientos establecidos en los respectivos manuales técnicos para garantizar las óptimas condiciones y seguridad de los equipos e instalaciones. La empresa dispone de los registros respectivos.*

La auditoría externa, verificó el cumplimiento de las normas que aplican al sector, especialmente las resoluciones 80505/97 y Res. 180581 de 2008 expedido por el MME, la resolución CREG 74 de de 1996, resolución CREG No 23 de 2008. Así mismo se verificó el cumplimiento de normas técnicas en tanques e instalaciones.

La auditoría externa verificó la aplicación del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta y equipos de acuerdo al procedimiento existente.

Se realizan rutinas diarias, semanales, mensuales, semestrales y anuales. Como evidencia, existen planillas de control con las firmas y demás documentos.

En la planta se verificaron medidas de seguridad, equipos de emergencia, extintores con recarga vigente, sistema de protección contra incendio y señalización.

Cada uno de los vehículos posee la respectiva Licencia de la oficina de tránsito y transporte de la isla para transportar GLP.

Los vehículos cumplen con las condiciones de seguridad requeridas para el transporte de cilindros de GLP como: sistemas anti-volcamiento, extintores, señales preventivas, entre otras.

Los vehículos llevan impresa de manera visible la información respecto a los números para pedidos, atención al cliente, emergencias y señalización de peligro.

La empresa controla el óptimo estado de los vehículos de transporte de Cilindros, lo cual se realiza de acuerdo con las rutinas de revisión como se aprecia en el formato respectivo.

Confiability y continuidad del servicio *La modernización tecnológica en el sistema de transporte de Provigas, aumentó su capacidad de almacenamiento y por tanto, garantiza la continuidad del servicio. Una o dos veces por semana llega el embarque de gas en ISOTANQUES desde Cartagena. Principalmente se compra a la empresa VIDAGAS*

Indicador de pérdidas de GLP. *El nuevo sistema de transporte en ISO TANQUES, implementado por Provigas para llevar el GLP a la isla, mejora las condiciones y disminuye el riesgo de pérdida de gas*

Calidad del producto.

- Se verifica diariamente el cumplimiento de estándares y normas de seguridad en los cilindros.*
- Cada uno de los cilindros está provisto de sello de seguridad en la válvula.*
- Cumplimiento de lo establecido en las resoluciones 023 y 045 de 2008. Cilindros marcados*

Contratos de suministro. *La empresa compra el gas en Cartagena a la almacenadora “Corona Intergas”, como un cliente más sin que los proveedores garanticen un suministro permanente.*

Inversión en mantenimiento y reposición de equipos: *Durante el 2012, la empresa invirtió \$388,5 millones, de los cuales \$84 millones se dirigieron a edificaciones \$188,7 para maquinaria y equipos, el saldo para vehículos de transporte(...)” (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 CRE 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 Provigas S.A. E.S.P., desarrolla las actividades de Comercialización Mayorista, Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo, está sujeto al cumplimiento de las resoluciones CREG 023 de 2008 y 053 de 2011. No obstante, 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:	NO APLICA		
	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) Consultado en www.sui.gov.co/RUPS . Julio 8 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	Menciona el comodato precario y la obligación de un consumo mínimo, determinado de manera particular para cada caso

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) EN TANQUES ESTACIONARIOS. Consultado en www.sui.gov.co/RUPS. Julio 8 de 2013.				

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos – PQR

Analizada la información reportada por Provigas S.A. E.S.P., 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 124 PQR, reflejándose la mayor concentración en las causales: Condiciones de Seguridad y Calidad del Servicio, con participación equivalente al 54.03%, y 36.29% del total atendido, cuyo detalle se muestra a continuación:

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

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
CALIDAD DEL SERVICIO	50	45	37,88%	36,29%
CONDICIONES DE SEGURIDAD	82	67	62,12%	54,03%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1	0,00%	0,81%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA		1	0,00%	0,81%
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO		1	0,00%	0,81%
NORMALIZACION DEL SERVICIO		1	0,00%	0,81%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES		7	0,00%	5,65%
TARIFA COBRADA		1	0,00%	0,81%
TOTAL	132	124	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Por otra parte, se observa una disminución del 6.06% en el número de PQR atendidas durante el año 2012 con relación al 2011, año en el cual el total ascendió a 132. En la tabla a continuación se muestra este comportamiento, por cada uno de los departamentos atendidos por la empresa.

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

DEPARTAMENTO	AÑO 2011	AÑO 2012	VARIACIÓN	
	total	total	ABSOLUTA	%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	132	123	-9	-6,82%
CHOCÓ		1	1	
TOTAL PQR	132	124	-8	-6,06%

Fuente: SUI

4.3. Régimen Tarifario

La fórmula tarifaria aplicable para el servicio de GLP corresponde a la establecida 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 para entregas a través de Tanque Estacionario - Distribución

En 2012, Provigas no registra ventas a través de tanques estacionarios.

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

Las tarifas publicadas de Provigas finalizaron el año 2012 con valores inferiores a los registrados en enero del mismo año, con disminución promedio del 23% en todas las presentaciones de cilindros.

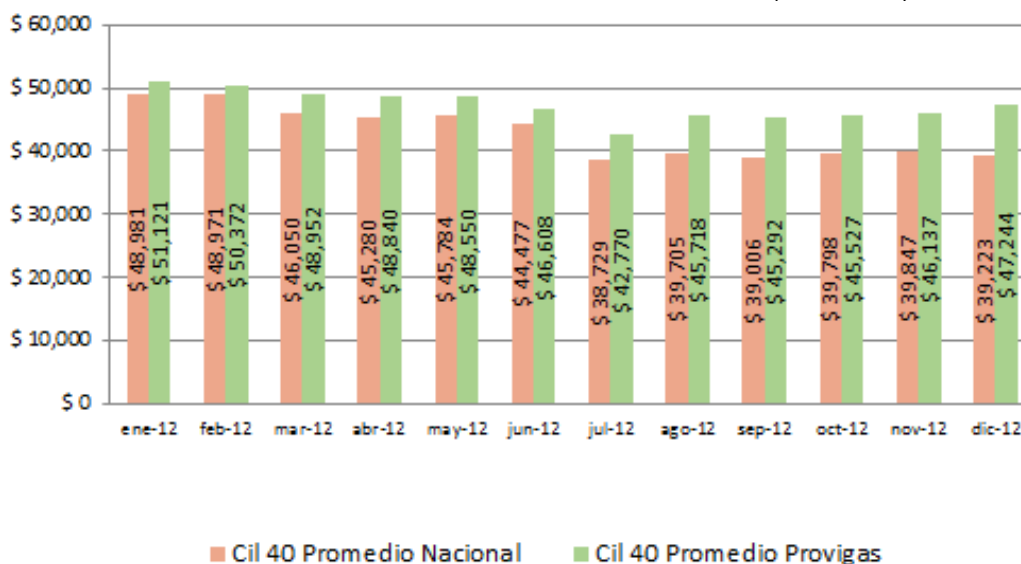
Tabla 10. Tarifas Promedio Provigas por Presentación

Presentación	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12
CIL100 libras	118,338	107,449	102,261	90,153	99,726	91,376	85,480	90,030	90,222	93,858	92,307	89,345
CIL20 libras	27,585	25,390	24,347	18,805	23,865	22,180	21,002	21,932	21,960	22,695	22,374	21,778
CIL30 libras	43,582	33,453	38,198	30,900	37,380	34,581	32,617	34,155	34,209	35,428	34,899	33,909
CIL40 libras	51,029	46,663	44,585	36,512	43,540	40,237	37,879	39,710	39,781	41,240	40,613	39,427
CIL80 libras	95,146	86,652	82,610	71,186	80,672	74,158	69,573	73,139	73,275	76,112	74,892	72,584

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

A continuación se presenta el análisis comparativo de la tarifa promedio publicada para el cilindro de 40 libras por parte de Provigas, respecto a la tarifa promedio nacional registrada para la misma presentación.

Grafica 2. Tarifas Promedio Expendios y Vehículo Repartidor 2012
Tarifas ESP vs Tarifa Promedio Nacional CIL40 (\$/Cilindro)



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Se observa que las tarifas publicadas por Provigas son mayores al promedio nacional para las ventas en cilindros de 40 libras, diferencias que oscilan entre los \$1.400 y los \$ 8.000 por cilindro, aproximadamente.

Para el primer semestre del año 2012 la diferencia tiene una tendencia constante y aumenta significativamente y en forma constante para el segundo semestre

4.4. Compras y Ventas como Distribuidor

Las compras de Provigas S.A. E.S.P. en 2012 ascendieron a 2.525 mil kilogramos de GLP, efectuadas a tres comercializadores mayoristas, siendo la empresa Inversiones GLP S.A.S. E.S.P. la más representativa, la cual le suministró cerca del 72.8% del total comprado. En su orden sigue Distribuidora Corona Intergas S.A. E.S.P, empresa a la cual le compró el 20.5% y la empresa Gas de Santander S.A. E.S.P. que le suministró el 6.7%.

Tabla 11. Compras de GLP del Distribuidor

Proveedor	Mes	Cantidad Kg
Distribuidora Corona Intergas S.A. E.S.P	ene-12	197,688
	feb-12	229,664
	mar-12	47,203
	may-12	44,553
	Subtotal	519,108
Gas de Santander S.A. E.S.P	abr-12	169,498
	Subtotal	169,498
Inversiones GLP S.A.S ESP	mar-12	117,376
	may-12	187,002
	jun-12	197,784
	jul-12	251,487
	ago-12	214,025
	sep-12	187,387
	oct-12	226,814
	nov-12	208,759
	dic-12	245,422
	Subtotal	1,836,056
	Total	2,524,662

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Las ventas de la Empresa en 2012 fueron superiores a los 2.254 mil kilogramos de GLP, de los cuales el 100% aparentemente se destinó a la comercializadora minorista.

En cuanto a las ventas a comercializadores minoristas, el principal cliente es el mismo Provigas S.A. E.S.P. con el 100% cuyas ventas ascienden a cerca de los 2,6 millones de kilogramos de GLP.

Como se mencionó previamente, Provigas no registra ventas a tanques estacionarios para el año 2012.

4.5. Compras y Ventas como Comercializador Minorista

El total de las compras de Provigas S.A. E.S.P en su calidad de comercializador minorista fueron efectuadas a Provigas - Distribuidor, las cuales fueron de 2,594.306 kilogramos de GLP en el 2012.

Las ventas en 2012 fueron del orden de 2.662.029 kilogramos de GLP, cifra superior a las compras realizadas en el mismo año, lo cual fue posible a causa de los excedentes por inventarios del año anterior, correspondiendo a un total de 99.759 cilindros de diferentes presentaciones, vendidos en su totalidad en el departamento de San Andrés y Providencia.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 12. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Margen Operacional	10%	11%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	43,1	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	5	16,5	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	5	53,5	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,5	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 de Provigas 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 inversión en activos fijos, inversiones en opciones, y a que la empresa no tiene obligaciones a largo plazo.

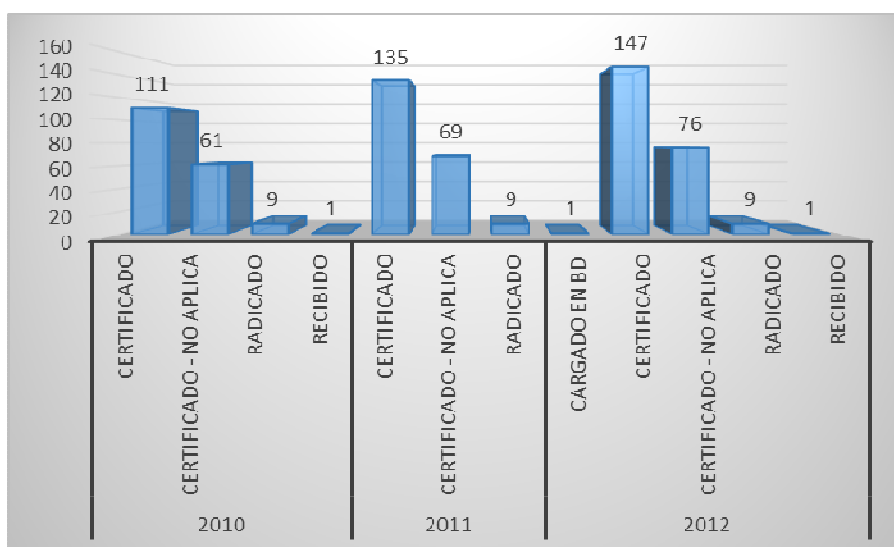
6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

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 5. 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 0,85%, equivalente a 2 formatos sin certificar.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para 2012 es del 32,48% lo que corresponde a 76 formatos.

Tabla 13. Formatos Certificados como “No Aplica” para el año 2012

FORMATO	ESTADO	Total
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
C3 PAGO POR DISPONIBILIDAD DE ALMACENAMIENTO	CERTIFICADO - NO APLICA	12
C4 CONTRATOS	CERTIFICADO - NO APLICA	2
C5 CALIDAD	CERTIFICADO - NO APLICA	1
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
D3 CARGO DE DISTRIBUCIÓN Y TARIFA A TANQUES ESTACIONARIOS DE USUARIOS	CERTIFICADO - NO APLICA	12
D4 CARGO DE DISTRIBUCION Y TARIFA A PUNTO DE VENTA	CERTIFICADO - NO APLICA	12
D6 VENTAS A TANQUES ESTACIONARIOS	CERTIFICADO - NO APLICA	12
D7 VENTAS A PUNTOS DE VENTA	CERTIFICADO - NO APLICA	12
E5 CONTRATO CON DISTRIBUIDOR	CERTIFICADO - NO APLICA	2
GLP-B1-DUCTOS	CERTIFICADO - NO APLICA	1
GLP-B2-ATENTADOS Y FALLAS	CERTIFICADO - NO APLICA	1
GLP-C10-TANQUES ESTACIONARIOS DISTRIBUIDOR	CERTIFICADO - NO APLICA	1
NOVEDADES PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
ORGANIGRAMA PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
VIABILIDAD FINANCIERA PDF GLP	CERTIFICADO - NO APLICA	1
Total general		76

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Tabla 13, la empresa certificó en total 76 formatos como "No Aplica", de los cuales 68 son los formatos: C3 Pago Por Disponibilidad de Almacenamiento, C4 Contratos, C5 Calidad, D3 Cargo de Distribución y Tarifa a Tanques Estacionarios de Usuarios, D4 Cargo de Distribución y Tarifa a Punto de Venta, D6 Ventas a Tanques Estacionarios, D7 Ventas a Puntos de Venta, E5 Contrato con Distribuidor, GLP-B1-Ductos, GLP-B2-Atentados y Fallas, GLP-C10-Tanques Estacionarios Distribuidor los cuales le aplican a Provigas SA ESP dadas sus actividades como Transportador, 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 registrada en el formato E5 Ventas en Cilindros en el cual se revisó el campo de Cantidad Cilindros validando que no hubiese cantidades negativas; así mismo se revisó el campo NIE, comprobando que los valores reportados en este campo se encuentren en la base de datos del SUI. 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 el aspecto contable y financiero, la Superintendencia convocó a la empresa el día 29 de noviembre de 2012 con el fin de realizar una inspección a los procesos contables y de gestión financiera.

Mediante radicado SSPD 20132300233661 del 9 de mayo de 2013, la Superintendencia solicitó a la empresa el cargue de los anexos de los estados financieros del año 2012; en respuesta, la empresa envió las certificaciones de los planes contables mediante radicado SSPD 20135290221522 del 15 de mayo de 2013 y mediante comunicación SSPD 20135290235932 del 21 de mayo de 2013 adjunta las notas a los estados financieros del año 2012.

Mediante radicado SSPD 20122300302291 la Superintendencia solicitó información a la empresa referente a los depósitos de garantía; en respuesta, la empresa envió información mediante comunicación SSPD 20125290255912 y la Superintendencia mediante radicado SSPD 20122300516361 del 9 de julio de 2012 responde a la empresa que la información enviada por Provigas no está completa y reitera su envío inmediato.

La Superintendencia envía reiteración de solicitud de información sobre depósitos de garantía mediante radicado SSPD 20122300778341 del 11 de octubre de 2012; en respuesta, la empresa mediante radicado SSPD 20125290526922 del 23 de octubre de 2012 envía el auxiliar de la cuenta contable relacionada con la fiducia para garantizar el 10% de los depósitos de garantía recibidos de terceros.

En desarrollo de las funciones de vigilancia y control propias a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible dentro de su participación en la Feria de Servicios al Ciudadano realizada en el Archipiélago de San Andrés el día 21 de abril de 2012, con presencia del Señor Bernardo Sánchez, gerente de la empresa Provigas, suscribió el acta, con radicado interno SSPD 20125290192332 del 24 de abril de 2012, donde el señor Bernardo Sánchez en su calidad de representante legal de la empresa manifestó no tener

culminadas las obras de almacenamiento de respaldo exigido por el MME, según lo establecido por su reglamento técnico, de esta manera, dejó constancia que a 21 de abril de 2012 no se tenían terminadas las instalaciones de la planta de almacenamiento de respaldo de GLP.

Dentro de las actividades de control y vigilancia y con el fin de efectuar el debido seguimiento a la presunta situación presentada, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible mediante comunicado SSPD 20122300340921 del 24 de mayo de 2012, informó a Provigas S.A. E.S.P. sobre visita a realizarse a sus instalaciones, para verificar el cumplimiento de la regulación y reglamentación técnica vigente.

Así, para el 31 de mayo de 2012 se realizó visita de carácter técnico a las instalaciones de la empresa Provigas S.A. E.S.P verificando el cumplimiento del reglamento técnico de almacenamiento de respaldo de GLP en San Andrés, evidenciando que la empresa solo contaba con el montaje de 3 tanques de almacenamiento en sus respectivas bases y no tenía terminadas las instalaciones conforme lo establecido en el reglamento técnico del MME.

Por otra parte, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible adelantó en su momento un Informe Técnico de Gestión por los hechos presentados y el presunto incumplimiento normativo relacionado con los trabajos de construcción de su planta de respaldo en el Archipiélago de San Andrés y Providencia.

Con base en la visita técnica efectuada el 31 de mayo de 2012 a Provigas S.A. E.S.P. se evidenció que presuntamente se encontraba incumpliendo lo establecido en el la Resolución 180693 del 2011 al no tener construido, terminado y en operación las instalaciones de almacenamiento de respaldo del servicio público de GLP, del mismo modo, mediante comunicado SSPD 20122300860121 del 15 de noviembre de 2012 se informó a la Empresa sobre la visita de tipo integral que se llevaría a cabo durante los días 22 y 23 de noviembre de 2012.

La mencionada visita se llevó a cabo en dos sesiones, en principio se trataron temas de tipo comercial y técnico resultado de diversas quejas presentadas tanto en la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible de la SSPD como en el PAS de esta Superintendencia ubicado en San Andrés. Finalmente, para terminar con el objeto de la visita se realizó una inspección técnica a las instalaciones y trabajo adelantados en la construcción de la planta de respaldo de la Isla, conforme a lo establecido en la Resolución 180693 de 2011.

Como soporte de la visita se suscribió el acta con radicado SSPD 20122300860121, en la cual se generaron dos compromisos puntuales:

- Adecuación de una oficina de PQR para atender y dar respuesta a las quejas y reclamos de los usuarios del servicio público de GLP en el mercado de San Andres Islas, este compromiso con un plazo de tres (3) meses.
- Entrega a la DTGGC de los documentos soportes que certifiquen el cumplimiento por parte de la empresa Provigas S.A. E.S.P. a los requerimientos establecidos en la Resolución del MME 180693 de 2011, con plazo máximo al 10 de diciembre de 2012.

Para dar cumplimiento a las obligaciones pactadas, Provigas por medio de los comunicados radicados SSPD 20125290624542, 20125290628012 y 20125290634652, allegó a la DTGGC los soportes solicitados acerca del cumplimiento de los parámetros técnicos establecidos en la Resolución MME 180693 de 2011.

En relación a la adecuación de la oficina de PQR, por medio de los comunicados radicados con números SSPD 20135290096082 y 20135290095912 del 5 de marzo de 2013, Provigas informó a la DTGGC los avances que a la fecha se tenían respecto al compromiso adquirido en la visita técnica llevada a cabo el 22 y 23 de noviembre de 2012 en las instalaciones de la empresa, específicamente el acuerdo en el cual la prestadora en un término no superior a tres meses debía realizar la adecuación de sus instalaciones construyendo una oficina formal de atención de PQR.

Así las cosas, el pasado 23 de febrero de 2013 era la fecha límite para culminar los trabajos correspondientes a la obra en mención, pero conforme a los soportes allegados a la DTGGC, la empresa indicó que los trabajos no se habían finalizado y que en el momento no contaba con una oficina formalmente establecida por inversiones no previstas.

Por lo tanto, mediante comunicación SSPD 20132300155911 la SSPD solicitó a Provigas allegar la información acerca de los trabajos gestionados para dar cumplimiento al compromiso establecido respecto a la adecuación de la oficina de PQR, del mismo modo, se hizo referencia acerca de las obligaciones normativas contempladas en el Código de distribución de gas combustible (Resolución CREG 067 de 1995) y la Resolución CREG 108 de 1997 en lo referente a la obligación de contar con una oficina de atención de peticiones, quejas y reclamos.

El 15 de abril de 2013 mediante radicado SSPD 20135290163002, Provigas S.A. E.S.P. remitió registro fotográfico por medio del cual se evidencia la culminación y puesta en funcionamiento de su oficina de PQR, con lo cual dio cumplimiento a las obligaciones establecidas durante la visita técnica efectuada el 22 y 23 de noviembre de 2012.

En el aspecto tarifario, 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. La Dirección Técnica de Gestión de Gas no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, que ameritaran acciones específicas respecto a estos temas.

Finalmente, en materia comercial se solicitó a la empresa Provigas, vía correo electrónico, informar si registraba ventas en tanques estacionarios y si era así, la razón para el no cargue al SUI de la información correspondiente, sin obtener respuesta por parte de la misma.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión financiera de Provigas presenta un crecimiento en su gestión operacional dado el aumento de sus ingresos y costos operacionales en tasas muy similares; no obstante, la empresa se encuentra en un riesgo de liquidez que aunque está parcialmente justificado debido a la inversión en activos fijos, se recomienda a la empresa controlar la iliquidez y efectuar una revisión en la contabilización de los costos asociados al transporte.

En el tópico técnico – operativo de calidad y seguridad, se observa necesario evaluar las condiciones técnicas de la planta de envasado de la empresa, por cuanto los certificados que la avalan se encuentran próximos a expirar; por otra parte, es

necesario continuar con el seguimiento puntual a las obras que la empresa adelante relacionadas con la planta de almacenamiento de respaldo para el Archipiélago.

A partir del análisis del contrato revisado en el aspecto comercial, se observa que Provigas S.A. E.S.P., 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 2 del contenido mínimo del contrato y en el contrato de suministro en tanques estacionarios no se incluye el contenido del numeral 5 del mencionado artículo, como se muestra a continuación:

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
CILINDROS	
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.	No se incluye
TANQUES	
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.	No se incluye

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 PROVIGAS S.A. E.S.P., presenta una disminución del 6.06% en el número de PQR atendidas durante el año 2012 con relación al 2011, destacándose el mayor volumen en las causales: Condiciones de Seguridad y Calidad del Servicio, con participación equivalente al 54.03% y 36.29% respectivamente, del total atendido

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.

De otra parte, se recomienda a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios iniciar una actuación dirigida a verificar las ventas a través de tanques estacionarios por parte de Provigas.

Las tarifas de Provigas para entregas a través de expendio y vehículo repartidor, son superiores a las del promedio nacional; siendo importante señalar que las mismas presentaron un mayor aumento en el segundo semestre del año 2012

Provigas compró un total de 2.524.662 kilogramos de GLP en el 2012 a las empresas Inversiones GLP S.A.S. E.S.P., Distribuidora Corona Intergas S.A. E.S.P. y la empresa Gas de Santander S.A. E.S.P.

Las ventas reportadas de Provigas en su actividad de Distribuidor fueron solo a Provigas comercializador minorista. En la actividad de comercializador minorista, las ventas fueron de 2.662.029 Kg, atendiendo exclusivamente el departamento del Archipiélago de San Andrés y Providencia.

Considerando que las tarifas publicadas por Provigas para ventas a través de expendio y de vehículos repartidores son significativamente mayores a las del promedio nacional, es importante analizar la posibilidad de que la empresa reconsidere las tarifas por ser un mercado sin competencia.

Como resultado del análisis sobre la calidad y estado de cargue de información al SUI, se observa que la empresa presenta 2 formatos no certificados 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.