

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN SURCOLOMBIANA DE GAS 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
SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P.**

ANALISIS 2012

AUDITOR: ROJAS SERRANO DÍAZ LTDA

1. DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA

Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. se constituyó en 2004 para desarrollar las actividades de comercialización y distribución de Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo. La empresa presenta un capital suscrito de \$ 4.545.880.000 y pagado de \$ 3.454.120.000 y tiene su sede principal en la ciudad de Pitalito, Huila. Su última actualización en RUPS fue el día 2 de Abril de 2013.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima (S.A.)
Razón Social	Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P.
Sigla	Surgas S.A. E.S.P.
Nombre del gerente	Ramiro Quintero Silva

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2. Balance General

BALANCE GENERAL	2012	2011	Var
Activo	\$16.181.616.983	\$13.632.017.473	18,70%
Activo Corriente	\$11.659.584.338	\$11.268.856.404	3,47%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$3.866.290.875	\$1.551.540.109	149,19%
Inversiones	\$0	\$0	0,00%
Pasivo	\$7.341.272.652	\$6.222.850.072	17,97%
Pasivo Corriente	\$3.542.071.828	\$2.259.940.500	56,73%
Obligaciones Financieras	\$0	\$0	0,00%
Patrimonio	\$8.840.344.331	\$7.409.167.401	19,32%
Capital Suscrito y Pagado	\$4.545.880.000	\$4.539.250.000	0,15%

Fuente: SUI

Activo:

El Activo Total de la empresa en 2012 se ubicó en \$16.181 millones y presentó un crecimiento del 18,70% frente al 2011. Los principales movimientos se vieron en la cuenta de Propiedad, Planta y Equipo que pasó de \$1.551 millones a \$3.886 millones que aumentó en un 149,19%, al igual que la cuenta de inventarios que termina el 2012 con un valor de \$402 millones y un incremento frente al año anterior del 175,94%.

La cuenta de Deudores con \$9.886 millones tiene un decrecimiento del -1,17% para el 2012, específicamente los Deudores de Servicios Públicos disminuyen un 6,74% consolidándose en \$8.460 millones lo que corresponde al 86% de la cuenta Deudores.

En cuanto a las cuentas más importantes del Activo se encuentra: Efectivo 9,58%; Deudores 61,10% y Propiedad Planta y Equipo 23,89%.

Pasivo:

El Pasivo Total asciende a \$7.341 millones y revela un crecimiento en la misma tendencia del Activo con un 17,97%. Estos incrementos se explican por el aumento en la Cuentas por Pagar que crecen un 76,25% totalizando para el 2012 \$3.347 millones, donde el fundamental de esta variación se ve determinado por los anticipos de \$1.050 millones del Convenio 163 de 2012 girados por el Ministerio de Minas a la empresa.

La deuda Pública de Largo Plazo presenta un decrecimiento del 4,13% y pasa de ser \$3.962 millones a \$3.799 millones entre el 2011 y 2012. El 53% de esta deuda corresponde a crédito de Proveedores.

Las cuentas más representativas del Pasivo en términos del Activo son: Deuda Pública interna de Largo Plazo equivalente al 23,48% y las Cuentas por Pagar con el 20,69%. El Pasivo Total es el 45,37% del Activo.

Patrimonio:

El Patrimonio de la empresa es de \$8.840 millones y muestra un aumento del 19,32% entre el 2011 y 2012. La cuenta con mayor desviación fue la de Reservas que termina en 2012 con un valor de \$2.210 millones y una variación del 135,5%, que se genera por la decisión de la Asamblea Accionistas de constituir una Reserva para futuras Inversiones.

Las cuentas más representativas del Patrimonio en términos del Activo son: Capital Suscrito y Pagado equivalente al 28,09%; Reservas con el 13,66% y Resultado del Ejercicio con el 11,42%.

2.2 Estado de Resultados

Los Ingresos Operacionales tuvieron un incremento del 13,89% pasando \$11.202 millones a \$12.758 millones entre 2011 y 2012. La Compañía proyecta un crecimiento para el 2013 del 75% de sus Ingresos por concepto de venta de instalaciones y servicios, explica el Auditor externo en su Informe.

La estructura de Costos Operacionales pasó de \$8.792 millones a \$9.363 millones de 2011 a 2012 con un incremento porcentual de 6,49%, menor al de los Ingresos Operacionales. Sin embargo, en las proyecciones de costos para el 2013, se espera que el crecimiento sea de 103%, según lo indica el informe del Auditor Externo.

Tabla 3. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2012	2011	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$12.758.746.699	\$11.202.387.284	13,89%
COSTOS OPERACIONALES	\$9.363.191.183	\$8.792.830.732	6,49%
GASTOS OPERACIONALES	\$2.166.971.977	\$1.475.880.680	46,83%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$1.228.583.539	\$933.675.872	31,59%
OTROS INGRESOS	\$1.502.807.751	\$1.834.251.806	-18,07%
OTROS GASTOS	\$882.933.120	\$1.072.282.718	-17,66%
GASTO DE INTERESES	\$780.350.816	\$775.144.730	0,67%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$1.848.458.170	\$1.695.644.960	9,01%

Fuente: SUI

Los Gastos Operacionales presentaron un incremento importante del 46,83% llegando a ser \$2.166 millones en 2012, debido al mayor gasto administrativo y al mayor nivel de depreciaciones.

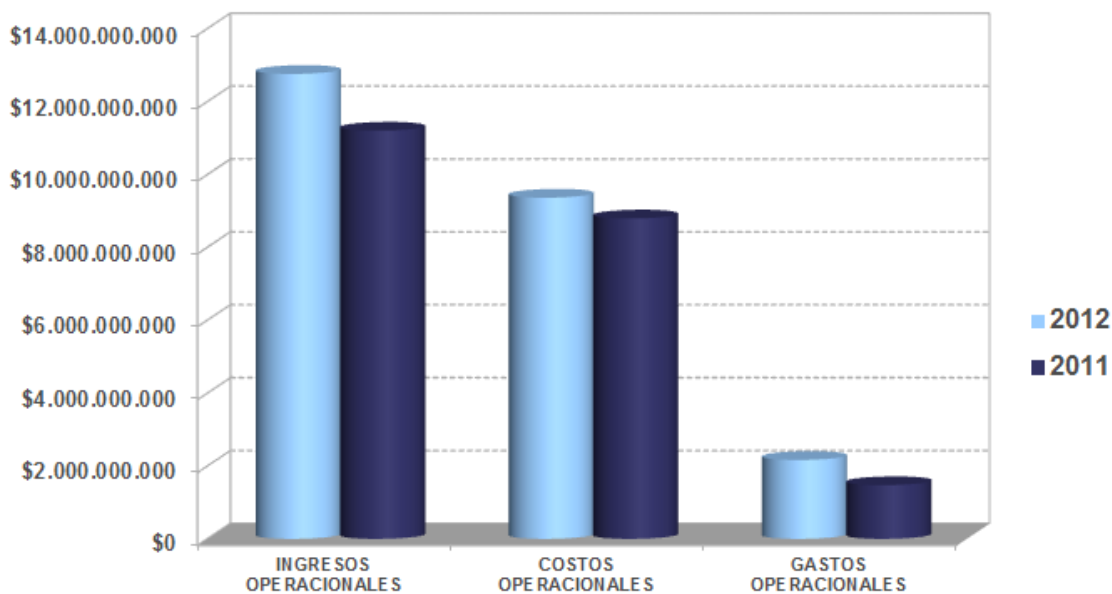
En relación a los Ingresos No Operacionales estos tienen un decrecimiento del 18,07% debido a la disminución de los Ingresos Extraordinarios que pasaron de \$343 millones a \$96 millones entre el 2011 y 2012. Sin embargo, la partida más importante de esta cuenta son los intereses por Financiación de Usuarios que suman \$1.275 millones en 2012.

En cuanto a los Gastos no Operacionales presentan una disminución del 17,66% debido a los Ajustes de Ejercicios Anteriores que pasaron de \$198 millones a \$6 millones entre el 2011 y 2012. No obstante, el gasto más importante dentro del Gasto No Operacional, son los Gastos de Intereses con un 88%, tiene una leve variación del 0,67%.

La utilidad operacional de la empresa presenta un crecimiento importante de un 31,59% entre el 2011 y 2012 dado por el aumento de los Ingresos Operacionales en una mayor proporción que el Costo Operacional. Sin embargo, su utilidad Neta no llega tener un crecimiento tan alto como la Utilidad Operacional y presenta una variación del 9,01%.

El Margen Operacional y el Margen Neto a pesar de los incrementos en las utilidades a nivel nominal sí tienen una corrección entre el 2011 y 2012, los resultados para estos márgenes son: 12,4% y 11,4%; 22,9% y 20,9%, respectivamente.

Gráfica 1. Ingresos, Costos y Gastos Operacionales



2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

INDICADORES	2012	2011
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	3,3	5,0
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	242,0	295,6
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	38,1	34,9
Activo Corriente Sobre Activo Total	72,05%	82,66%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	45,4%	45,6%
Patrimonio Sobre Activo	54,6%	54,4%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	48,2%	36,3%
Cobertura de Intereses – Veces	2,8	1,6
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	2.191.834.080	1.278.624.555
Margen Operacional	17,2%	11,4%
Rentabilidad de Activos	13,5%	9,4%
Rentabilidad de Patrimonio	28,8%	19,6%

Fuente: SUI

Liquidez:

La Razón Corriente de la empresa tiene cambios entre los años de estudio arrojando un resultado 3,3 veces para el 2012, el cual es menor que el presentado en 2011 de 5 veces, pero que mantiene un nivel sobresaliente en el indicador.

La rotación de cartera tuvo un mejor desempeño pasando de 295,6 días a 242 días y al igual que la rotación de cuentas por pagar que pasan de 34,9 días a 38,1 días, lo que concluye en un menor ciclo efectivo para la empresa.

La capacidad de cubrir las obligaciones en el corto plazo con el activo corriente para la empresa es suficiente en cuanto a su razón corriente, pero se advierte la necesidad que la empresa mantenga políticas que tiendan a disminuir su rotación de cartera en el tiempo.

Endeudamiento:

El nivel de endeudamiento pasa del 45,6% en 2011 a 45,4% en 2012, el cual no presenta un cambio fundamental a pesar que la empresa aumentó sus pasivos en 2012.

En cuanto al indicador del pasivo corriente/pasivo total, éste presenta un ajuste entre el 2011 y 2012 pues pasa de un 36,3% a 48,2%. Este cambio hace que la razón corriente se vea afectada pues el nuevo endeudamiento se genera en el corto plazo y las inversiones hechas con esos recursos son de largo plazo, por lo que también hay un cambio en el indicador de Activo Corriente / Activo Total que se mueve del 82,6% al 72%.

La cobertura de intereses presenta un comportamiento positivo al aumentar entre el 2011 y 2012, de 1,6 a 2,8 veces. Es un indicador que para el 2012 es superior, explicado por la mayor capacidad operacional de la empresa a nivel de su utilidad.

El nivel de endeudamiento de la empresa se puede considerar medio, además de mantener una estructura que no afecta en este momento su liquidez ni su capacidad de dar cumplimiento a sus obligaciones financieras.

Rentabilidad:

La empresa tiene variaciones apreciables en los indicadores de rentabilidad. El EBITDA tiene un crecimiento del 71,42% entre el 2011 y 2012 pasando de \$1.278 millones a \$2.191 millones, fundamentado en el aumento de su ingreso operacional.

El margen operacional EBITDA que pasa del 11,4% al 17,2% y la rentabilidad de los activos (ROA) y del patrimonio (ROE) pasan del 9,4% a 13,5% y 19,6% a 28,8% para el 2011-2012, respectivamente.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Indicadores de Calidad

Surgas S.A E.S.P, realiza la venta de GNC y GLP por redes. Para la venta de GLP por redes, cuenta con 11 estaciones ubicadas en los municipios de Acevedo, San José de Isnos Nátaga, Oporapa, Palestia, Elías, Santa María, Saladoblanco, Colombia, Iquira y La Argentina del departamento del Huila.

La capacidad de almacenamiento total en las 11 estaciones, es de aproximadamente 31.948 galones, distribuidos de la siguiente manera:

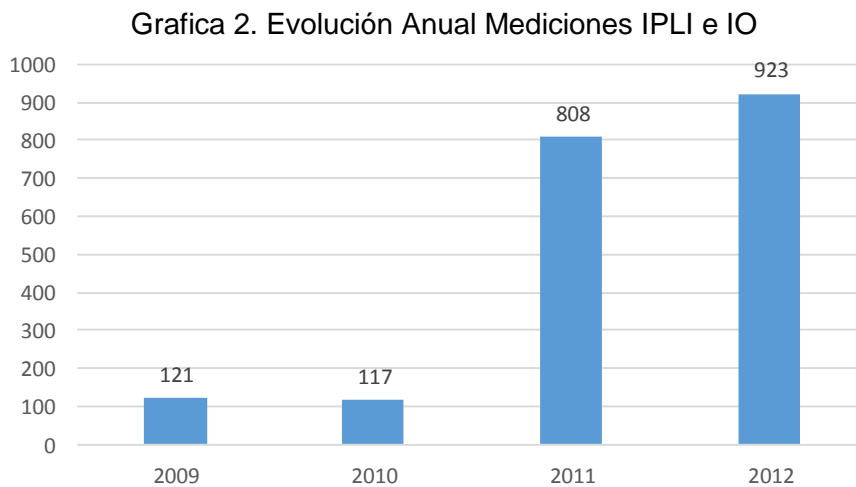
Tabla 5. Infraestructura de Almacenamiento de GLP Surgas S.A E.S.P 2012

Almacenamiento GLP Surgas S.A E.S.P		
	2012	
Municipios	Tanques Almacenamiento	Capacidad (gls)
Oporapa	1	3028
Santa Maria	1	3028
Iquira	1	3028
Isnos	1	3028
Argentina	1	3028
Elias	1	1500
Acevedo	1	3028
Colombia	1	3070
SaladoBlanco	1	3070
Palestina	1	3070
Nataga	1	3070
Total	11	31948

Fuente: Informe reportado al SUI por Rojas Serrano Díaz Ltda, Auditor Externo de SURGAS S.A E.S.P.

Durante 2012, SURGAS S.A E.S.P, dio cumplimiento a lo establecido en la resolución CREG 100 de 2003, con relación a las mediciones de los Indicadores de calidad IPLI e IO.

La empresa realizó 923 mediciones del Índice de Presión en Líneas Individuales -IPLI- e Índice de Odorización -IO-, lo que representa un incremento del 14.23% frente a las realizadas por la empresa en el año 2011:



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Por otra parte, encontramos el reporte del Índice de Respuesta al Servicio Técnica-IRST- reportado por la empresa al SUI, la causal de mayor reporte en 2012 fue “escape de gas controlado” con un total de 26 requerimientos, aumentándose dichos eventos en un 116% frente a los registrados en 2011.

Tabla 6. Reporte de Eventos Surgas S.A E.S.P (2009-2012)

Año	Evento		Calidad de la Llama
	Controlado	Otros	
2009	3	11	1
2010	39	1	19
2011	12	6	0
2012	26		0

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

3.2 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR-

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

A continuación se transcriben, algunos de los aspectos importantes mencionados por la Auditoria, con relación a los aspectos técnicos- operativos de la empresa durante su gestión en el año 2012.

“(…) Mantenimientos en redes y equipos

La empresa realiza el mantenimiento y reparación a las redes del gasoducto urbano y las acometidas. Durante el 2012 realizó actividades de supervisión y mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo en los sistemas de distribución de redes de GNC y GLP, con labores de monitoreo y patrullaje rutinario, así como adecuaciones y modificaciones a las estaciones y redes, previamente programadas, entre ellas, se encuentran las siguientes:

- Mantenimiento a estaciones de almacenamiento y de descompresión, así como, se terminó de instalar medidores de lóbulos es cada una de las estaciones de GLP, quedando el 100% con control de medición, lo que ha permitido un reducción importante de pérdidas y un mayor control en la distribución.*

- Con el propósito de minimizar los riesgos potenciales que se pueden presentar en la redes de distribución, se realizaron simulacros (acompañamientos) en los municipios de Santa María, Nataga, Pital, Agrado, La argentina, Altamira, Guadalupe, Acevedo y Suaza, San Agustín, Isnos, Saladoblanco y Oporapa, con la participación de Grupos de Apoyo como Bomberos, la comunidad, Defensa Civil y Policía, socializando y realizando ejercicios conjuntos de emergencias en instalaciones internas y manejo seguro del Gas.*

Cumplimiento de la normatividad vigente

SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. ESP SURGAS cumple lo establecido en la ley 142 de 1994 para empresas de servicio público con actividades de comercialización y distribución de Gas Combustible y las que a continuación se relacionan.

- Código de Distribución de Gas Combustible por Redes contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifican, adicionan, complementen o sustituyan.*
- Resolución CREG 108 de 1997*
- Decreto 1842 de 1991*
- Resolución CREG 057 de 1996*
- Resolución CREG 011 de 2004*
- Resolución CREG-100 de 2003*
- Normas ICONTEC en lo que sean aplicables*

Calidad de la construcción y la seguridad en las redes externas

SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. ESP, ejecutó el programa de re-seguimiento a las redes de polietileno en todos los municipios donde se presta el servicio, permitió detectar un alto grado de fugas, requiriendo el cambio de 1.265 acometidas y 96 tapas de válvulas.

Construcción de redes

El Área de Construcciones dispone de un procedimiento establecido para aplicar en obras de construcción de redes urbanas de distribución, tal como lo especifica la Norma Técnica Colombiana NTC 3728 y sobretodo haciendo énfasis en las especificaciones técnicas para las labores de obra civil. Entre las principales actividades que contempla en el procedimiento están:

- 1. Asignación y Visita de Inspección*
- 2. Señalización de Prevención*
- 3. Rotura*
- 4. Excavación*
- 5. Tendido de Tubería*
- 6. Uniones o Pegas*
- 7. Misil o Perforación dirigida*
- 8. Tapado o Relleno*
- 9. Reposición de Andenes*
- 10. Reposición de Vías*
- 11. Prueba de Hermeticidad*
- 12. Planimetría*
- 13. Limpieza Final y Entrega de la Obra*
- 14. Dotación de Protección Industrial*

En el año 2012 la Compañía fortaleció el equipo técnico, para enfrentar nuevos proyectos, creando el Área de construcciones, lo anterior permitió anillar 5.120 usuarios, concentrados principalmente en la Ciudad de Mocoa con 3.405, Pitalito, Acevedo, San José de Isnos y Saladoblanco, para un total acumulado al cierre de año de 37.473 anillados, logrando una cobertura en redes del 87.4% en los sistemas de GLP y GNC.

Confiabilidad y Continuidad del Servicio

SURGAS S.A. ESP, ejecuta las acciones necesarias que garanticen la confiabilidad y continuidad del Servicio mediante actividades de Reseguimiento a

las redes, control de Fugas, Mantenimiento en los sistemas de distribución de redes de GLP entre otros.

(...)

Seguridad en las instalaciones del usuario:

Dentro del cumplimiento normativo aplicado por el operador en cuanto a lo relacionado con la obligación de inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, la Compañía puede asegurar que las instalaciones de los usuarios mantienen los niveles de seguridad requeridos para la operación del sistema.

SURGAS S.A. ESP, ejecuta estas labores de Revisiones Periódicas o Técnico Reglamentarias y expide los correspondientes Certificaciones de inspección tanto a instalaciones existentes como a instalaciones nuevas; realiza pruebas de hermeticidad, detección de fugas y en general evalúa la calidad de las instalaciones en cuanto al cumplimiento normativo vigente con el fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de este código y de los contratos que se suscriben con los usuarios. Los resultados arrojados durante el año 2012 para dar cumplimiento a lo anterior se encuentran a continuación:

Revisión Técnica Reglamentaria – RTR:

Para dar cumplimiento a lo anterior SURCOLOMBIANA DE GAS S.A, aplica el procedimiento según lo establecido en todas las instalaciones internas de gas, certificando un total de 846 de GLP es decir el 17% del total de instalaciones revisadas en toda la compañía entre GN y GLP, el 41% son de San José de Isnos, 29% de Oporapa, 14% Santa María, 6% Íquira y Elías cada una, 2% Acevedo y 1% es decir 12 instalaciones del municipio La Argentina. (...)

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

Este aparte incluye dos aspectos analizados: el primero corresponde a la revisión de la concordancia del Contrato de Condiciones Uniformes aportado por la empresa a través del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, con las disposiciones normativas vigentes sobre la materia y el segundo refleja el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, presentados por los usuarios durante los años 2011 y 2012.

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

El marco jurídico sobre el cual se definen las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio público de gas domiciliario 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 108 de 1997

Esta resolución, entre otras disposiciones, señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario. En particular sobre el contrato de condiciones uniformes establece el contenido mínimo del mismo en el artículo 7.

Con base en estas disposiciones, se procedió a realizar una revisión general sobre el contenido del contrato de condiciones uniformes de Surcolombiana de Gas, aplicado en la prestación del servicio de Gas.

Tabla 7. Análisis del contenido del Contrato de Condiciones Uniformes*

Contenido mínimo del contrato RESOLUCIÓN 108 DE 1997. Artículo 7	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1) Identidad de la empresa oferente del contrato;	X		
2) Determinación del servicio público que ofrece;	X		
3) Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;	X		
4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.	X		
5) Exclusividad en las destinación del servicio.	X		
6) Area geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	X		Se menciona de manera general: "(...) los municipios donde tenga instaladas redes de distribución..."
7) Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.	X		
8) Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.	X		
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.		X	Menciona pero no transcribe
10) Causas por la cuales la empresa o el suscriptor o usuario pueden dar por terminado el contrato.	X		
11) Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.	X		No precisa los hechos que permiten imponer sanciones a los usuarios.
12) Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.	X		

13) Casos en los cuales se requiere el consentimiento de terceras personas a las cuales se preste el servicio en virtud del contrato, cuando este pretenda modificarse, suspenderse o terminarse.	X		
14) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.	X		
15) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello.	X		
16) Forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.	X		
17) Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.	X		
18) Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.	X		
19) Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.	X		
20) Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.	X		
21) Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.	X		
22)Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.		X	Hace referencia a diferentes garantías pero no a las del artículo 147 de la ley 142 de 1994
*Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público de Gas Combustible por Red. Consultado en www.sui.gov.co/RUPS . Junio 14 de 2013. (APLICA PARA GAS NATURAL Y GLP POR RED)			

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos – PQR

Con base en la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, por Surcolombiana de Gas S.A. ESP, se observa que en 2012 atendió un total de 1.226 PQR, presentando una mayor concentración de reclamaciones en las causales “*alto consumo*” con el 59,38%, seguida por “*cobro de otros cargos de la empresa*” con el 23,98%, del total atendido:

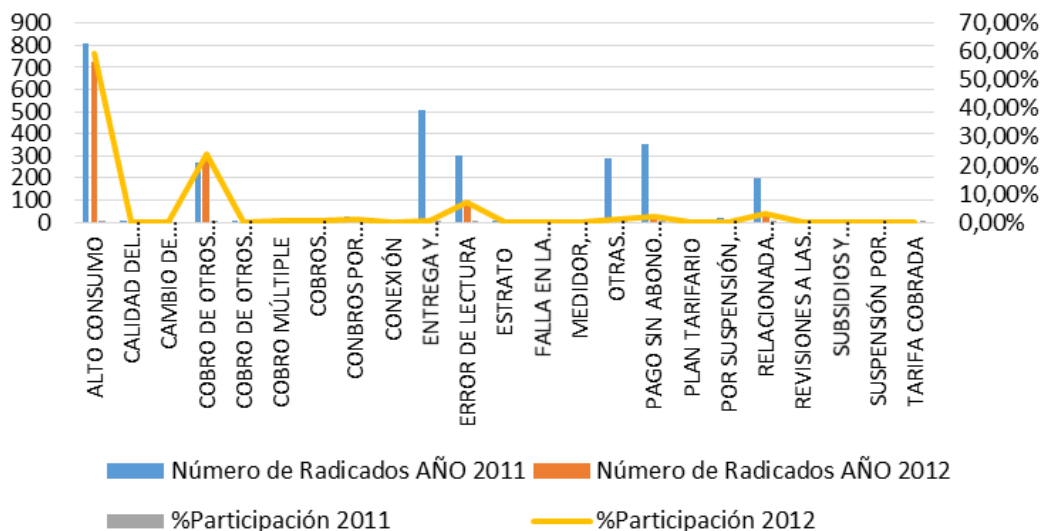
Tabla 8. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)

Detalle	Número de Radicados		%Participación	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
ALTO CONSUMO	811	728	28,85%	59,38%
CALIDAD DEL SERVICIO	5	1	0,18%	0,08%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	1	2	0,04%	0,16%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	269	294	9,57%	23,98%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	2		0,07%	0,00%
COBRO MÚLTIPLE	4	6	0,14%	0,49%
COBROS INOPORTUNOS	9	8	0,32%	0,65%
CONBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	23	12	0,82%	0,98%
CONEXIÓN	5		0,18%	0,00%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	508	6	18,07%	0,49%
ERROR DE LECTURA	300	88	10,67%	7,18%
ESTRATO	4	1	0,14%	0,08%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		1	0,00%	0,08%
MEDIDOR, CUENTA O LINEA CRUZADA	12	1	0,43%	0,08%

OTRAS INCONFORMIDADES	286	12	10,17%	0,98%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	350	27	12,45%	2,20%
PLAN TARIFARIO	1		0,04%	0,00%
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	17	1	0,60%	0,08%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	197	35	7,01%	2,85%
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIPTOR O USUARIO		2	0,00%	0,16%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	4		0,14%	0,00%
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO		1	0,00%	0,08%
TARIFA COBRADA	3		0,11%	0,00%
TOTAL	2.811	1.226	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

Grafica 3. Peticiones, Quejas y Recursos (Total por Causa)



Fuente: SUI

A partir de esta información se observa una disminución del 56.39% sobre el número de PQR atendidos en 2011:

Tabla 9. Variación PQR 2012 vs. 2011

VARIACIÓN 2012 CON RELACIÓN A 2011				
DEPARTAMENTO/ MUNICIPIO	Número de Radicados		VARIACIÓN	
	AÑO 2011	AÑO 2012	ABSOLUTA	%
HUILA				
AGRADO	179	51	-128	-71,51%
ALTAMIRA	84	45	-39	-46,43%
GUADALUPE	159	25	-134	-84,28%
PITAL	81	9	-72	-88,89%
PITALITO	1835	903	-932	-50,79%

SALADOBLANCO	16	0	-16	-100,00%
SAN AGUSTIN	199	62	-137	-68,84%
SUAZA	82	29	-53	-64,63%
TIMANÁ	176	100	-76	-43,18%
PUTUMAYO				
MOCOA	0	2	2	100,00%
TOTAL	2.811	1.226	-1.585	-56,39%

Fuente: SUI

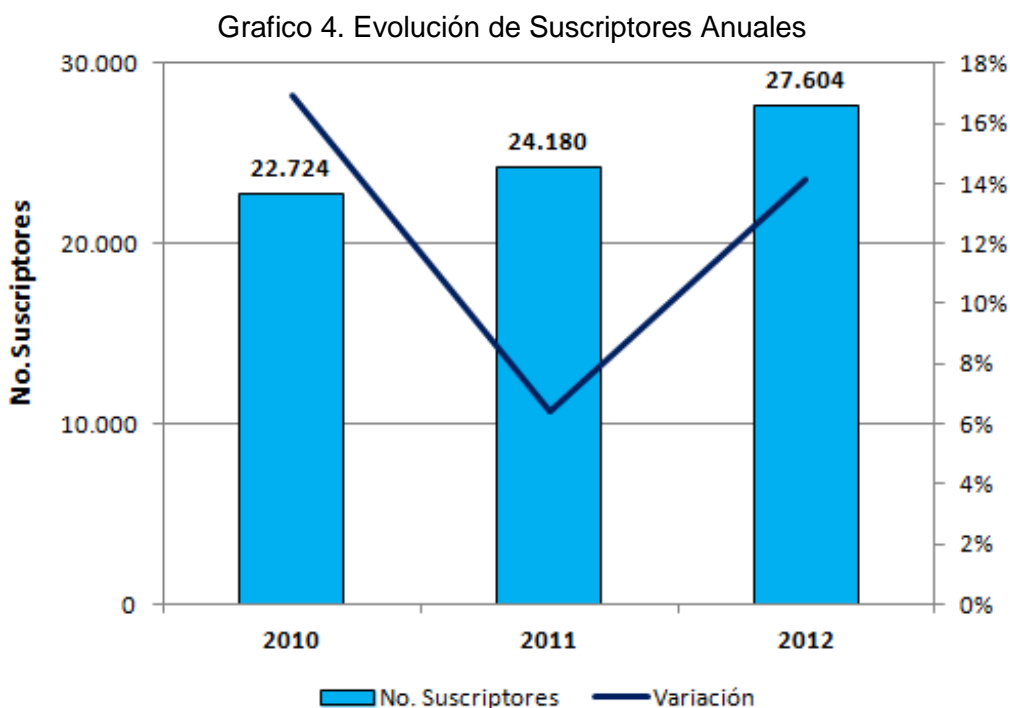
De otra parte, se observa que de las 1226 PQR atendidas por la empresa en 2012, la mayor participación la tuvo el departamento de Huila con el 99.84% del total atendido en 2012, destacándose la mayor concentración en el municipio de Pitalito con el 73.65% del total atendido:

Tabla 10. PQR Participación por Departamento/Municipio

DEPARTAMENTO/ MUNICIPIO	Número de Radicados		% MUNICIPIO	
	AÑO 2011	AÑO 2012	2011	2012
HUILA				
AGRADO	179	51	6,37%	4,16%
ALTAMIRA	84	45	2,99%	3,67%
GUADALUPE	159	25	5,66%	2,04%
PITAL	81	9	2,88%	0,73%
PITALITO	1835	903	65,28%	73,65%
SALADOBLANCO	16	0	0,57%	0,00%
SAN AGUSTIN	199	62	7,08%	5,06%
SUAZA	82	29	2,92%	2,37%
TIMANÁ	176	100	6,26%	8,16%
PUTUMAYO				
MOCOA	0	2	0,00%	0,16%
TOTAL PQR	2.811	1.226	100,00%	99,84%

Fuente: SUI

4.3. Suscriptores Mercado Regulado



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En la actualidad la empresa Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y comercialización de Gas Natural (comprimido) y GLP por redes en los siguientes mercados:

Tabla 11. Mercados atendidos por Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P.

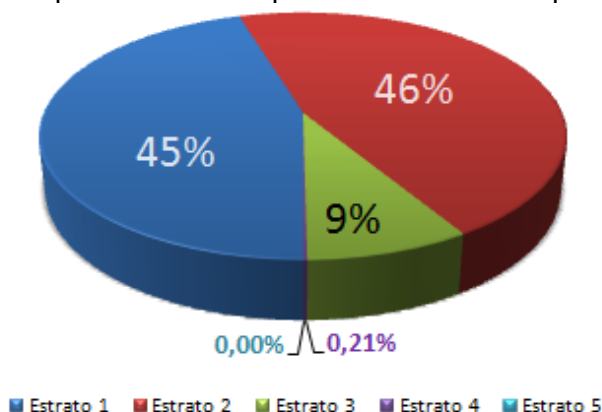
Mercado	Municipio	Departamento	Resolución aprobación Cargos
Acevedo (GLP Red)	Acevedo	HUILA	CREG 054 de 2006
La Argentina (GLP Red)	La Argentina	HUILA	CREG 055 de 2006
Elías (GLP Red)	Elías	HUILA	CREG 056 de 2006
Iquira (GLP Red)	Iquira	HUILA	CREG 057 de 2006
Isnos (GLP Red)	Isnos	HUILA	CREG 058 de 2006
Oporapa (GLP Red)	Oporapa	HUILA	CREG 059 de 2006
Santa María (GLP Red)	Santa María	HUILA	CREG 060 de 2006
Pitalito y Timaná (GNC)	Pitalito y Timaná	HUILA	CREG 064 de 2006
Sur Huila (GNC)	Agrado, Altamira, Guadalupe, Pital y Suaza	HUILA	CREG 092 de 2007
Nátaga y Colombia (GLP Red)	Nátaga y Colombia	HUILA	CREG 114 de 2007
San Agustín (GNC)	San Agustín	HUILA	CREG 123 de 2008
Palestina y Salado Blanco (GLP Red)	Palestina y Salado Blanco	HUILA	CREG 151 de 2010
Mocoa (GNC)	Mocoa	PUTUMAYO	CREG 026 de 2012

La evolución del número de suscriptores atendidos por la empresa Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. ha presentado durante los tres (3) últimos años una tendencia creciente de tal manera que durante 2011 ascendió en 1.456 y durante 2012 en 3.424 suscriptores, que equivalen a un incremento de 14% con respecto al número de usuarios registrado en 2011.

El incremento evidenciado durante 2012 se explica en gran parte a la suscripción de cerca de 1.770 nuevos usuarios en el mercado de Pitalito y Timaná (51,7% del total de nuevos suscriptores), al desarrollo de los mercados Sur Huila y La Argentina a los

cuales se incorporaron 278 y 243 nuevos usuarios respectivamente (correspondientes al 8,12% y 7,1% del total de nuevos suscriptores), y la introducción de 587 nuevos suscriptores entre los mercados de Mocoa en el departamento de Putumayo, Acevedo e Isnos en el departamento de Huila (que agregan un 17,1% del total de nuevos suscriptores).

Gráfico 5. Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Como se observa del gráfico anterior, la composición de los mercados atendidos por la empresa Surcolombiana de Gas se encuentra principalmente constituida por usuarios de los estratos 1, 2 y 3, mientras de manera marginal por usuarios de estratos 4 (58 usuarios) y 5 (1 usuario).

El análisis de cobertura para los mercados atendidos por la empresa mediante gas natural comprimido indica que con respecto a la cantidad de hogares registrados por el DANE durante el censo de 2005 se tiene una cobertura potencial¹ del 88% mientras la cobertura efectiva² alcanza el 73%.

La tabla a continuación presenta el detalle de dicho análisis para los diferentes mercados de la empresa Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P.:

Tabla 12. Análisis de Coberturas Mercados Relevantes Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P.

Mercado	Acumulado Suscriptores Residenciales 2012	Censo DANE 2005 (Hogares General)	Usuarios Residenciales Anillados**	Cobertura Potencial	Cobertura Efectiva
Pitalito y Timaná	14.296	18.699	17.577	94%	81%
Sur Huila	4.998	6.163	5.772	94%	87%
San Agustín	1.335	2.141	2.141	100%	62%
Mocoa	608	5.736	3.405	59%	18%

** Información coberturas Ministerio de Minas y Energía, Diciembre 2012

Al respecto, se resalta que por iniciativa del prestador se llevó durante 2012 el servicio público de distribución de gas mediante módulos de almacenamiento y transporte terrestre (gasoducto virtual) a la población de Mocoa en el departamento de Putumayo.

¹ Relación de usuarios residenciales anillados y hogares censados por el DANE en 2005.

² Relación de suscriptores efectivos y usuarios residenciales anillados.

De otra parte, es importante recordar que para la construcción de la infraestructura de distribución en los mercados Pitalito y Timaná, Sur Huila y San Agustín se efectuaron inversiones de la Nación mediante el Fondo Especial Cuota de Fomento de Gas Natural (en el primer mercado) y el Fondo Nacional de Regalías.

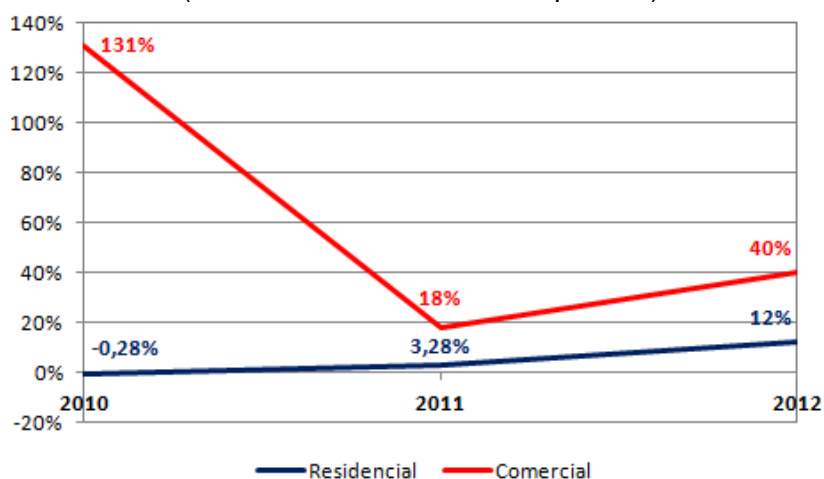
4.4. Consumos Mercado Regulado

El análisis de consumos muestra que los sectores residencial y comercial atendidos gas natural por la empresa Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. presentaron durante 2012 un crecimiento importante del 12% y 40%, respectivamente; por otra parte, la empresa no registra consumo de gas del sector industrial.

No obstante vale aclarar que los usuarios no residenciales atendidos por el prestador mediante gas natural no superaron los 47 usuarios al corte de 31 de diciembre de 2012, por lo cual aún cuando pudiera parecer representativa la variación en los consumos del sector comercial debe considerarse que se trata de un número menor de clientes.

El gráfico a continuación muestra la variación anual de los consumos en los diferentes sectores de demanda:

Grafico 6. Variación Anual del Consumo en M3 por Sector (Mercados Gas Natural Comprimido)



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Como se mencionó previamente, durante el último año el consumo en el sector residencial presentó un ascenso del 12% con respecto a 2011, alcanzando 3.834.648 m3/año, siendo los mercados de Pitalito y Timaná y Sur Huila los que explican cerca de 94% del consumo registrado en 2012.

La tabla a continuación detalla la participación de los diferentes sectores de consumo en los volúmenes facturados por la empresa Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. durante 2012:

Tabla 13. Participación del Consumo 2012

Sector	% Consumo (m3)	% Facturación (\$)
Estrato 1	43,97%	43,97%
Estrato 2	43,20%	43,20%
Estrato 3	9,68%	9,68%
Estrato 4	0,18%	0,18%
Estrato 5	0,00%	0,00%
Estrato 6	0,00%	0,00%
Industrial	0,00%	0,00%
Comercial	2,97%	2,97%
Oficial	0,00%	0,00%
Otros	0,00%	0,00%

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

4.5. Verificación Tarifaria

Mercado Pitalito - Timaná

Tabla 14. Componentes Tarifarios Mercado Pitalito - Timaná GNC 2012

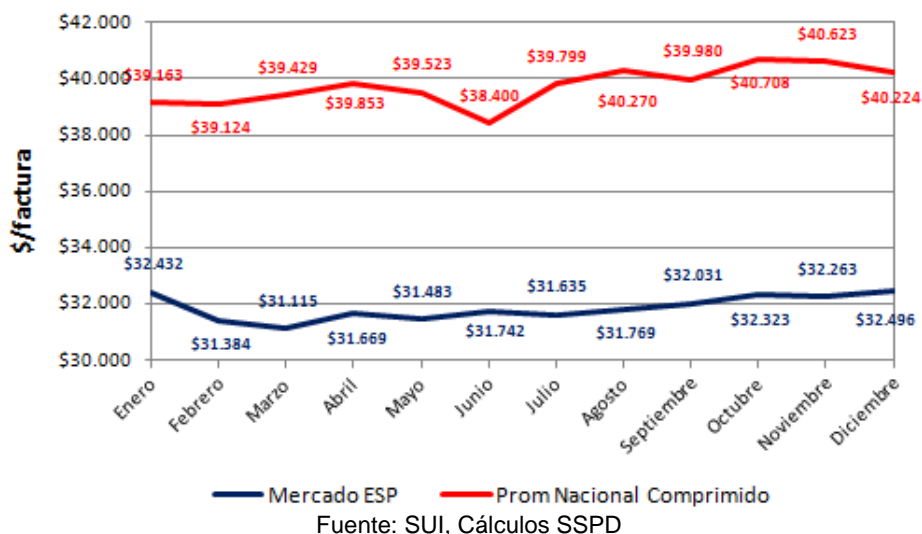
Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Tvm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Pm (\$/m3)	Cm (\$/Factura)	Cargo Fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Enero	463,83	131,66	660,42	84,39	141,78	1879,24	1879,2	1527,6
Febrero	331,92	212,21	661,21	84,12	141,48	1890,65	1890,7	1474,7
Marzo	347,93	184,07	659,73	84,14	141,67	1899,79	1899,8	1460,8
Abril	379,59	162,68	676,75	83,88	141,37	1899,64	1899,6	1488,5
Mayo	373,72	160,17	675,76	83,96	141,66	1900,01	1900,0	1479,1
Junio	376,99	170,29	675,1	83,75	141,45	1903,28	1903,3	1491,9
Julio	362,91	182,57	675,49	82,27	139,11	1902,61	1902,6	1486,6
Agosto	379,71	170,38	677,94	82,04	138,86	1899,72	1899,7	1493,5
Septiembre	399,78	165,22	674,79	82,35	139,54	1898,2	1898,2	1506,6
Octubre	402,49	169,23	680,68	82,81	140,46	1901,27	1901,3	1521,1
Noviembre	420,76	157,10	672,13	82,56	140,19	1901,95	1902,0	1518,1
Diciembre	420,27	163,28	679,8	81,78	139,01	1897,03	1897,0	1530,0

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Para el mercado de Pitalito y Timaná, la componente G de suministro de gas natural representó durante 2012 entre el 22 y 30% del valor de la factura promedio estimada de 20 m3; durante este año el precio de suministro registrado por Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. fue superior entre un 2 y 35% respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia³.

³ El costo promedio nacional de suministro de gas se estimó a partir de una muestra de 95 mercados atendidos mediante gas natural; en promedio durante 2012, la componente G, presentó los siguientes precios a nivel nacional: Enero: \$344/m3, Febrero: \$326/m3, Marzo: \$324/m3, Abril: \$326/m3, Mayo: \$321/m3, Junio: \$328/m3, Julio: \$320/m3, Agosto: \$327/m3, Septiembre: \$339/m3, Octubre: \$332/m3, Noviembre: \$340/m3, Diciembre: \$337/m3.

Gráfico 7. Factura Estimada Mercado Pitalito - Timaná 2012



Teniendo en cuenta que Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución gas natural comprimido en el mercado de Pitalito y Timaná, la estructura tarifaria incluye el costo de transporte remunerado a través de la componente de transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga, Tv, la cual representa entre el 42 y 45% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³ así como la componente que remunera el costo asociado a la compresión del combustible para su transporte, Pm, equivalente al 8,8% del valor de la factura promedio.

Es relevante mencionar que toda vez que el cargo de Distribución aprobado para el mercado de Pitalito y Timaná incluye una componente de inversión del Fondo Especial Cuota de Fomento⁴, la información de tarifas registrada por el prestador al SUI así como análisis posteriores indican que el prestador ha hundido las inversiones de la Nación debidamente reflejadas en el cargo de Distribución aplicado; no obstante lo anterior, dicho asunto ha venido siendo objeto de análisis detallado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos durante 2012.

Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20m³ osciló entre \$31.115/factura y \$32.496/factura, es decir en un rango de \$1.381/factura, no obstante lo anterior, durante todo el año se mantuvo predominantemente por debajo del valor promedio nacional presentado para los mercados atendidos mediante gas natural comprimido.

Se resalta que con respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural comprimido este mercado se encuentra hasta un 21% por debajo de la tarifa promedio estimada nacional.

Así mismo, es relevante señalar que el mayor valor de la factura promedio estimada presentado durante 2012 correspondiente a \$32.496/factura para diciembre de 2012, es un 12,7% menos costoso en comparación con el precio promedio del cilindro de 40 libras de GLP en dicho mercado; el cálculo a continuación confirma tal afirmación:

- Conversión del costo del Gas Natural en unidades de energía:

⁴ Resolución CREG 064 de 2006.

$$32.496 \text{ \$/factura} = \frac{\$32.496}{20\text{m}^3} = 1.625 \frac{\$}{\text{m}^3} \left(\frac{0,3048\text{m}}{1\text{ft}} \right)^3 \left(\frac{1\text{ft}^3}{1.000\text{BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000\text{BTU}}{1\text{MBTU}} \right)$$

$$32.496 \text{ \$/factura} = 46.009 \text{ \$/MBTU}$$

Nota: Se asume un poder calorífico del gas de 1000 BTU/ft³
 No se consideran otros conceptos asociados a la prestación del servicio de gas por red (cargo por conexión, instalación interna, revisiones técnicas reglamentarias, subsidios al consumo, entre otros)

- Conversión del costo del cilindro de 40 lbs en unidades de energía:

$$46.209 \text{ \$/cilindro} = \frac{\$46.209}{18\text{kg}} = 2.567 \frac{\$}{\text{kg}} \left(\frac{2,02\text{kg}}{1\text{Galon}} \right) \left(\frac{1\text{Galon}}{98.400\text{BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000\text{BTU}}{1\text{MBTU}} \right)$$

$$46.209 \text{ \$/cilindro} = 52.700 \text{ \$/MBTU}$$

Nota: Se asume un poder calorífico ponderado por la producción de las fuentes reguladas de GLP de 98.400 BTU/Galón (fuente: Ecopetrol) y una densidad absoluta del GLP de 2,02 kg/galón.

El valor del cilindro de 40 libras corresponde al promedio de las tarifas en vehículo repartidor registrado en el SUI para el mes de diciembre de 2012 en los municipios de Pitalito y Timaná.

Mercado Mocoa

El análisis para el presente mercado se realiza bajo la consideración que el inicio de la prestación del servicio se dio a partir del mes de octubre de 2012.

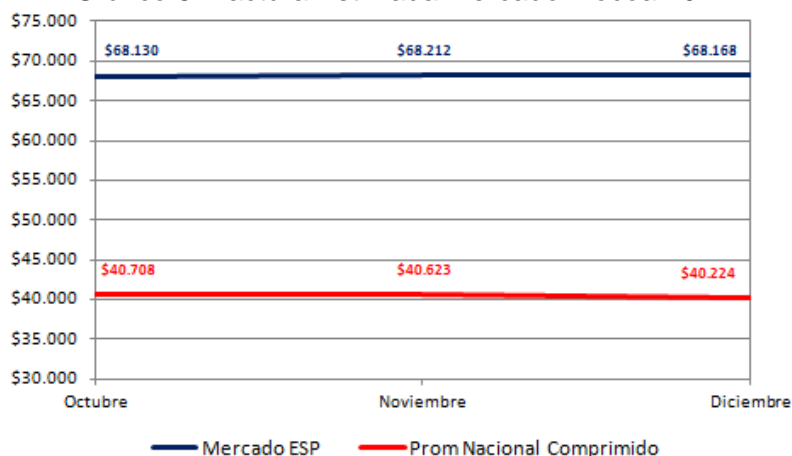
Tabla 15. Componentes Tarifarios Mercado Mocoa GNC 2012

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Tvm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Pm (\$/m3)	Cm (\$/Factura)	Cargo Fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Octubre	402,45	169,23	1877,69	624,61	140,46	2064,92	2064,9	3303,3
Noviembre	420,76	157,1	1877,5	622,72	140,186	2065,66	2065,7	3307,3
Diciembre	420,27	163,28	1876,71	616,86	139,014	2060,32	2060,3	3305,4

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Para el mercado de Mocoa, la componente G de suministro de gas natural representó durante el último trimestre de 2012 el 12,5% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³; durante este año el precio de suministro registrado por la empresa Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. fue superior entre un 21 y 25% respecto al precio promedio nacional mensual de suministro estimado por la Superintendencia.

Gráfico 8. Factura Estimada Mercado Mocoa 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Teniendo en cuenta que Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución gas natural comprimido en el mercado de Mocoa, la estructura tarifaria incluye el costo de transporte remunerado a través de la componente de transporte de gas natural comprimido en vehículos de carga, Tv, la cual representa el 57% del valor de la factura promedio estimada de 20 m³, así como la componente que remunera el costo asociado a la compresión del combustible para su transporte, Pm, equivalente al 4,1% del valor de la factura promedio.

Como se observa en el gráfico anterior, el valor de la factura promedio estimada de 20m³ osciló entre \$68.130/factura y \$68.212/factura, es decir en un rango de \$82/factura, no obstante lo anterior, durante este trimestre se mantuvo predominantemente por encima del valor promedio nacional presentado para los mercados atendidos mediante gas natural comprimido.

Se resalta que con respecto al promedio nacional de los mercados atendidos con gas natural comprimido este mercado se encuentra hasta un 70% por encima de la tarifa promedio estimada nacional, dado en parte, al efecto del mayor costo de transporte terrestre, que respecto al mercado de Pitalito y Timaná resultó ser 2,7 veces mayor.

Así mismo, es relevante señalar que el mayor valor de la factura promedio estimada presentado durante este periodo correspondiente a \$38.021/factura para noviembre de 2012, es un 0,6% menos costoso en comparación con el precio promedio del cilindro de 40 libras de GLP en dicho mercado; el cálculo a continuación confirma tal afirmación:

- Conversión del costo del Gas Natural en unidades de energía:

$$38.021 \text{ \$/factura} = \frac{\$38.021}{20\text{m}^3} = 1.901 \frac{\$}{\text{m}^3} \left(\frac{0,3048\text{m}}{1\text{ft}} \right)^3 \left(\frac{1\text{ft}^3}{1.000\text{BTU}} \right) \left(\frac{1.000.000\text{BTU}}{1\text{MBTU}} \right)$$

$$38.021 \text{ \$/factura} = 53.832 \text{ \$/MBTU}$$

Nota: Se asume un poder calorífico del gas de 1000 BTU/ft³
 No se consideran otros conceptos asociados a la prestación del servicio de gas por red (cargo por conexión, instalación interna, revisiones técnicas reglamentarias, subsidios al consumo, entre otros)

- Conversión del costo del cilindro de 40 lbs en unidades de energía:

$$47.508 \$/cilindro = \frac{\$47.508}{18kg} = 2.639 \frac{\$}{kg} \left(\frac{2,02kg}{1Galon} \right) \left(\frac{1Galon}{98.400BTU} \right) \left(\frac{1.000.000BTU}{1MBTU} \right)$$

$$47.508 \$/cilindro = 54.182 \$/MBTU$$

Nota: Se asume un poder calorífico ponderado por la producción de las fuentes reguladas de GLP de 98.400 BTU/Galón (fuente: Ecopetrol) y una densidad absoluta del GLP de 2,02 kg/galón.

El valor del cilindro de 40 libras corresponde al promedio de las tarifas en vehículo repartidor registrado en el SUI para el mes de noviembre de 2012 en el municipio de Mocoa en el departamento de Putumayo.

Mercado La Argentina

Tabla 16. Componentes Tarifarios Mercado La Argentina GLP Redes 2012

Mes	Gt (\$/galon)	Et (\$/galon)	Nt (\$/galon)	Tt (\$/galon)	Fv (gal/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo Fijo (\$/factura)	Cargo Variable (\$/m3)
Enero	2851,43	283,08	0,00	838,00	1,05	186,41	1876,08	1876,1	4455,5
Febrero	2756,20	268,11	0,00	838,00	1,05	185,82	1887,47	1887,5	4336,5
Marzo	2685,43	332,41	0,00	838,00	1,05	185,87	1896,60	1896,6	4329,6
Abril	2365,17	244,49	0,00	838,00	1,05	185,28	1896,45	1896,5	3890,4
Mayo	2212,40	294,15	0,00	797,10	1,05	185,46	1896,82	1896,8	3735,8
Junio	2248,20	250,90	0,00	797,10	1,05	185,00	1900,08	1900,1	3727,3
Julio	1776,03	283,59	0,00	808,04	1,05	181,74	1899,41	1899,4	3263,5
Agosto	1208,87	323,46	0,00	799,11	1,05	181,22	1896,53	1896,5	2686,7
Septiembre	1621,63	297,72	0,00	797,10	1,05	181,92	1895,01	1895,0	3101,2
Octubre	1583,63	283,28	0,00	797,10	1,05	182,92	1898,08	1898,1	3045,8
Noviembre	1598,19	294,08	0,00	797,10	1,05	182,37	1898,76	1898,8	3072,5
Diciembre	1652,88	302,08	0,00	797,10	1,05	180,66	1893,84	1893,8	3138,2

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

Para el mercado de La Argentina, la componente Gt de suministro de GLP representó durante 2012 entre el 44 y 65% del valor de la factura promedio estimada de 7,26 m³.

Teniendo en cuenta que durante 2012 Surcolombiana de Gas S.A. E.S.P. se abasteció de producto proveniente de fuentes de producción de GLP bajo régimen regulado (Barrancabermeja, Cusiana y Dina) y de fuentes bajo régimen libre (Corcel y Toqui - Toqui), se recomienda efectuar un análisis sobre el precio de suministro trasladado a sus usuarios por cuanto, no es posible establecer a partir de la información de tarifas y ventas de los mayoristas proveedores correspondientes, las tarifas trasladadas por estos al Distribuidor de GLP por redes.

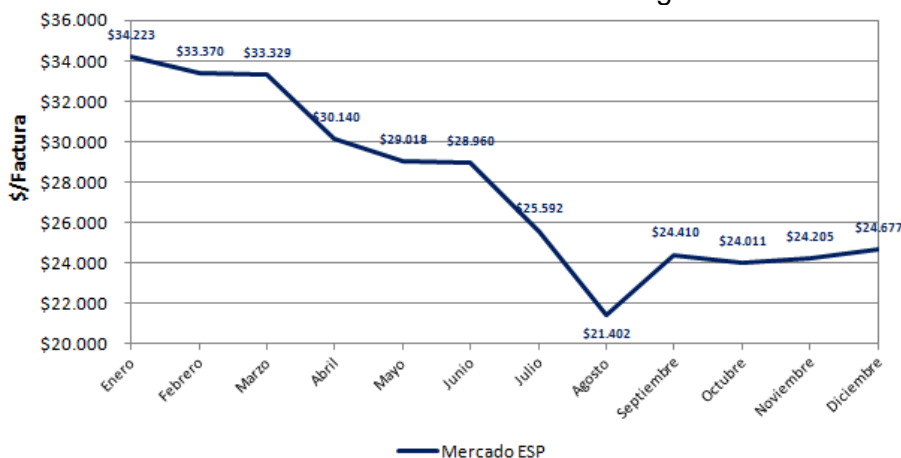
Por su parte, la componente de transporte por ductos, Et, representó entre el 6 y 12%, no obstante dado los valores reportados por el Distribuidor no corresponden con los cargos de transporte reportados por el transportador de GLP por ductos al Sistema Único de Información – SUI, es recomendable a su vez analizar dicha aplicación tarifaria en detalle.

Es oportuno recordar que de conformidad con la regulación vigente el margen de Comercialización Mayorista, Nt, se encuentra definido como cero (0) a partir de la entrada en vigencia de la resolución CREG que aprobó los cargos de transporte por ductos establecidos con base en la resolución CREG 122 de 2008, es decir, las

⁵ Mediante resolución UPME 129 de 2007, se estableció como consumo de subsistencia para el consumo de GLP por redes el valor de 7,26 m³.

resoluciones CREG 016 y 099 de 2010, razón por la cual se observa dicha componente se encuentra en dicho valor, cumpliendo así la regulación.

Gráfico 9. Factura Estimada Mercado La Argentina 2012



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

La estimación del valor de la factura promedio de 7,26m³ a partir de la información tarifaria registrada por el prestador al SUI indica que ésta osciló entre \$21.402/factura y \$34.228/factura, es decir en un rango de \$12.821/factura; en este aspecto, vale señalar que el factor volumétrico no tuvo fluctuación alguna durante el año tomando un valor de 1,048 galones/m³.

No obstante lo anterior, se recomienda adoptar estrategias de validación de la información de inventarios y volúmenes efectivamente medidos a la salida de la estación convertidora del Distribuidor, conforme lo previsto en la regulación.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 17. Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2012	Resultado	Observación
Rotación cuentas por cobrar (días)	72	252,63	No Cumple
Rotación cuentas por cobrar (días)	16	40,13	No Cumple
Razón corriente (veces)	2	1,70	No Cumple
Margen operacional (%)	34	16,01	No Cumple
Cubrimiento gastos financieros (veces)	5	2,47	No cumple

Fuente: SUI

De los cinco indicadores de gestión evaluados la empresa no dio cumplimiento a ninguno de los referentes presentados por la CREG para el 2012.

Como se ha mencionado a través de éste informe, la empresa debe mejorar algunos aspectos, en especial el de las políticas de cartera para disminuir su rotación. En cuanto a los otros indicadores, no es razonable arrojar una alerta sobre su

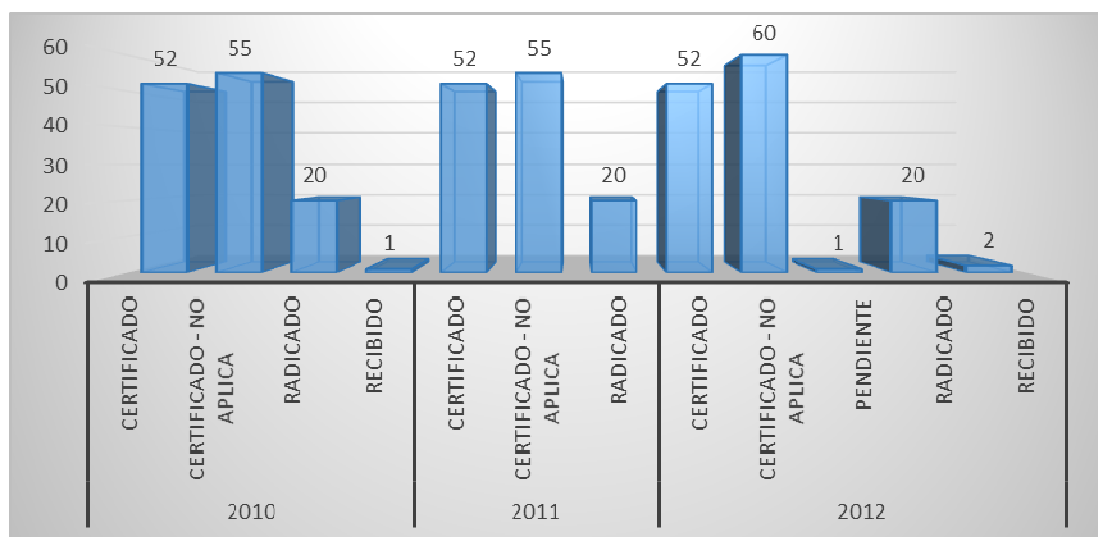
incumplimiento, pero si recordar la necesidad de cumplir con el requerimiento de la CREG.

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 10. 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 2,22% equivalente a 3 formatos pendientes.

Así mismo se observa que el porcentaje de formatos certificados como “No Aplica” para el año 2012 es del 25,53% lo que corresponde a 60 formatos.

Como se puede observar en la Tabla 18, la empresa certificó en total 60 formatos como “No Aplica”, de los cuales 53 son los formatos: Información Comercial de Usuarios No regulados, Formato 001 Gas, Información de Usuarios Exentos de Contribución, C1 Información Suspensiones No Programadas, C2. Compensaciones Residenciales No Residenciales y C3 Información Suspensiones Programadas los cuales aplican a Surcolombiana de Gas dada su actividad como Distribuidor.

También se encuentran 7 formatos de los tópicos financieros y de auditoria, aplicables a todas las empresas independientemente de su actividad.

Para verificar la calidad de la información reportada al SUI se analizó el formato B1 Información Comercial de Usuarios Regulados, en el cual se evaluó el campo de Cargo Fijo de los usuarios de estratos 1 y 2, el cual no debe presentar valores mayores a cero de conformidad con la normatividad vigente en materia de subsidios.

Respecto a este análisis se encuentra lo siguiente:

Tabla 19. Validación Calidad Formato B1 Información comercial de usuarios regulados –Subsidios y Contribuciones- 2012

AÑO	MES	SECTOR	Suma de CARGO FIJO	Cuenta de CANTIDAD FACTURAS
2012	1	1	1184	1
		2	7949	4
	2	1	1187	1
		2	5692	3
	3	1	1194	1
		2	3507	2
	4	1	1200	1
		2	3513	2
	5	1	2469	2
		2	3100	2
	6	1	5420	3
		2	1200	1
	7	1	3518	2
		2	2404	2
	8	1	1202	1
		2	3102	2
	9	1	1200	1
		2	4365	3
	10	1	1199	1
		2	4369	3
	11	1	3517	2
		2	5988	4
	12	1	1201	1
		2	3669	3
Total 2012			73349	48

Fuente: SUI

Como se puede observar en la Tabla 19, la empresa tiene un total de 48 registros de facturas de estratos 1 y 2 que presentan un valor erróneo del cargo fijo.

Igualmente se verificó que se cumpliera con las validaciones del campo Subsidios y Contribuciones para todos los sectores, validando esta información se encontró lo siguiente:

Tabla 20. Validación Calidad Formato B1 Información comercial de usuarios regulados –Subsidios y Contribuciones- 2012

NOMBRE	SECTOR	Suma de SUBSIDIO O CONTRIBUCION	Cuenta de CANTIDAD FACTURAS
☒ SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P	1	472559832	32250
	2	419376091	34887
Total SURCOLOMBIANA DE GAS S.A E.S.P		891935923	67137

Fuente: SUI

Como se puede observar, se registran 67137 facturas de los estratos 1 y 2 que presentan valores mayores a cero reflejando un concepto de contribución evidentemente incorrecto.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Mediante radicado SSPD 20122300595681 de agosto de 2012, se efectuó un requerimiento a la empresa respecto al cargue de los anexos del Plan Contable 2011; sobre dicho requerimiento el prestador ya dio cumplimiento.

Durante 2012, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible no realizó visitas de verificación de indicadores de calidad IPLI e IO en los municipios atendidos por Surcolombiana de Gas S.A E.S.P..

Al respecto, la última visita realizada a Surgas S.A E.S.P fue en 2011, donde se visitaron los municipios de Altamira y Elías en el departamento del Huila, haciendo una serie de observaciones en cuanto al cumplimiento de la normativa vigente correspondiente a la señalización de las estaciones de regulación las cuales no cumplían con los requisitos relacionados a los avisos de prohibido fumar, números de atención de emergencias y de atención de la empresa, entre otros.

De conformidad con la normatividad vigente, se mantuvo seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la Empresa a través de la verificación de las publicaciones tarifarias así como la información tarifaria registrada al SUI, respecto de la metodología tarifaria vigente.

Si bien en el mes de agosto y noviembre de 2012 la Superintendencia efectuó visitas con el fin de adelantar una evaluación sobre la aplicación del Modelo General de Contabilidad en convergencia con las normas internacionales de contabilidad e información financiera – MGC e inspección de procesos contables y de gestión financiera no se trataron aspecto tarifarios.

De otra parte, se requirió por cargue oportuno de información tarifaria al SUI mediante comunicación SSPD 20122300546401.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La empresa tiene una capacidad de generación de valor operativa importante que junto a los Ingresos No Operacionales por financiación de usuarios concluyen con una utilidad neta positiva.

La estructura de deuda de la empresa es mediana manteniéndose en un nivel adecuado y conservador que da solvencia a la empresa para atender sus obligaciones financieras.

Se recomienda a la empresa emprender gestiones financieras tendientes a disminuir la rotación de cartera para mejorar su ciclo de efectivo.

En consideración a lo evidenciado por la Dirección Técnica de Gestión de Gas durante 2011 con la realización de la visita de toma de muestras de indicadores de calidad IPLI, IO e IRST, se hace necesario realizar una nueva verificación de dichos indicadores a los municipios del departamento del Huila, en donde opera Surgas S.A E.S.P, al igual que verificar el cumplimiento en materia de señalización de las estaciones de regulación tanto de Altamira como de Elias, requerimientos que quedaron plasmados dentro del informe de visita correspondiente.

De otra parte, dentro del objeto de las visitas a realizarse se deberá verificar los mantenimientos y reparación de redes realizados por la empresa en 2012 según información reportada por el Auditor Externo en su informe.

A partir del análisis propuesto en el aspecto comercial y del contrato revisado se observa que Sur Colombiana de Gas S.A. ESP, cumple con la mayoría de las exigencias establecidas en el artículo 7 la resolución CREG 108 de 1997, sin embargo en el contrato de prestación del servicio de gas natural frente a los numerales 6), 9), 11) y 22) no se da aplicación a lo establecido en la regulación, como se muestra a continuación:

Disposición Normativa	Inclusión en el contrato
6) Área geográfica claramente determinada, en la cual la empresa ofrece prestar el servicio.	Se menciona de manera general: "(...) los municipios donde tenga instaladas redes de distribución..."
9) Transcripción del texto de las normas legales que establecen la responsabilidad de la empresa por falla en la prestación del servicio.	Menciona pero no transcribe
11) Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra. Con tal fin el contrato deberá indicar qué hechos permiten a la empresa imponer sanciones a los usuarios.	No precisa los hechos que permiten imponer sanciones a los usuarios.
22) Garantías que puede otorgar el suscriptor o usuario para respaldar el pago de las facturas, con sujeción a lo previsto en el inciso final del artículo 147 de la Ley 142 de 1994.	Hace referencia a diferentes garantías pero no a las del artículo 147 de la ley 142 de 1994

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 CREG 108 de 1997, en lo relacionado con el Contrato de Condiciones Uniformes.

Así mismo se debe hacer la recomendación a la empresa en el sentido de ajustar el texto del contrato de condiciones uniformes, actualizando lo pertinente a la resolución CREG 059 de 2012 y demás regulación expedida con posterioridad a la última actualización realizada al contrato.

Frente a la información de PQR, se observa que Sur Colombiana de Gas, presenta una disminución del 56.39% sobre el total atendido en el año 2011, registrando una participación considerablemente alta las causales "alto consumo" y "cobro de otros cargos de la empresa" sobre el total.

Por lo anterior, 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 para corregir las causas atribuibles a la prestación del servicio, enfatizando en la necesidad de clarificar las circunstancias que ocasionaron cobro por alto consumo.

De otra parte, se recomienda, realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las PQR durante 2013, con especial atención a las PQR asociadas a la implementación de la resolución CREG 059 de 2012, a fin de establecer el cumplimiento de la regulación por parte de la empresa.

Si bien, no se han evidenciado presuntas irregularidades en la aplicación del régimen tarifario en cuanto al hundimiento de las inversiones realizadas por La Nación a través de fondos públicos, se recomienda mantener el análisis sobre los mercados atendidos por la empresa Surcolombiana de Gas donde la infraestructura de distribución fue cofinanciada y su traslado a los usuarios beneficiarios de la misma.

A nivel interno, se recomienda incorporar al Sistema Único de Información, reportes para el análisis de información comercial y tarifaria para los mercados atendidos mediante GLP por redes de distribución de manera análoga al sector de gas natural por cuanto en el caso particular de la Surcolombiana de Gas, se encuentran 9 mercados atendidos con este combustible.

Se recomienda al Ministerio de Minas y Energía actualizar la información de cobertura para los mercados atendidos mediante Gas Licuado del Petróleo por Red, por cuanto a la fecha sólo se registra información de coberturas al corte del 30 de junio de 2011.

Se recomienda validar la información tarifaria cargada por la empresa Surcolombiana de Gas en cuanto a las componentes de suministro y transporte de GLP por ductos por cuanto a partir de la información de ventas y tarifas registrada por los comercializadores mayoristas proveedores no es posible establecer una correspondencia en la información registrada por el distribuidor por GLP por red.

Se recomienda adoptar estrategias de validación de la información de inventario y volúmenes efectivamente medidos a la salida de la estación convertidora del Distribuidor, conforme lo previsto en el régimen tarifario vigente para la determinación del factor volumétrico aplicable a los mercados atendidos mediante GLP por red.

De acuerdo con lo señalado en el presente informe, la verificación de los aspectos de calidad y reporte de información al SUI indica que la empresa cuenta con 3 formatos pendientes de certificación por lo que se recomienda requerir al prestador para que efectúe el cargue y certificación de la información pendiente a la brevedad posible.

Igualmente, se recomienda evaluar en detalle la calidad de la información registrada por el prestador e informarle sobre las deficiencias de la información reportada al SUI.

Por otra parte, 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, como trabajo posterior 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.