

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2014**

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

GASES DEL CARIBE S.A. ESP, se constituyó como Sociedad Anónima el 25 de Noviembre de 1966, y tiene por objeto social la compra, almacenamiento, envase y distribución de gases y derivados de hidrocarburos; la construcción y explotación de gasoductos de gas natural de tipo industrial, comercial y domiciliario la compra y venta de elementos servicios y artefactos relacionados con la venta y distribución de gases combustibles y afines. La Compañía tiene su domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, Colombia, tiene un capital Social de \$1.755.368.900 dividido en 17.553.689 Acciones de valor nominal de \$100 c/u.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Gases del Caribe S.A. E.S.P
Sigla	Gascaribe S.A. E.S.P
Nombre del Gerente	Ramón Dávila Martínez

Fuente SUI.

ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Var
Activo	\$916.818.947.791	\$802.304.905.304	14,27%
Activo Corriente	\$171.168.091.888	\$160.556.602.108	6,61%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$149.664.761.362	\$79.959.039.644	87,18%
Inversiones	\$183.465.430.413	\$169.412.343.861	8,30%
Pasivo	\$495.625.247.925	\$410.416.917.717	20,76%
Pasivo Corriente	\$114.109.906.050	\$110.448.805.901	3,31%
Obligaciones Financieras	\$381.213.219.415	\$318.789.692.807	19,58%
Patrimonio	\$421.193.699.866	\$391.887.987.587	7,48%
Capital Suscrito y Pagado	\$1.755.368.900	\$1.755.368.900	0,00%

Fuente SUI.

- Activo

El activo del servicio de gas natural presenta un incremento del 14.27% respecto al año 2012, explicado principalmente por un crecimiento en los grupos de Deudores, Inversiones y propiedad Planta y Equipo.

La estructura del activo está conformada en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Deudores: Los deudores concentran el 32.89% del total del activo del servicio de gas natural y presentan una variación respecto al año anterior de \$28.129 millones de pesos explicado principalmente en el rubro de anticipos o saldo a favor por impuestos y contribuciones que para el año 2012 tuvo un saldo de \$265 millones y para el año 2013 un valor de \$21.063 millones obteniendo una variación neta de \$20.798 millones, variación que corresponde principalmente a \$17.154 millones del cálculo de anticipo de renta para el año 2013, \$3.787 millones de saldo a favor de impuesto a las ventas y \$120 millones de anticipo impuesto de industria y comercio.

Adicionalmente, se destaca que la cartera del servicio público de gas combustible concentra el 53.71% del total de cuentas por cobrar y según informes entregados por la empresa, se evidencia que la mayor proporción de la cartera se encuentra clasificada como no vencida.

- Grupo Inversiones: Representan el 20.01% del total del activo con una variación con respecto al año 2012 de \$14.053 millones de pesos, constituidas principalmente por inversiones en compañías controladas, se destacan las inversiones en Efigas Gas Natural S.A ESP y Gases de la Guajira S.A. ESP, Las inversiones tuvieron un incremento del 8.30% generado principalmente por el reconocimiento efectuado mediante el método de participación en Efigas Gas Natural S.A ESP.
- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo representa el 16.32% del total del activo del servicio público de gas natural y tuvo un incremento de \$69.706 millones de pesos con respecto al año anterior ocasionado principalmente por el aumento del rubro de construcciones en curso con una variación de \$17.469 millones, y en redes líneas y cables por la suma de 60.780 millones de pesos, por otra parte es importante resaltar que los activos fijos presentan una depreciación acumulada a corte del año 2013 de \$110.290 millones de pesos.

La cuenta redes líneas y cables, aumento en un 47% respecto al año anterior pasando de 128.042 millones a \$188.822 para el año 2013, como resultado de la inversiones realizadas en la construcción de gasoductos en las poblaciones de Algarrobo, Magdalena, Bosconia y el Copey en el Cesar.

La empresa en visita de inspección financiera manifiesta que los activos más representativos son las redes de distribución y tiene proyectado realizar inversiones en estos activos por un valor de \$102.279 millones de pesos con el objetivo de ampliar la cobertura a los usuarios, durante los años 2014 y 2015.

- Pasivo

El pasivo del servicio de gas natural concentra un 54.06% del total del activo de la empresa y presenta un aumento del 20.76% respecto al año 2012, explicado principalmente por el incremento en el grupo de Obligaciones financieras y cuentas por pagar.

La estructura del pasivo está conformado en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Obligaciones financieras: Representan el 41.58% del total del activo y el 76.92% del total del pasivo, ascienden a la suma de \$ 381.213 millones de pesos, se observa un crecimiento del 19.58% respecto al año anterior puesto que para el año 2012 las obligaciones ascendían a \$318.789 millones de pesos, y según informe de la empresa estas fueron adquiridas con bancos nacionales y que el destino de los recursos se utiliza principalmente para la construcción y ampliación de redes, sin embargo la empresa aclara que también lo utilizan para aumento de capital de trabajo debido a que se tienen conexiones financiadas a usuarios por un periodo de 5 años.
- Grupo Cuentas por Pagar: las cuentas por pagar concentran el 15.49% del total del pasivo de gas natural de la empresa y presentan un aumento de \$19.466 millones de pesos con respecto al año anterior, siendo las cuentas más representativas la adquisición de bienes y servicios la cual tuvo un incremento por valor de \$8.339 millones y la cuenta de impuestos tasas y contribuciones con un incremento por valor de \$12.678 millones de pesos; valores que se encuentran compensados con la disminución de otras cuentas por pagar por valor de \$4.699 millones de pesos con respecto al año anterior.

- Patrimonio

El patrimonio concentra el 45.94% del total del activo de la empresa y presenta un incremento del 7.48% en comparación con el año 2012 ocasionado principalmente por el aumento en el superávit por valorizaciones por valor de \$184.711 millones de pesos e incremento en el resultado del ejercicio por valor de \$6.808 millones.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$685.153.271.541	\$572.156.287.141	19,75%
COSTOS OPERACIONALES	\$525.874.280.283	\$448.790.352.201	17,18%
GASTOS OPERACIONALES	\$84.556.560.456	\$81.985.400.720	3,14%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$74.722.430.802	\$41.380.534.220	80,57%
OTROS INGRESOS	\$72.497.252.477	\$96.040.090.905	-24,51%
OTROS GASTOS	\$27.567.497.331	\$24.576.473.990	12,17%
GASTO DE INTERESES	\$20.405.700.742	\$21.299.718.279	-4,20%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$119.652.185.948	\$112.844.151.135	6,03%

Fuente: SUI

Los ingresos por servicios de gas se incrementó en 13.39% respecto al año 2012 ocasionado principalmente por un incremento del 19.81% en la venta de servicios por valor de \$111.203 millones de pesos, que representan el 88.75% del total de los ingresos.

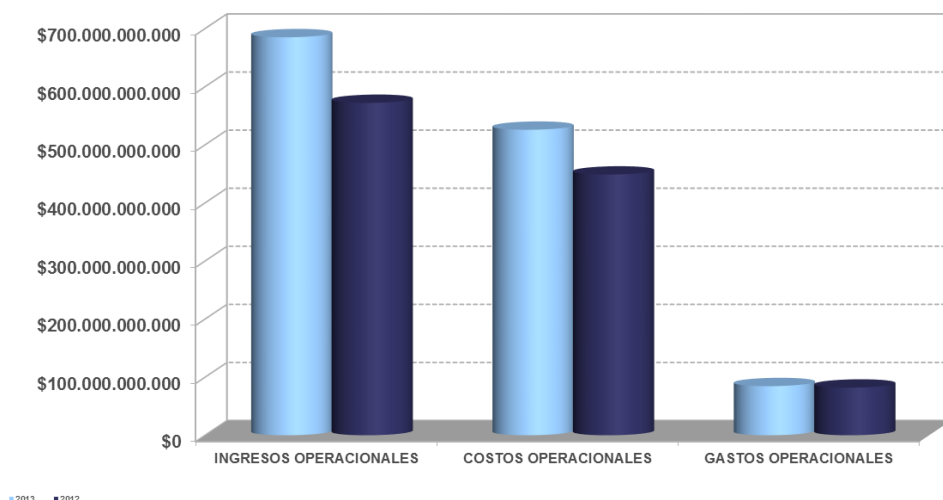
El total de ingresos operacionales están compuestos por las actividades de Venta de servicios de Gas Combustible, que para el año 2013 fueron de \$672.458 millones de pesos y representa el 88.76% del total de los ingresos, la actividad de venta de bienes por \$12.695 millones de pesos y de otros ingresos por valor de \$72.497 millones.

De acuerdo a lo manifestado por la empresa en cuanto a que otro tipo de ingresos tiene, la empresa manifestó que los ingresos por conexiones e instalaciones internas, ingresos por financiación de usuarios y rendimientos por las inversiones en entidades controladas y no controladas.

El costo total de la empresa Gases del Caribe S.A.ESP concentra el 69.41% del total de ingresos de la empresa, con un incremento de 17.18% con respecto al año inmediatamente anterior. El rubro de costo de venta del servicio público representa el 97.74% del costo total discriminado de la siguiente manera: Por la compra de Gas \$513.965 millones de pesos y el 2.26% representado por los rubros de venta de bienes comercializados y de medidores.

Respecto al resultado del ejercicio del servicio de gas se evidencia un crecimiento del 6.03% respecto al año 2012 equivalentes a \$ 6.808 millones de pesos.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se puede observar en la gráfica 2.1 la gestión operacional de la empresa tuvo un crecimiento generalizado respecto al año anterior, lo que se ve reflejado con un incremento en la utilidad operacional del 80.57%. Explicado principalmente por el aumento de los ingresos y la disminución de los otros ingresos y gastos de un 37% respecto al año anterior.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,5	1,5
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	140,5	162,7
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	20,7	18,9
Activo Corriente Sobre Activo Total	18,67%	20,01%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	54,1%	51,2%
Patrimonio Sobre Activo	45,9%	48,8%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	23,0%	26,9%
Cobertura de Intereses – Veces	6,3	4,1
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	131.390.589.399	88.509.182.847
Margen Operacional	19,2%	15,5%
Rentabilidad de Activos	14,3%	11,0%
Rentabilidad de Patrimonio	36,8%	26,4%

Fuente: SUI

Liquidez

La razón corriente de la empresa es 1.5 veces calculado sobre el valor reportado en el Sistema Único de Información – SUI, es de aclarar que como resultado de la visita de inspección por parte de la SSPD se estableció que existe diferencia del activo corriente en \$38.334 millones de pesos entre el balance general dictaminado y el cargue de información A1-2013, lo que conduce a la distorsión del cálculo de éste indicador. La empresa explica que ocurrió un error en el cargue al SUI, tal y como se evidencia en la contabilidad, por lo que se comprometió a realizar solicitud de modificación de la información, según acta de visita del mes de marzo de 2014.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una leve recuperación respecto a la vigencia anterior pasando de 162.7 días a 140.5 días disminuyendo el plazo promedio que otorga a sus clientes en 22,2 días, para el pago de sus obligaciones, lo cual se evidencia en la alta participación de los deudores por instalaciones de gas, a quienes la empresa financia hasta por seis años dado que la mayoría de la cartera está concentrado en los estratos 1 y 2, en contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un promedio de 20 días.

Como se aclaró en el indicador de razón corriente y el indicador de Activo corriente sobre Activo total también se ven distorsionados por el erróneo cargue al SUI del total del activo corriente.

L

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 54.1%, el cual presenta un leve incremento respecto al año anterior, valor que corresponde al incremento del financiamiento interno con la banca comercial que se incrementó en un 19.86% con respecto al año anterior y la adquisición de bienes y servicios nacionales que tuvo un aumento con respecto al año anterior de 28.17%

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 45.9% de la estructura de financiación de Gases del Caribe.

La cobertura de intereses de la compañía es de 6.3 veces para el año 2013, en el año 2012 el indicador equivalía a 4.1 veces. El aumento se debe al incremento de los intereses de las obligaciones financieras. El indicador actual evidencia que la compañía tiene la capacidad de pagar el total de los intereses 6.3 veces con su margen Ebitda.

Rentabilidad

El Ebitda de la compañía tuvo un incremento de \$42,881 millones de pesos con respecto al año 2012, esta variación como consecuencia del aumento en el volumen de gas vendido a nuevos usuarios y a la inclusión del rubro Ingresos financieros para el 2013 como ingresos operacionales, lo que condujo al incremento del 13.39% en la venta de servicios y el aumento de los costos operacionales en un 17.18% con respecto al año anterior.

El margen operacional para el año 2013 asciende a 19.25%, los activos de la empresa tuvieron una rentabilidad para el año 2013 del 14.3% y la rentabilidad del patrimonio un 36.8%.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVO

La empresa Gases del Caribe S.A E.S.P presta los servicios de distribución de gas natural en cincuenta y cuatro (54) municipios de los Departamentos de Bolívar, Atlántico, Magdalena y Cesar así: San Estanislao, Clemencia, Valledupar, Bosconia, El Copey, Manaure Balcón del Cesar, La Paz, Algarrobo, Aracataca, Cerro de San Antonio, Concordia, El Piñón, El Reten, Pedraza, Plato, Pueblo Viejo, Salamina, Tenerife, Zapayan, Barranquilla, Baranoa, Candelaria, Juan de Acosta, Malambo, Palmar de Varela, Polonuevo, Repelón, Sabanagrande, Santa Lucia, Soledad, Tubara, Arroyohondo, Calamar, San Cristóbal, Santa Marta, Chivolo, Ciénaga, Fundación, Pivijay, Remolino, Sitionuevo, Zona Bananera, Campo de la Cruz, Galapa, Luruaco, Manatí, Piojo, Ponedera, Puerto Colombia, Sabanalarga, Santo Tomás, Suan, Usiacurí y Soplaviento.

Las redes de distribución de la empresa, se encuentran construidas en material de Acero y Polietileno así: Once mil setecientos veintitrés (11.723) kilómetros en tubería de polietileno de 80 y 100; y en tubería de acero es de 29.73 kilómetros de red, además cuenta con setenta y dos (72) Estaciones de Regulación y Medición y cuatro (4) estaciones descompresoras ubicadas en los departamentos de Atlántico, Magdalena y Cesar.

La infraestructura de distribución que posee la empresa Gases del Caribe S.A E.S.P, se encuentra diseñada para atender los mercados residencial, comercial e industrial.

La empresa Gases del Caribe S.A E.S.P cuenta con acreditación expedida por la ONAC para el laboratorio para calibración de medidores de gas tipo diafragma, evaluación y acreditación realizada con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional ISO/IEC 17025:2005 con fecha de vencimiento 2017-07-10.

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 059 de 2012, la empresa Gases del Caribe S.A E.S.P ha realizado a 31 de marzo de 2014, un total de 155.296 Revisiones Técnicas Reglamentarias (RTR) de las 202.730 generadas en los municipios atendidos por la empresa en los departamentos de Atlántico, Magdalena y Cesar.

De las 47.434 revisiones que se encuentran pendientes por realizar la empresa informa que estos inmuebles se encuentran con el servicio suspendido por seguridad, ya que en algunos casos no han permitido la RTR ó simplemente no se encontraban en el inmueble al momento de realizarles la revisión, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

TABLA 5

Revisiones Técnicas Reglamentarias RTR	jun-12	2013	2014
Revisiones Generadas	76569	103502	22659
Revisiones Efectuadas	59442	76780	19074
Revisiones Incumplidas	17127	26682	3585

Fuente: Información Gases del Caribe S.A E.S.P

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra actividades propias a su naturaleza, a continuación se presenta el comportamiento de usuarios por estrato, de las compras y ventas en cada una de las actividades para los años 2012 y 2013.

4.1. USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

Como se muestra en la tabla siguiente, la empresa GASES DEL CARIBE S.A. ESP, en el año 2012 presenta un total de 666.395 y para el año 2013 un total de 705.713.

**TABLA 6 POR ESTRATO USUARIOS RESIDENCIALES
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.**

ESTRATOS	AÑO 2013	AÑO 2012
Estrato 1	258.088	235.718
Estrato 2	230.450	219.862
Estrato 3	130.720	126.803
Estrato 4	48.643	46.496
Estrato 5	18.722	18.530
Estrato 6	19.090	18.986
Total	705.713	666.395

FUENTE DE INFORMACION: SISTEMA UNICO DE INFORMACION – SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios residenciales del año 2012 al 2013 aumentaron en 39.318 usuarios, representando el 5,57% en aumento durante ese rango de tiempo.

**TABLA 7 POR ESTRATO USUARIOS NO RESIDENCIALES
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.**

ESTRATOS	AÑO 2013	AÑO 2012
Industrial	385	404
Comercial	10.170	9.698
Oficial	49	47

Otros	179	193
Total	10.783	10.342

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios NO residenciales del año 2012 al 2013 aumentaron en 441 usuarios, representando el 4,09% en aumento durante ese rango de tiempo.

En las siguientes tablas se muestra el comportamiento de los consumos a usuarios residenciales y NO residenciales durante los dos años revisados, observando que se mantiene la tendencia de aumento para los estratos 1 y 2 pero los estratos 3, 4, 5 y 6 presentan disminución en el consumo durante el rango de años analizados.

Para los NO residenciales se nota una disminución en los consumos presentando solo aumento en el ítem “Otros”.

TABLA 8

CONSUMOS PROMEDIOS (\$) USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.	Consumos 2013	Consumos 2012	%
Estrato 1	48.768.471	45.592.610	6,51
Estrato 2	46.953.437	46.182.739	1,64
Estrato 3	25.797.934	26.105.216	-1,19
Estrato 4	8.375.575	8.430.246	-0,65
Estrato 5	3.323.248	3.434.786	-3,36
Estrato 6	3.917.290	4.021.194	-2,65
Total	137.135.955	133.766.791	2,46

TABLA 9

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.	Consumos 2013	Consumos 2012	%
Industrial	31.492.259	35.830.114	-13,77
Comercial	28.816.855	27.854.456	-3,34
Oficial	434.730	453.094	-4,22
Otros	35.331.445	29.063.451	17,74
Total	96.075.289	93.201.115	2,99

Con respecto a las ventas para los años en análisis GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. presentó el siguiente comportamiento:

TABLA 10

VENTAS FACTURADAS ANUALES USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.	Facturados 2013	Facturados 2012	%
Estrato 1	51.004.744.025	46.499.879.229	8,83
Estrato 2	48.076.358.401	46.293.121.010	3,71
Estrato 3	21.405.324.351	21.361.323.499	0,2
Estrato 4	6.932.210.891	6.894.625.493	0,54
Estrato 5	2.750.953.926	2.810.184.570	-2,15
Estrato 6	3.242.203.613	3.290.966.546	-1,5
Total	133.411.795.207	127.150.100.347	4,69

TABLA 11

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.	Consumos 2013	Consumos 2012	%
Industrial	24.008.153.114	27.232.327.399	-13,43
Comercial	23.892.207.002	22.784.145.453	4,64
Oficial	359.684.440	370.408.491	-2,98
Otros	24.653.665.161	20.049.760.291	18,67
Total	72.913.709.717	70.436.641.634	3,39

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Para los estratos del 1 al 4 en los usuarios residenciales se mantuvo la tendencia al incremento en las ventas mientras que para los estratos 5 y 6 presentó una variación porcentual negativa.

En los usuarios NO residenciales fue de principalmente variación porcentual negativa en los usuarios industriales, oficiales y otros, solo aumentó durante 2012 al 2013 el sector comercial.

Para el período 2014 la empresa GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. tiene establecida la siguiente cobertura como meta:

TABLA 12

LOCALIDAD	VIVIENDAS ANILLADAS	USUARIOS ACUMULADOS	PROYECCIÓN 2014
DPTO DEL ATLANTICO	546589	502.952	92,02%
DPTO DEL BOLIVAR	12.873	10.825	84,09%
DPTO DEL MAGDALENA	219.904	187.669	85,34%
DPTO DEL CESAR	111.072	102.328	92,13%
TOTAL	890.438	802.922	90,17%

Fuente: Gases del Caribe S.A. ESP

4.2. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Analizada la información reportada por la empresa GASES DEL CARIBE 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 2013 un total de

93.201 PQR's, en las causales: Condiciones de Seguridad o Riesgo con el 45,29% y Alto Consumo con el 10% del total atendido. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las PQR's en los años 2013 y 2012.

TABLA 13
PQR's CAUSALES ANUALES
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

DETALLE	AÑO 2013	AÑO 2012
Alto consumo	9.232	7.906
Calidad del servicio	2.291	1.807
Cambio de medidor o equipo de medida	8	7
Cobro de otros cargos de la empresa	166	135
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	302	1
Cobro Múltiple	6	0
Cobros inoportunos	1.081	584
Cobros por servicios no prestados	399	274
Condiciones de seguridad o riesgo	42.206	34.818
Conexión	960	511
Decisiones de sanción de la ESP	818	458
Dirección incorrecta	2.528	1.651
Entrega y oportunidad de la factura	1.975	1.041
Error de lectura	970	638
Estrato	1.681	1.201
Falla en la prestación del servicio.	8.567	6.949
Medidor, cuenta o línea cruzada	8	0
Otras inconformidades	8.411	6.763
Pago sin abono a cuenta	724	765
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	5.578	4.306
Relacionada con cobros por promedio	1.374	1.077
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	2.668	3.236
Solidaridad	169	141
Subsidios y contribuciones	12	3
Suspensión por mutuo acuerdo	259	219
Tarifa cobrada	0	3
Terminación de contrato	808	6.965
Total PQR's	93.201	81.459

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

TABLA 14

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.			
PQR's			
Departamento	2013	2012	%
Atlántico	58.548	58.041	0,87
Bolívar	759	782	-3,03
Cesar	9.710	6.261	35,52
Magdalena	24.184	16.375	32,29
Total	93.201	81.459	12,6

Por su parte el comportamiento general de las reclamaciones reportadas por la empresa, muestra un aumento del 12,6% en 2013 en relación con el total atendido en 2012; no obstante se mantiene una alta participación de las causales de reclamación correspondientes al alto consumo, calidad del servicio y condiciones de seguridad o riesgo.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 15 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	19%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	6,3	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	140,5	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	20,7	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,5	No Cumple

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

El resultado del indicador de Margen Operacional se ubica en 19% por debajo del referente establecido por la SSPD de 34%. Este indicador aumento en 3,71% con respecto al año 2012; evidenciado en el crecimiento del 19,75% de sus ingresos operacionales y de \$42.881 del Ebitda

La rotación de cuentas por cobrar de Gases del Caribe es de aproximadamente 5 meses lo que implica que en promedio la empresa recauda su cartera de forma tardía y está muy lejos del referente del sector, adicionalmente la empresa cancela sus deudas con proveedores en menos de un mes, según el concepto de la empresa GasCaribe el referente de este indicador no aplica ya que la empresa financia la mayoría las instalaciones a los usuarios de gas, hasta seis años y de acuerdo a la visita de inspección la empresa manifiesta que tiene una cartera sana con un promedio de 30 días de recaudo, los usuarios que acumulan 2 facturas vencidas se les realiza un aviso de suspensión y que de acuerdo al reducido valor promedio de cada una de las facturas de usuarios regulados, resulta más conveniente suspender el servicio

después de dos meses debido a que el costo de la suspensión del servicio probablemente es mayor que el valor promedio de las facturas de un mes.

Es pertinente aclarar que el indicador de razón corriente puede estar distorsionado dado el cargue erróneo del activo corriente en el SUI.

La rotación de las cuentas por pagar para Gas Caribe es de 20.7 días y de acuerdo a la visita de inspección financiera del mes de marzo de 2014, la empresa manifiesta que las políticas de pago a proveedores de Gas Caribe varía entre 15 y 30 días dependiendo del acuerdo de pago que se haya establecido con el proveedor y es una práctica normal en el mercado, el promedio de dichos plazos en los pagos se reflejan en el indicador de cuentas por pagar y en ningún caso corresponde a deudas vencidas.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con relación a la calidad de la información reportada al SUI por la empresa Gases del Caribe S.A E.S.P, en aspectos técnicos – operativos, la Dirección Técnica de Gestión de Gas no realizó requerimiento alguno a la empresa en el año 2013.

En cuanto a la información de costos y tarifas, se ha evidenciado calidad y oportunidad dando así cumplimiento a lo establecido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son:

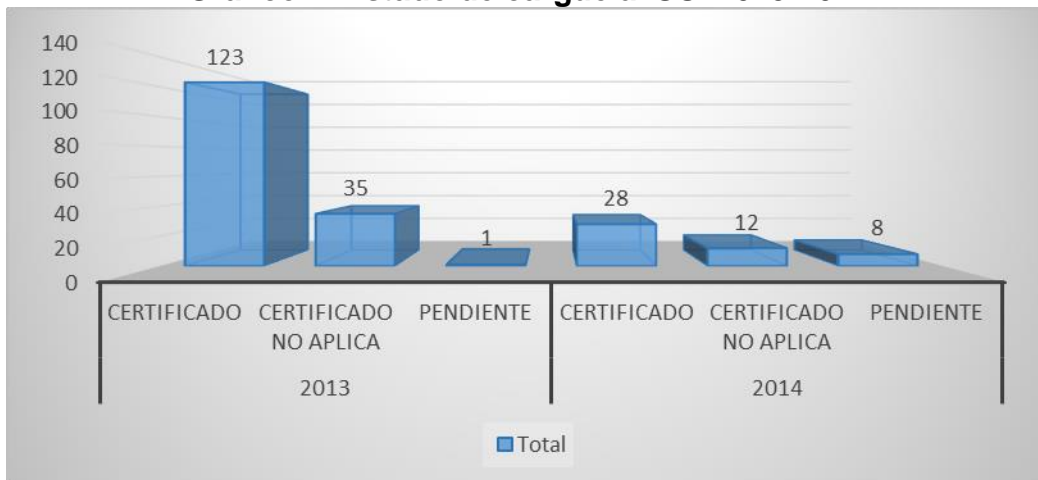
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un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

Tabla 16. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Etiquetas de fila	Suma de Total formatos
2013	159
Certificado	123
Certificado No Aplica	35
Pendiente	1
2014	48
Certificado	28
Certificado No Aplica	12
Pendiente	8
Total general	207

Fuente: SUI

Gráfico 2. Estado de cargue al SUI 2013-2014



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento del 0.63% reflejado en 1 formato pendiente, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 22.01% lo que corresponde a 35 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 16,67% correspondiente a 8 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 25,00% resumido a 12 formatos.

Con respecto a la calidad de información reportada, se analizó la información de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa, los cuales se encuentran resumidos en la siguiente tabla.

Tabla 17. Subsidios y Contribuciones al SUI 2013

2013								
	Subsidios		Excentos		Contribuciones			
Mes	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial
1	2,020,773,685	1582615813	0	38,996	56,004,189	65,505,870	211,391,763	173,884,623.00
2	2,064,195,966	1587081186	0	0	60,646,719	71,453,097	180,142,572	174,355,646.00
3	1,995,092,427	1511283118	0	0	58,821,343	64,985,869	193,753,064	169,412,411.00
4	2,154,821,098	1681256608	0	30,016	57,695,422	65,151,027	220,593,001	178,020,518.00
5	2,030,382,459	1525955627	0	0	60,956,887	67,965,534	170,474,326	176,791,853.00
6	2,065,167,641	1,568,774,072	0	0	56,608,039	64,855,555	170,998,044	175,343,142.00
7	2,134,258,587	1,612,315,808	0	0	56,360,158	64,283,037	174,602,226	179,031,886.00
8	2,251,309,221	1682655117	0	0	58,786,738	66,698,762	168,837,509	185,970,012.00
9	2,200,915,522	1601488693	0	0	58,704,850	67,900,481	149,818,250	186,534,719.00
10	2,197,067,163	1611346922	0	0	56,503,543	65,176,502	165,768,072	183,278,425.00
11	2,201,050,745	1580299818	0	109,366	57,943,350	67,075,742	146,169,530	187,344,739.00
12	2,186,527,406	1582525269	0	0	54,989,255	64,346,076	184,112,125	189,700,979.00

Fuente: SUI

Como se puede observar en la tabla 2 en la columna del estrato 4 para los periodos 1, 4 y 11 existe información reportada, lo cual no debería existir ya que dichos estratos no están sujetos ni a subsidios ni contribuciones, por lo tanto es importante requerirle a

la empresa sobre este reporte de información.

7. ASPECTOS TARIFARIOS

7.1. Régimen Tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P., el esquema de remuneración aplicable hasta el 31 de diciembre de 2013 es el señalado por el regulador a través de la Resolución CREG 011 de 2003. A partir del 1 de enero de 2014, las fórmulas tarifarias aplicables son las contenidas en la Resolución CREG 137 de 2013. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la Resolución CREG 186 de 2010.

La empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P. presta actualmente el servicio de gas natural en ocho mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

TABLA 18

N°	Mercado Relevante	Resolución CREG
1	Atlántico-Magdalena-Cesar	086 de 2004
2	Salamina	090 de 2006
3	Cesar-Magdalena	014 de 2008
4	El Paso	064 de 2008
5	Chibolo	029 de 2010
6	Soplaviento	078 de 2010
7	San Cristóbal	051 de 2011
8	Cerro de San Antonio	187 de 2011

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG

7.2. Tarifas Aplicadas

En tanto el mercado relevante Atlántico-Magdalena-Cesar, con aprobación de cargos de distribución y comercialización mediante la Resolución CREG 086 de 2014, abarca más del 90% del total de usuarios atendidos por la empresa, a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para el mismo.

TABLA 19

Estructura de costos y tarifas 2013

Mes	Gm. - [\$/m ³]	Tm. - [\$/m ³]	Dm. - [\$/m ³]	Cargo variable [\$/m ³]	Cm. - [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]
ene / 2013	375	109	178	813	3.210	3.210
feb / 2013	376	113	177	817	3.215	3.215
mar / 2013	376	114	177	819	3.225	3.225
abr / 2013	425	112	178	869	3.228	3.228
may / 2013	379	105	177	812	3.232	3.232
jun / 2013	394	101	177	824	3.237	3.237
jul / 2013	405	108	178	842	3.241	3.241
ago / 2013	390	118	177	838	3.238	3.238
sep / 2013	371	114	177	813	3.237	3.237
oct / 2013	396	118	177	842	3.242	3.242
nov / 2013	376	112	175	814	3.230	3.230
dic / 2013	385	116	175	825	3.218	3.218

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

En el mes de abril el cargo variable presentó el mayor valor de todo el año 2013 \$869/m³, incidido principalmente por el componente de compras -Gm; sin embargo, en el mes siguiente, se observa el cargo variable más bajo durante todo el 2013 \$812/m³, como consecuencia de unos menores valores, tanto de compras -Gm como de transporte -Tm.

En cuanto al cargo fijo, inició el año en \$3.210/factura y lo finalizó en \$ 3.218/factura, mostrando una variación inferior al 1%.

TABLA 20

Tarifas y Subsidios 2013 - Estratos 1 y 2

Concepto	ene-13	feb / 2013	mar / 2013	abr / 2013	may / 2013	jun / 2013	jul / 2013	ago / 2013	sep / 2013	oct / 2013	nov / 2013	dic / 2013
Tarifa (\$/m ³) estrato 1	\$ 427	\$ 442	\$ 457	\$ 445	\$ 446	\$ 447	\$ 448	\$ 449	\$ 449	\$ 450	\$ 449	\$ 448
% subsidio estrato 1	59,51%	58,16%	56,59%	59,74%	56,96%	57,98%	58,57%	58,52%	57,22%	58,28%	57,06%	58,19%
Tarifa (\$/m ³) estrato 2	\$ 531	\$ 550	\$ 568	\$ 553	\$ 555	\$ 556	\$ 557	\$ 558	\$ 558	\$ 560	\$ 558	\$ 557
% subsidio estrato 2	49,41%	47,70%	45,80%	49,72%	46,36%	47,53%	48,25%	48,22%	46,56%	47,90%	46,45%	47,83%

Fuente: Archivos SSPD

El valor por metro cúbico a los usuarios de estratos 1 y 2, hasta consumos de 20m³, oscilaron en el año 2013 entre \$427/m³ y \$457/m³ para el estrato 1 y entre \$531/m³ y \$568/m³ para el estrato 2. Es preciso señalar que para los consumos superiores a los 20m³, estos metros adicionales se deben liquidar para los usuarios de los estratos 1 y 2, con el valor del cargo variable.

Los porcentajes de subsidio se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.

TABLA 21

Estructura de costos y tarifas 2014

Mes	Gm. - [\$/m ³]	Tm. - [\$/m ³]	Dm. - [\$/m ³]	Cargo variable [\$/m ³]	Cm. - [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]
ene / 2014	378	108	306	810	3.222	3.222
feb / 2014	391	118	308	836	3.234	3.234
mar / 2014	383	114	311	827	3.251	3.251
abr / 2014	368	125	316	828	3.259	3.259

Fuente: Archivos SSPD

La información disponible para el año 2014, va de enero a abril, período durante el cual se ha dado aplicación a la metodología contenida en la Resolución CREG 137 de 2013. Se observa en febrero el mayor valor de cargo variable, \$836/m³ cifra incidida principalmente por el costo de las compras -Gm.

El cargo fijo se ha incrementado en \$37 de enero a abril de 2014, lo cual representa cerca de 1%.

TABLA 22

Tarifas y Subsidios 2014 - Estratos 1 y 2

Concepto	ene / 2014	feb / 2014	mar / 2014	abr / 2014
Tarifa (\$/m ³) estrato 1	\$ 449	\$ 452	\$ 454	\$ 453
% subsidio estrato 1	57,43%	58,11%	57,39%	57,70%
Tarifa (\$/m ³) estrato 2	\$ 559	\$ 561	\$ 565	\$ 563
% subsidio estrato 2	46,90%	47,74%	46,85%	47,23%

Fuente: Archivos SSPD

Las tarifas del estrato 1 han estado en promedio en \$452/m³ y las del estrato 2 en \$562/m³. Los porcentajes de subsidio no superan los límites establecidos por la normatividad vigente, oscilando los del estrato 1 entre el 57,39% y el 58.11%, para el estrato 2 oscilan entre el 46.85% y el 47.74%.

7.3. Estratificación Socioeconómica

La aplicación de la estratificación por parte de la empresa, se sustenta en los decretos municipales de adopción de la estratificación socioeconómica en cada uno de los municipios atendidos. La empresa participa en los comités permanentes de estratificación, cuenta con un software de información geográfica en el cual incluye la información de estratificación socioeconómica de cada municipio atendido, este software está directamente relacionado con el software comercial.

En cuanto a los hogares comunitarios, la información suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantice que estos usuarios sean facturados en estrato 1.

8. ACCIONES DE LA SSPD

Respecto a las acciones de vigilancia Financiera por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se realizó visita los días 26, 27 y 28 de marzo 2014 con el fin de realizar visita de inspección financiera y contable, producto de esta visita la empresa realizo compromiso de solicitar modificación de los Planes contables A1-2013 Consolidado y Gas Natural en el Sistema Único de Información SUI, antes del 4 de Abril del 2014, solicitud que efectuó mediante radicado número 20145210179682

del 11 de Abril de 2014; a la cual el Grupo SUI dio respuesta mediante radicado 20141800217791 del 24 de abril del 2014 en donde informa la No autorización de modificación de plan contable consolidado y de gas, correspondiente al año 2013.

Mediante comunicación 20142000015931 del 4 de febrero de 2014, la superintendencia solicita a la empresa información relacionada con los Proyectos de inversión en infraestructura correspondientes a la resolución 003176 de 2005. De acuerdo a lo anterior, Gases del Caribe envió la información solicitada mediante radicado 20145290049362 del 14 de febrero de 2014.

Mediante radicado 20141800202671 del 11 de abril de 2014 la SSPD explica el procedimiento para el cargue de reporte de inversiones del IV trimestre del 2013. Solicitada en mesa de ayuda por la empresa Gases del Caribe S.A ESP

Mediante radicado 20131800602901 del 19 de septiembre del 2013 el coordinador del grupo SUI autoriza modificación formato de ejecución Inversiones 2013 según lo solicitado por Gas Caribe mediante radicado 20135290462252 del 5 de septiembre del 2013.

Mediante radicado 20132300235511 del 9 de mayo de 2012 se solicita cargue de anexos plan contable 2012 en el sistema SUI.

En abril de 2014 se realizó visita a la sede de la empresa con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas en el SUI, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, sin evidenciarse algún presunto incumplimiento por parte de la empresa.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., durante los días 09 al 11 de abril de 2014, con el objetivo de verificar la correcta aplicación de los regímenes tarifario, comercial y técnico del servicio de gas natural.

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se obtuvieron los siguientes resultados:

Se procedió a realizar la verificación del procedimiento aplicado por la empresa para la atención de reclamaciones, así como el contenido del contrato de condiciones uniformes y la factura expedida por la empresa. En el cuadro siguiente se muestra el resultado obtenido en cada uno de los ítems verificados según información desarrollada en el "Check List" ejecutado en durante visita a la empresa:

TABLA 23

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014						
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL						
EMPRESA:						
FECHA DE LA VISITA						
	ITEM	RESULTADO VERIFICADO				OBSERVACIÓN
		SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	
COBERTURA DEL SERVICIO	SE ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN EL SUI PARA CADA UNO DE LOS ASPECTOS ANALIZADOS.	X				Correctamente cargada en el SUI.
	SE HA ACTUALIZADO LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES CON LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?	X				Ya actualizado para las nuevas disposiciones. Copia publicada en El Heraldillo y copia del CCU.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	SE AJUSTÓ EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CON BASE EN LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA DTGGC EN 2013?				X	
	LA EMPRESA TIENE PUBLICADO EL TEXTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LA PÁGINA WEB?	X				Sí, fotos adjuntas al Informe de Visita.
	SE CARGÓ EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE RUPS REALIZADA EN 2014?	X				Pantallazo con reporte para el día 03 de febrero de 2014.
RTR	TIENE LA EMPRESA ESTABLECIDO EL PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN CREG 059 DE 2012?	X				Sí, cartas y comunicaciones donde socializan a la comunidad acerca de las RTR's.
	SE PRESENTÓ INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE USUARIOS QUE DEBEN REALIZAR LA RTR, ENTRE MAYO Y DICIEMBRE DE 2014?	X				Sí, utilizan el software "GASPLUS" donde muestran la alerta de los usuarios más próximos a los más lejanos.
CALIDAD DEL SERVICIO	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA SOBRE CAUSALES DE SUSPENSIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?	X				En el SUI también están reportadas.
	SE ENCONTRÓ EN EL SUI EL REPORTE DE PQR	X				Sí, datos anual 2013-2012.
	LA EMPRESA CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DEFINIDA PARA ATENCIÓN AL USUARIO	X				Sí, cuadro de manejo de tiempos.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS DE ATENCIÓN	X				Cuadro excel y respaldo de las facturas.
	LA EMPRESA CUENTA CON REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	X				Sí, cuadro de manejo de tiempos.
GENERALES	LA EMPRESA INCORPORA LA LEYENDA "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS"	X				Correctamente
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?	X				Sí, verificable para los años 2013-2012.

Se pudo establecer que la empresa tiene establecidos los manejos de tiempo de respuesta a los usuarios a través de tres (3) canales: reclamaciones escritas, tiempo en punto de atención y tiempo llamada telefónica.

TABLA 24

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRs 2013			
MES	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA RECLAMOS ESCRITOS	TIEMPO PROMEDIO SERVICIO EN SALA	TIEMPO PROMEDIO DE CONVERSACION
ENERO	10,94	00:28:22	6,45
FEBRERO	11,41	00:35:01	6
MARZO	13,33	00:33:21	5,23
ABRIL	10,31	00:23:49	4,19
MAYO	12,25	00:23:17	4,23
JUNIO	12,22	00:24:16	4,01
JULIO	10,66	00:19:11	3,58
AGOSTO	10,71	00:10:26	3,56
SEPTIEMBRE	9,20	00:08:49	3,35
OCTUBRE	9,92	00:11:50	3,56
NOVIEMBRE	9,25	00:12:06	3,49
DICIEMBRE	9,09	00:10:06	4,05
PROMEDIO	10,77	00:20:03	4,31

De otra parte, en la visita realizada se indagó por los factores que explican las causales de reclamación obteniendo como respuesta que, al momento de recibir la PQR, se aplica el manejo de tiempo no importando la causal que afecte en su momento al usuario para así, darle prioridad a cualquier eventualidad que sea motivo de reclamación. No obstante, la empresa implementa un Plan de Mejoramiento para el período 2013-2014 con el fin de seguir mejorando dicha atención y minimizar las causales que les representan mayor participación en el total de PQR's.

En la revisión del contrato de condiciones uniformes se observó que se encuentra actualizado bajo la nueva reglamentación de la Resolución CREG No. 059/12.

En la revisión de la factura emitida por la empresa para el período de Agosto/13 se observó el ítem de Compensación Resolución 100/03 pues hubo una eventualidad para dicho período donde se afectó a la comunidad al suspender el servicio de gas natural por seguridad ya que una retroexcavadora rompió un tubo que abastecía a la mayor parte de la población de la ciudad de Santa Marta.

La SSPD realizara un requerimiento a la empresa solicitando hacer el cargue que se encuentra pendiente para los dos años y recordándole la puntualidad en el cumplimiento del cargue de información.

Por otra parte es importante requerirle a la empresa con respecto a la calidad de la información reportada en los subsidios y contribuciones.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Gases del Caribe S.A. ESP registra las partidas asociadas al costo de instalaciones internas el plan de gas natural A1-2013 debido a que dicha actividad no hace parte del servicio público domiciliario de gas natural la empresa se compromete a realizar la modificación de información respectiva según el compromiso numero 1 estipulado en acta de visita realizada los días 26,27 y 28 de Marzo del 2014.

Debido a la diferencia del activo corriente de \$38.334 millones entre el balance general dictaminado y el cargue de información A1-2013, en el análisis financiero dicha diferencia puede conducir a la distorsión del cálculo de indicadores financieros referentes, por lo cual la empresa se compromete a realizar la modificación de la información respectiva.

Dentro de las conclusiones y recomendaciones del Auditor Externo de Gases del Caribe expresa que "del análisis de las cifras presentadas en la proyección a cinco años; no evidencia la existencia de riesgos que puedan comprometer la viabilidad financiera de Gases del Caribe S.A. ESP, mientras la compañía continúe apalancándose en el tiempo con niveles de endeudamiento controlados".

Gases del Caribe presenta un nivel de endeudamiento equivalente al 54,06% del activo total y el 76% del total del pasivo corresponde a las obligaciones financieras que tuvieron un aumento del 20% respecto al año anterior lo que muestra el grado de apalancamiento utilizado por la empresa para la obtención de flujo de efectivo y capital de trabajo de la compañía, para la obtención de flujo de efectivo.

El día 5 de agosto de 2013, se presentó un evento en la ciudad de Santa Marta (Magdalena), la cual afectó la continuidad del servicio en 5 horas, como consecuencia

de un daño en la red de polietileno de 4" ubicada en la Calle 30 No. 58-100, situación que afectó a 7.858 usuarios del servicio, los cuales fueron compensados por la empresa en la facturación de Septiembre de 2013. El daño fue ocasionado por la empresa Metroagua S.A E.S.P para atender una emergencia ya que el trabajo no era programado y fue ocasionado por una retroexcavadora.

Gases del Caribe S.A E.S.P se encuentra adelantando planes de prevención de daños por terceros con entidades como Planeación, Alcaldías, Gobernación y Contratistas, con el fin de garantizar que cuando tengan las empresas que realizar obras avisen a la empresa con el fin de realizar el debido acompañamiento.

La empresa presta el servicio de gas natural en ocho mercados relevantes, en los cuales la estructura tarifaria se soportó hasta diciembre de 2013, en la Resolución CREG 011 de 2003. A partir de enero de 2014, los cálculos de costos y tarifas se basan en las fórmulas contenidas en la Resolución CREG 137 de 2013.

La empresa cuenta con los Decretos Municipales de la adopción de la estratificación socioeconómica, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales.

Se ha evidenciado cumplimiento en cuanto al reporte en el SUI de la información requerida a través de la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

En términos generales la empresa da cumplimiento a la regulación en materia comercial para el servicio de gas natural, lo cual se pudo verificar con la información reportada al Sistema Único de Información, así como con los soportes observados en la visita realizada.

Se pudo establecer que la empresa tiene establecidos tres (3) canales de manejo de tiempo de respuesta en atención al usuario. Los factores que explican las causales de reclamación se le dan trámite al momento de recibir la PQR, se clasifica según la urgencia que manifiesten pero no es relegada en tiempo sino tramitada de forma ágil y oportuna.

En la revisión del contrato de condiciones uniformes no se observó eventualidad alguna con respecto a lo planteado en el check list, totalmente actualizado.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 1 formato pendiente para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el cumplimiento inmediato de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 8 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue dentro del tiempo correcto.

Por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos se pueden tener acciones tales como requerimientos y comunicaciones a la empresa recordando la fecha de cumplimiento para el cargue oportuno de la información al SUI.

Así mismo y como trabajo posterior se recomienda revisar la redacción de las circulares y de las resoluciones de cargue de información ya que estas dan pie a que las empresas certifiquen como no aplica ciertos formatos cuando no tienen información en ese periodo, por lo cual sería mejor que este se llenara en ceros y cargaran o buscar un nuevo estado para estos casos.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya- Asesor
Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gas