

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2014**

GASES DE OCCIDENTE S.A E.S.P.

ANÁLISIS 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gases de Occidente S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 30 de septiembre de 1997. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$37.391.491.300 y tiene su sede principal en Cali – Valle del Cauca. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 16 de diciembre de 2013.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Anonima
Razon Social	Gases de Occidente S.A. Empresa de Servicios Publicos
Sigla	Gases de Occidente S.A E.S.P.
Representante Legal	Arturo Gutierrez de Piñeres Abello

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Variación
Activo	\$871.580.992.805	\$817.211.507.531	6,65%
Activo Corriente	\$285.485.974.769	\$294.618.871.442	-3,10%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$108.971.588.856	\$80.180.112.074	35,91%
Inversiones	\$131.659.034.513	\$125.355.945.243	5,03%
Pasivo	\$572.158.133.930	\$533.314.868.613	7,28%
Pasivo Corriente	\$175.708.809.917	\$88.375.614.114	98,82%
Obligaciones Financieras	\$432.048.070.366	\$437.159.009.796	-1,17%
Patrimonio	\$299.422.858.875	\$283.896.638.918	5,47%
Capital Suscrito y Pagado	\$37.391.491.300	\$37.391.491.300	0,00%

Fuente: SUI

- Activos

El total de activos de la compañía presentó un crecimiento representativo del 6,6% respecto al año 2012, explicado principalmente por un aumento en los activos fijos, sin embargo se destaca que existe una disminución considerable del efectivo que compensa el aumento de los activos fijos, por otra parte las inversiones y deudores aunque presentan un crecimiento inferior a los grupos ya mencionados, pero justifican el aumento revelado. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- El grupo de deudores participa en el 42,3% del total del activo de Gases de Occidente y presenta leve incremento del 1,5% respecto al año anterior explicado principalmente por un crecimiento de \$12,659 millones en la cartera de gas combustible.

Los principales componentes del grupo deudores son la cartera del servicio público de gas natural, los préstamos concedidos y la prestación de otros servicios. Según reporte de cartera entregado por la empresa, el total de la cartera presenta un incremento de 3.3%, debido a 55.309 usuarios nuevos en el año 2013, donde el 0,6% de la cartera esta vencida y el 2,09% está a más de 90 días

Adicionalmente, la empresa informa que la cartera de consumo de gas natural representa el 6,5% del total del activo de la empresa y es la cuenta más representativa del grupo deudores ya que concentra el 13,5% del total del grupo.

- El grupo Otros Activos concentra el 27,3% del total del activo de la empresa y está conformado principalmente por valorizaciones de activos y bienes adquiridos en leasing a largo plazo. El grupo presenta un aumento del 23,4%, explicado principalmente por un aumento en la valorización de activos, debido a que la empresa realiza avalúos técnicos cada 6 meses por sus cierres semestrales de estados financieros y por la convergencia a IFRS, el último avalúo técnico fue realizado en el mes de diciembre de 2013 por estudios realizados por terceros.

El valor de los bienes adquiridos en leasing asciende a un valor de \$101.004 millones de pesos a cierre de diciembre de 2013, ocasionado principalmente por las siguientes razones:

- La compañía suscribió contrato de arrendamiento financiero en el año 2010 por valor de \$35.000 millones para la financiación de la construcción de redes externas de distribución.
- La compañía suscribió contrato de arrendamiento financiero en el año 2009 por valor de \$40.000 millones para la financiación de la construcción de redes externas de distribución.
- La compañía suscribió contrato de arrendamiento financiero en el año 2008 por valor de \$15.000 millones para la financiación de la construcción de

redes externas de distribución.

- Las inversiones participan en un 15% del total del activo y presentan un aumento del 5% ocasionado por un aumento en \$9.536 millones en el portafolio de inversiones temporales. Se observa en las notas a los estados financieros que el componente más representativo del grupo de inversiones es la participación en compañías controladas por un valor de \$90.360 millones de pesos al cierre del año 2013, donde se destaca la inversión en la Compañía Energética de Occidente por un valor de \$89.370 millones de pesos.
- Los activos fijos de la compañía representan el 12,5% del total del activo, compuesta principalmente por gasoductos, plantas y redes.

El saldo de los activos fijos presenta una variación significativa respecto al año 2012, equivalente a \$28,791 millones de pesos, lo cual indica que se realizaron inversiones significativas superiores al efecto contable de la depreciación acumulada del año 2013. Según información revelada por la empresa, Gases de Occidente realizó inversiones en activos fijos asociados a la prestación de servicio público de gas natural en el año 2013 por valor de \$38,790 millones de pesos, donde se destacan las siguientes:

- Construcción de anillos por valor de \$34,156 millones de pesos.
- Otras inversiones en redes por valor de \$4,633 millones de pesos.

Adicionalmente, las redes de distribución son los activos fijos más representativos de la empresa y representan el 16,72% del total de activos de la empresa, lo anterior sin tener en cuenta la depreciación acumulada.

- Pasivos

El total de pasivos de la empresa presentó un aumento del 7,28% respecto al año 2012 explicado principalmente por un incremento en las cuentas por pagar. El pasivo concentra el 65,6% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las Obligaciones Financieras representan el 75,5% del total del pasivo y el 49,6% del total del activo, conformadas por contratos de leasing y bonos en circulación. Las obligaciones financieras presentan una reducción leve del 1,2% respecto al año anterior debido a la cancelación de valores asociados a contratos de leasing.

Los bonos en circulación son la fuente de financiación más importante de la empresa, la cual representa el 40% del total del activo. La empresa ha realizado dos emisiones de bonos ordinarios, la primera en el año 2009 por valor de \$150.000 millones y la segunda en el año 2012 por valor de \$200.000 millones.

Según información otorgada por la empresa, las fuentes de financiación son utilizadas para el incremento del capital de trabajo y aclara que la emisión de

bonos se utilizó para reemplazar la deuda con bancos debido a las menores tasas de interés. Adicionalmente la empresa ha calculado un costo de la deuda a diciembre de 2013 de 6,84% E.A versus una ROA de 11,1% al mismo corte.

- Las Cuentas por Pagar representan el 14,6% del total de activo de Gases de Occidente y el 22% del total del pasivo, están compuestas principalmente por proveedores, dividendos por pagar e impuestos por pagar. Las cuentas por pagar presentan una variación positiva del 69,7% respecto al año 2012, ocasionado principalmente por el crecimiento de los dividendos por pagar por valor de \$39,630 millones de pesos.

Según información entregada por la empresa, los principales proveedores son Chevron, Ecopetrol, TGI y Equion los cuales representan aproximadamente el 41% del total de cuentas por pagar de la compañía y con los cuales se tiene acuerdo de pago a 30 días.

Adicionalmente, la empresa manifiesta que los pasivos estimados corresponden al 6,7% del total del pasivo y corresponden a costos y gastos por bienes y servicios de los cuales no se recibió facturación al corte de diciembre de 2013 y en su mayoría corresponden a suministro y transporte de gas natural.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 34% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por superávit por valorización, resultados del ejercicio y reservas. Adicionalmente, la compañía presentó un incremento patrimonial del 5,4% respecto al año 2012, explicado principalmente por un incremento en el superávit por valorización, las reservas y el resultado del ejercicio.

2.2 Estado de Resultados

TABLA 3

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$757.908.043.309	\$588.304.398.658	28,83%
COSTOS OPERACIONALES	\$582.831.003.706	\$483.759.138.911	20,48%
GASTOS OPERACIONALES	\$78.583.625.898	\$67.191.068.823	16,96%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$96.493.413.705	\$37.354.190.924	158,32%
OTROS INGRESOS	\$27.833.625.421	\$73.613.537.185	-62,19%
OTROS GASTOS	\$31.765.224.217	\$32.433.960.017	-2,06%
GASTO DE INTERESES	\$24.052.022.924	\$24.433.772.298	-1,56%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$92.561.814.909	\$78.533.768.092	17,86%

Fuente: SUI

Gases de Occidente señala que sus ingresos dependen en mayor proporción a la venta del consumo de gas natural, los cuales a cierre de 2013 concentran el 77% del total del ingreso de la empresa. Los ingresos operacionales de la empresa presentan un aumento de 28,8% respecto a la vigencia anterior explicado por el incremento en la comercialización de gas natural por valor de \$148,619 millones de pesos.

Los ingresos por consumo de gas corresponden al 80% del total de ingresos de la empresa, concentrado en distribución en un 11,4% y comercialización en un 69,4%.

Por otra parte, Gases de Occidente registra otras ventas de servicios operacionales (financiación no bancaria, redes internas y servicios postventas), los cuales concentran el 16% del total del ingreso de la empresa y presentan un incremento de 37,6% equivalentes a \$35,189 millones de pesos.

Los Costos Totales de Gases de Occidente representan el 71,8% del ingreso de la empresa y presentaron un crecimiento de 22% respecto al año anterior explicado en esencia por el incremento de \$103,758 millones en el costo del suministro y transporte del gas, que según información entregada por la empresa representa el 84% del costo total.

Los Costos Totales de la empresa a diciembre de 2013 están compuestos principalmente de la siguiente forma:

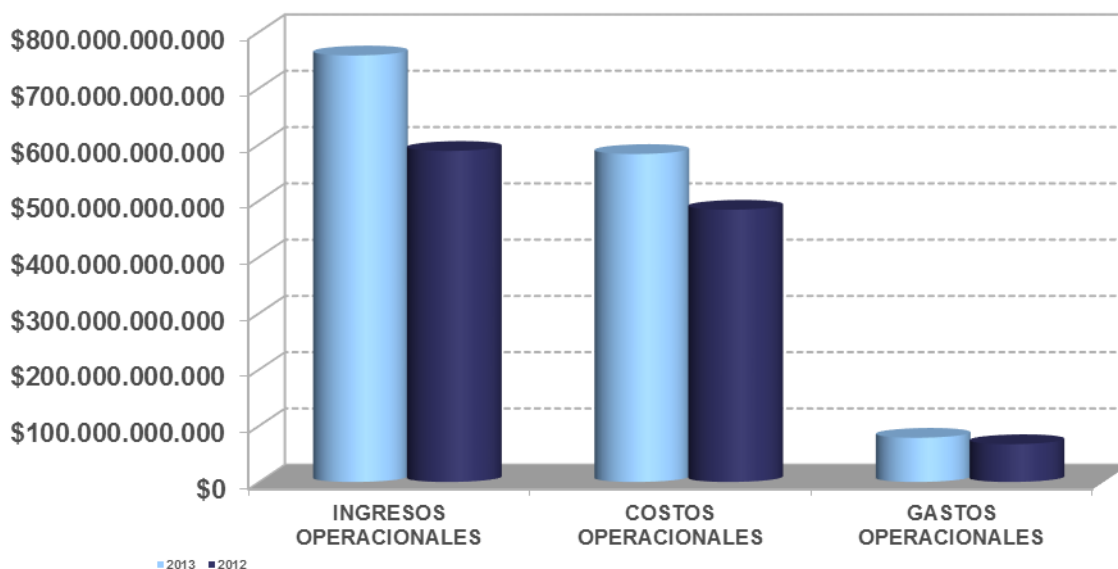
- El Costo directo de Gas Natural 82% del total del costo de la empresa,
- Ordenes por contratos participan en el 10% del total del costo.
- Servicios de personal concentran el 3% del costo.

Los gastos operacionales de la compañía concentran el 10% del total del ingreso operacional neto y muestran un aumento del 17% respecto al año anterior, lo cual es explicado por un incremento en el impuesto de renta por valor de \$12.203 millones.

Los Otros gastos representan el 4% del total del ingreso y para el año 2013 corresponden en esencia a gastos por intereses, los cuales presentan un valor de \$24.052 millones de pesos.

Por otra parte, los otros ingresos presentan una reducción significativa del 62% respecto al año 2012, representan el 3,5% del total de los ingresos en el año 2013, mientras en el 2012 concentraban el 11% del total del ingreso y están compuestos por ingresos financieros que presentan una disminución de \$41.528 millones de pesos. Adicionalmente, la empresa también percibe ingresos por los rendimientos en compañías controlantes y otros ingresos extraordinarios.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa tuvo un crecimiento importante, donde se destaca el aumento superior de los ingresos sobre el incremento de los costos y gastos, lo cual genera un aumento en la utilidad operacional de 158% respecto al año 2013. Es importante señalar que el crecimiento de los ingresos por comercialización de gas fue determinante para el incremento del margen operacional, sin embargo el incremento de otras partidas operacionales de la empresa que no están asociadas directamente al servicio público también aportaron para el resultado esperado.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un escenario diferente al de la gestión operacional puesto que la gran disminución de los ingresos financieros frente a una oscilación baja de los otros gastos ocasiona que el incremento de la utilidad neta sea inferior a la operacional obteniendo un incremento de 17,8%

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,6	3,3
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	159,2	198,9
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	34,4	35,9
Activo Corriente Sobre Activo Total	32,75%	36,05%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	65,6%	65,3%
Patrimonio Sobre Activo	34,4%	34,7%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	30,7%	16,6%
Cobertura de Intereses – Veces	6,1	3,3
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	147.332.438.294	80.224.054.028
Margen Operacional	19,4%	13,6%
Rentabilidad de Activos	16,9%	9,8%
Rentabilidad de Patrimonio	63,2%	35,0%

Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 1,6 veces y presenta un deterioro del indicador respecto al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$285,486 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$175,708 millones al corte del año 2013, ante una exigibilidad. Sin embargo, es importante señalar que el indicador se disminuye 1,7 veces en relación al año anterior.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución aproximada de 40 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera con menor velocidad respecto al año 2012. Para el año 2013, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo aproximado de 5 meses y medio para el pago de sus obligaciones.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 34 días, lo cual representa un comportamiento similar en comparación al año 2012. La empresa explica que se tienen acuerdos de pago con proveedores a 30 días, lo cual explica el nivel del indicador.

El activo corriente de la compañía corresponde al 32,7% del total del activo de la empresa para el año 2013 y presenta una disminución en 3,3 puntos porcentuales respecto al año

2012. Lo anterior se explica principalmente por la disminución del grupo efectivo en \$28.591 millones de pesos.

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 65,6%, lo cual constituye un comportamiento constante respecto al año 2012. Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 34,7% de la estructura de financiación de Gases de Occidente y por tal razón se puede concluir que las fuentes de financiamiento interno y externo presentan un comportamiento constante en los dos años evaluados.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 30,7% del total del pasivo. El pasivo corriente tiene un incremento en su participación porcentual respecto al año 2012 en 14 puntos, debido a al incremento de las cuentas por cobrar corrientes.

La cobertura de intereses de Gases de Occidente es de 6,1 veces y presenta un mejoramiento respecto al año 2012 ocasionado por el notable crecimiento del indicador Ebitda de la empresa, debido a que el gasto por intereses presenta un valor absoluto similar al del año 2012.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento significativo de 83% equivalentes a \$67.108 millones de pesos, respecto al año 2012, explicado en esencia el aumento de los ingresos por comercialización de gas natural.

El margen operacional de la empresa es de 19,4% al cierre de 2013 y presenta un mejoramiento en comparación al año 2012. Lo anterior, se explica debido al incremento del indicador Ebitda.

La rentabilidad del activo y patrimonio tuvieron un notable crecimiento, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el aumento del Ebitda en relación al año 2012.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Infraestructura

Esquemas de Distribución de Gases de Occidente SA ESP

En el cuadro siguiente se presenta la infraestructura instalada del sistema de distribución del prestador, que incluye redes tanto de polietileno como de acero, así como las estaciones de regulación y medición y citi-gates que posee el prestador.

Tabla 5: Infraestructura Gases de Occidente SA ESP

		Estaciones de Regulación y Medición	City Gate
Polietileno	Acero	No.	No.
km	km	91	6
10816	149,39		

Fuente: Gases de Occidente SA ESP

Atiende 8 municipios en el departamento del Cauca y 34 municipios en el departamento del Valle del Cauca, distribuidos así:

En el departamento del Cauca: Caloto, Puerto Tejada, Guachene, Corinto, Padilla, Santander De Quilichao, Villa Rica y Miranda.

En el Valle del Cauca: Yumbo, Cali, Alcalá, Andalucía, Ansermanuevo, Bolívar, La Unión, Buenaventura, Guadalajara De Buga, Bugalagrande, Calima, Cartago, El Dovio, Ginebra, Guacarí, La Victoria, Pradera, Riofrio, San Pedro, Sevilla, Trujillo, Ulloa, Vijes, Zarzal, Caicedonia, Candelaria, El Cerrito, Florida, Jamundí, Obando, Palmira, Roldanillo, Toro, Tuluá y Versalles.

3.2 Revisiones Técnicas Reglamentarias - RTR

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, a continuación se presenta un cuadro comparativo de la programación de las RTR por la empresa y su ejecución.

TABLA 6

AÑO	POTENCIALES	EJECUTADAS	CERTIFICADAS	SUSPENDIDAS PENDIENTES POR CERTIFICAR
2013	99.396	99.396	84.054	15.342
2012	137.822	137.822	133.039	4.783

Fuente: Gases de Occidente SA ESP

Del cuadro anterior, se observa que en los departamentos de Valle del Cauca y Cauca, las RTR potenciales del año 2012 al 2013, se redujeron en un 27.9%, principalmente por la entrada en aplicación de la Resolución CREG 059 de 2012.

En el año 2013, fueron suspendidos 15.342 usuarios por no permitir la revisión técnica reglamentaria o por no cumplir con la normatividad técnica. Los usuarios restantes realizaron las reparaciones solicitadas por el prestador.

3.3 Continuidad en el servicio

En atención a la Ley 142 de 1994 en su artículo 2 numeral 2.4, en relación con los eventos que afectaron la continuidad en la prestación del servicio a usuarios finales, el prestador informa que se presentaron durante el 2013 dos eventos, los cuales se describen a continuación:

1-Evento en Diciembre de 2013 por vandalismo daño de probeta.

DATOS GENERALES

Ciudad: Cali

Fecha: 06 Diciembre 2013

Dirección: Calle 26 con Carrera 1 – Norte.

Tubería afectada: Acero 14”.

Hora reporte: 01:15 horas.

DAÑO: Fractura accesorio (Probeta) en tubería acero.

CAUSA: Impacto de roca en accesorio (Probeta) por intento de hurto (demolición de estructura para extraer hierro)

CONTROL: Para controlar se cerraron los elementos: Válvula acero # ID19 y Actuador # ID33.

AFECTACION: Estaciones de Distrito Obrero, Municipal y Chipichape.

2-Paro de Transportadores que afectó el municipio de Buenaventura.

Fecha: 5 de marzo de 2013, Hora: 16:00

Hora Normalización: 6 Marzo 2013, 10:00 a.m.

Tipo de emergencia: Ausencia de gas Buenaventura

Causa: represamiento de los tráileres que transportan gas comprimido debido a paro de transportadores

Acciones inmediatas: Activación del Plan de Contingencia de La Compañía y Plan de Comunicaciones (medios televisivos, radio, perifoneo sobre manejo seguro gas natural), suspensión de las EDS.

Plan de Acción: Instalación de 39 canastas (módulos) para solventar el servicio por espacio de 1,6 días adicionales a las canastas que transportan los tráiler diariamente.

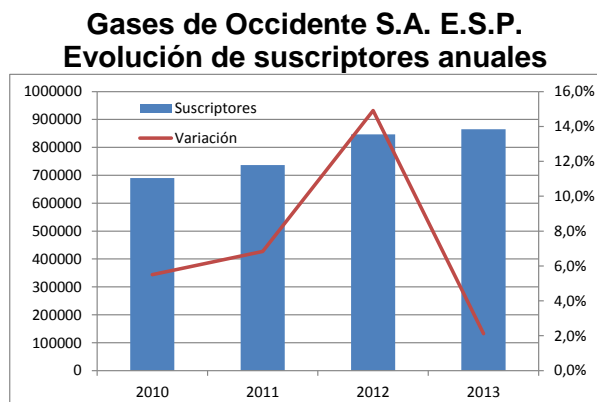
4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra las actividades de comercialización y distribución de gas natural por redes, a continuación se analiza la composición del mercado, a partir del comportamiento de los consumos, facturación, y peticiones, quejas y recursos durante el año 2013.

4.1 SUSCRIPTORES Y CONSUMO MERCADO REGULADO

Según la información reportada en el Sistema Único de Información –SUI–, el número de suscriptores de Gases de Occidente S.A. E.S.P. ha crecido sostenidamente durante los últimos años, alcanzando una cifra de 864.706 en 2013. Este crecimiento aumentó hasta 2012, cuando alcanzó 14,5%, para luego desacelerarse a 2% en 2013. El siguiente gráfico muestra el total de usuarios al corte del 31 de diciembre de cada año así como la variación porcentual con respecto al año inmediatamente anterior.

GRAFICA 2



Fuente: Sistema Único de Información – SUI, cálculos SSPD.

La empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P. atiende suscriptores residenciales y no residenciales en 43 municipios de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca. La siguiente es la distribución de suscriptores por municipios.

TABLA 7

GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.
Suscriptores por municipio (2013)

Departamento	Municipio	Residencial	No residencial
CAUCA	CALOTO	1.103	7
CAUCA	CORINTO	2.196	6
CAUCA	GUACHENE	1.266	1
CAUCA	MIRANDA	4.134	4
CAUCA	PADILLA	803	1
CAUCA	PUERTO TEJADA	4.253	21
CAUCA	SANTANDER DE QUILICHAO	7.456	53
CAUCA	VILLA RICA	2.223	11
VALLE DEL CAUCA	ANDALUCIA	3.746	28
VALLE DEL CAUCA	ANSERMANUEVO	2.490	18
VALLE DEL CAUCA	BOLIVAR	797	1
VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA	37.329	89
VALLE DEL CAUCA	BUGALAGRANDE	2.585	29
VALLE DEL CAUCA	CAICEDONIA	5.400	82
VALLE DEL CAUCA	CALI	487.341	8.526
VALLE DEL CAUCA	CALIMA	2.092	6
VALLE DEL CAUCA	CANDELARIA	15.841	146
VALLE DEL CAUCA	CARTAGO	29.318	278
VALLE DEL CAUCA	EL CERRITO	10.917	120
VALLE DEL CAUCA	EL DOVIO	732	6
VALLE DEL CAUCA	FLORIDA	10.669	64
VALLE DEL CAUCA	GINEBRA	3.023	41
VALLE DEL CAUCA	GUACARI	6.035	49
VALLE DEL CAUCA	GUADALAJARA DE BUGA	24.487	395
VALLE DEL CAUCA	JAMUNDI	20.378	237
VALLE DEL CAUCA	LA UNION	6.670	61
VALLE DEL CAUCA	LA VICTORIA	2.471	27
VALLE DEL CAUCA	OBANDO	1.929	15
VALLE DEL CAUCA	PALMIRA	62.707	692
VALLE DEL CAUCA	PRADERA	8.747	59
VALLE DEL CAUCA	RIOFRIO	1.458	4
VALLE DEL CAUCA	ROLDANILLO	6.473	59
VALLE DEL CAUCA	SAN PEDRO	1.883	17
VALLE DEL CAUCA	SEVILLA	6.874	106
VALLE DEL CAUCA	TORO	974	2
VALLE DEL CAUCA	TRUJILLO	1.450	8
VALLE DEL CAUCA	TULUA	39.493	512
VALLE DEL CAUCA	ULLOA	209	0
VALLE DEL CAUCA	VERSALLES	618	2
VALLE DEL CAUCA	VIJES	1.124	3
VALLE DEL CAUCA	YOTOCO	1	0
VALLE DEL CAUCA	YUMBO	15.125	361
VALLE DEL CAUCA	ZARZAL	7.652	87
TOTAL		852.472	12.234

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Consultado el 18/05/2014

El 85% de los suscriptores residenciales de la empresa son de estratos 1, 2 y 3. 38% de los suscriptores residenciales de la empresa corresponden al estrato 2 y 28% al estrato 3. En cuanto a los no residenciales, 97,8% son de naturaleza comercial. La empresa facturó más de 207 mil millones de pesos en 2013. De la facturación total casi 63% correspondió a consumo residencial y el 37% restante al no residencial.

TABLA 8

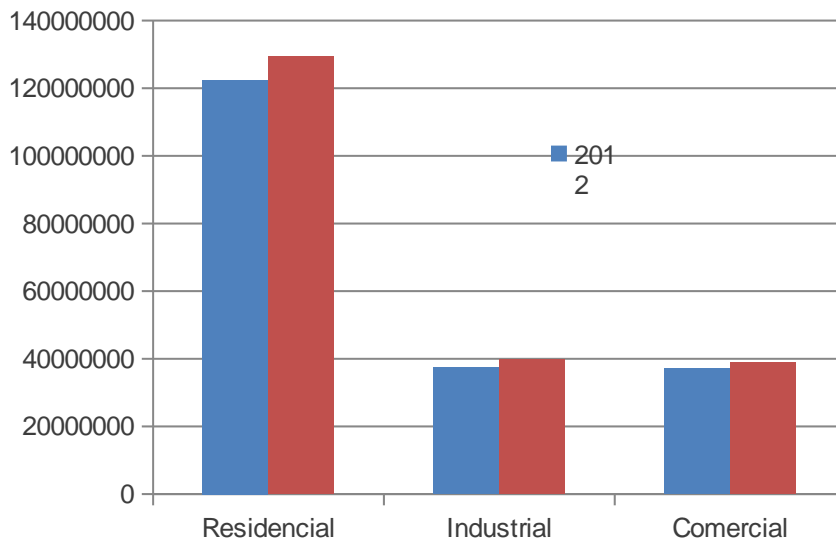
GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.

Clasificación	Suscriptores	%	Consumo	%	Valor facturado	%
Estrato 1	167.863	19,7	27.498.743	21,2	30.185.484.674	23,0
Estrato 2	324.376	38,1	52.934.223	40,9	54.452.510.330	41,5
Estrato 3	235.946	27,7	31.851.088	24,6	30.025.759.466	22,9
Estrato 4	68.958	8,1	7.723.858	6,0	7.406.294.966	5,6
Estrato 5	42.993	5,0	6.049.320	4,7	5.911.872.483	4,5
Estrato 6	12.336	1,4	3.373.481	2,6	3.336.511.536	2,5
Total residencial	852.472	100,0	129.430.713	100,0	131.318.433.455	100,0
Industrial	266	2,2	39.749.541	49,5	36.964.754.755	48,4
Comercial	11.960	97,8	38.936.618	48,5	37.844.806.364	49,5
Oficial		0,0		0,0		0,0
Otros	8	0,1	1.638.650	2,0	1.609.273.274	2,1
Total no residencial	12.234	100,0	80.324.809	100,0	76.418.834.393	100,0

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Reporte a diciembre de 2013. Consultado el 18/05/2014

En cuanto a los consumos, todos los sectores (residencial, industrial y comercial) registraron incrementos de entre 5 y 6% entre 2012 y 2013, como se muestra en el siguiente gráfico:

GRAFICA 3
Gases de Occidente S.A. E.S.P.
Evolución del consumo anual por sectores



Fuente: Sistema Único de Información – SUI, cálculos SSPD.

4.2 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

De acuerdo con la información reportada por Gases de Occidente S.A. E.S.P. en el Sistema Único de información (SUI), durante 2013, la empresa registró 71.322 peticiones, quejas y recursos (PQRs), lo que corresponde a un incremento de 6% con respecto a 2012.

TABLA 9

GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Concepto	2012	2013	Variación
Condiciones de seguridad o riesgo	22.866	31.186	36%
Entrega y oportunidad de la factura	11.665	10.896	-7%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	3.406	3.824	12%
Alto consumo	6.728	3.788	-44%
Calidad del servicio	5.063	3.705	-27%
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	2.690	2.783	3%
Conexión	1.759	2.305	31%
Cobros por servicios no prestados	803	1.053	31%
Dirección incorrecta	986	830	-16%
Pago sin abono a cuenta	555	812	46%
Error de lectura	299	503	68%
Relacionada con cobros por promedio	217	374	72%
Normalización del servicio	473	325	-31%
Tarifa cobrada	204	311	52%
Estrato	457	305	-33%
Subsidios y contribuciones	251	245	-2%
Falla en la prestación del servicio.	114	176	54%
Cambio de medidor o equipo de medida	208	169	-19%
Medidor, cuenta o línea cruzada	95	111	17%
Cobros inoportunos	58	81	40%
Cobro de otros cargos de la empresa	122	61	-50%
Solidaridad	60	50	-17%
Decisiones de sanción de la ESP	28	41	46%
Terminación de contrato	21	9	-57%
Cobro Múltiple	5	6	20%
Tasas e impuestos	15	2	-87%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	6	1	-83%
Suspensión por mutuo acuerdo	2	0	-100%
Otras inconformidades	7.886	7.370	-7%
Total	67.042	71.322	6%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Reporte a diciembre de 2013. Consultado el 18/05/2014

Del total de las PQR reportadas durante 2013, el mayor volumen se registró por condiciones de seguridad o riesgo (43% del total), que sin embargo, se redujo 7% con respecto a 2012. Esta causal fue seguida, de lejos, por el de Entrega y oportunidad de la factura (15%), y el Suspensión, corte, reconexión y reinstalación (5%). En la tabla siguiente se presenta el detalle de las reclamaciones reportadas por cada una de las causales atendidas.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 10 Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	19%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	6,1	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	159,2	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	34,4	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,6	No Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Margen Operacional, Rotación de cuentas por cobrar, Rotación de cuentas por pagar y razón corriente.

El margen operacional tuvo un comportamiento ascendente respecto al año anterior, lo cual ubica a Alcanos a 15 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial. El auditor expone que la respuesta dada por el prestador es coherente con la operación de la empresa, el cual indica que el resultado del Margen Operacional responde a un EBITDA acorde con los costos y gastos propios del negocio de Distribución y Comercialización de Gas en la actualidad, el cual mejora sustancialmente frente al año anterior.

La empresa en promedio recauda su cartera después de 5 meses, lo cual aleja a Gases de Occidente al referente del sector, ocasionado principalmente por el aumento de la cartera y por el programa de financiación no bancaria. El auditor expone que la respuesta dada por el prestador es coherente con la operación de la empresa, el cual señala que no cumple con el referente porque las cuentas por cobrar incluyen negocios como Financiación no Bancaria y Financiación de Red Interna. Los ingresos operacionales son mayoritariamente ingresos por servicio de gas combustible. Frente al año anterior el indicador mejora en un poco más de 40 días dados principalmente a un aumento significativo en los ingresos con relación a las cuentas por cobrar

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 34 días, lo cual evidencia que la empresa sigue alejada del referente sectorial. El auditor expone que la respuesta dada por el prestador es coherente con la operación de la empresa, el cual menciona que el resultado no cumple con el referente principalmente por que las cuentas por pagar incluyen venta de bienes y servicios de corto plazo, que no están asociados al costo de ventas. El indicador presenta una leve mejoría frente al año anterior principalmente por un incremento proporcionalmente mayor del costo de ventas con relación a las cuentas por pagar.

La razón corriente de la empresa es de una vez aproximadamente 1,6 veces, lo cual indica que para el año 2013 la empresa no cumple con el referente sectorial y presenta debido al deterioro del indicador. El auditor expone que la respuesta dada por el prestador es coherente con la operación de la empresa, el cual señala el indicador no cumple con el referente porque se movió al pasivo corriente la porción del pago de los bonos emitidos en el 2009, por un valor de 25.500 millones.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

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 11. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Etiquetas de fila	Suma de Total formatos
2013	193
Certificado	153
Certificado No Aplica	27
Pendiente	13
2014	52
Certificado	36
Certificado No Aplica	9
Pendiente	7
Total general	245

Fuente: SUI

Gráfico 4. 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 6.74% reflejado en 13 formatos pendientes, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 13.99% lo que corresponde a 27 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 13.46% correspondiente a 7 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 17.31% resumido a 9 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 12. 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	1320879140	1,967,634,063	0	0	117,553,336	60,569,693.01	89314193.06	267,444,961
2	1208726563	1,805,548,493	0	0	110,243,857	56,289,608.01	75688801.17	226,549,614
3	1253324087	1,933,395,694	0	0	114,694,730	58,773,506.01	84369961.24	234,362,773
4	1315066846	1,983,644,888	0	0	114,713,972	62,566,197.08	81320102.16	243,111,585
5	1332241726	1,999,651,221	0	0	121,787,051	63,079,468.00	93176004.19	251,719,629
6	1,292,538,529	1,935,194,393	0	0	117,092,840	59,573,314.01	106032016.2	242,930,976
7	1,264,852,559	1,907,192,264	0	0	112,748,598	58,413,444.13	84095193.3	237,726,026
8	1329300134	1,999,888,857	0	0	117,995,185	58,583,008.13	123692889.1	253,193,899
9	1337857958	1,948,739,518	0	0	110,998,543	56,985,713.13	89090849.29	242,471,632
10	1336342946	1,952,008,131	0	0	111,394,031	56,983,283.13	94397882.34	242,105,291
11	1333961951	1,971,763,795	0	0	116,961,369	60,608,379.02	76724710.43	253,261,252
12	1309221662	1,911,311,061	0	0	118,721,741	60,898,579.02	77283724.45	245,662,524

Fuente: SUI

Como se puede observar en la tabla 2, la información reportada no presenta ningún error de calidad de la información ya que los estratos 3 y 4 no presentan información dado que son estratos que no están sujetos a contribuciones ni subsidios.

7. ASPECTOS TARIFARIOS

Régimen Tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P., el esquema de remuneración aplicable hasta el 31 de diciembre de 2013 es el establecido por el Ente regulador a través de la Resolución CREG 011 de 2003, en los mercados de Cali, Buenaventura, Norte de Cauca y en el mercado conformado por 16 municipios y la Resolución CREG 057 del año 1996, para el Área de Servicio Exclusivo- ASE. A partir del 1 de enero de 2014, las fórmulas tarifarias aplicables son las contenidas en la Resolución CREG 137 de 2013, y Resolución CREG 138 de 2013 para las Área de Servicio Exclusivo- ASE. 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 de Occidente S.A. E.S.P., presta actualmente el servicio de gas natural en cinco (5) mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

TABLA 13 Mercados Relevantes Atendidos por el Prestador

N°	Mercado Relevante	Resolución CREG	Año Inicio de Operación
1	Cali	045 de 2004	1997
2	Cauca	008 de 2008	2009
3	16 Municipios	076 y 132 de 2011	2012 - 2013
4	Buenaventura	049 de 2007	2009
5	ASE	057 de 1996	1998 - 2002

Fuente: Radicado SSPD No. 20145290172242 de 08/04/2014

Participación Porcentual De Conexiones De Cada Mercado

En el cuadro que se relaciona a continuación se muestra el porcentaje de participación dentro del total de la empresa en cuanto a conexiones:

TABLA 14 Mercados y Conexiones Atendidos por el Prestador

ÁREA	CONEXIONES	PESO
ASNE CALI	522.652	56.76 %
ASE	318.662	34.61 %
ASNE CAUCA	14.937	1.62 %
ASNE BUENAVENTURA	40.963	4.45 %
ASNE 16 MUNICIPIOS	23.543	2.56 %
TOTAL	920.757	100%

Fuente: Gases de Occidente S.A E.S.P.

El cuadro anterior muestra que el mayor porcentaje de participación en cuanto a conexiones lo tiene el mercado de Cali, con 522,652 de 920,757 el cual comprende el 56,76% del total de las conexiones de la empresa...En segundo lugar lo tiene el Área de Servicio Exclusivo con un 34,61% (318.662) de participación del 100%.

Costos y Tarifas Aplicadas por el Prestador

Dada la estadística presentada en el cuadro No. 2, se analizará los costos y tarifas aplicadas en los mercado relevante de Cali y el Área de Servicio Exclusivo- ASE, conformado por 23 municipios, con aprobación de cargos de distribución y comercialización mediante la Resolución CREG 045 de 2004, para Cali y Resolución CREG 057 de 1996, para el Área de Servicio Exclusivo- ASE, los cuales entre los dos mercados abarcan el 91,37% del total de usuarios atendidos por la empresa; a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para el mismo.

Mercado relevante de Cali:

TABLA 15 Estructura de Costos y Tarifas 2013 – Mercado Relevante de Cali

Mes	Gm, - [\$/m ³]	Tm, - [\$/m ³]	Dm, - [\$/m ³]	Cargo variable [\$/m ³]	Cm, - [\$/Factura]	Cargo fijo [\$/Factura]
ene / 2013	318,04	367,92	280,04	990,88	2.023,88	2.023,88
feb / 2013	312,36	372,53	279,60	989,33	2.027,32	2.027,32
mar / 2013	325,60	382,70	279,79	1.013,78	2.033,81	2.033,81
abr / 2013	340,21	370,87	280,53	1.017,40	2.035,42	2.035,42
may / 2013	333,58	353,34	279,34	991,18	2.037,91	2.037,91
jun / 2013	340,62	347,55	279,57	992,70	2.041,12	2.041,12
jul / 2013	345,18	349,18	279,93	999,47	2.043,42	2.043,42
ago / 2013	345,13	334,16	279,64	983,57	2.041,76	2.041,76
sep / 2013	354,79	338,87	279,34	998,16	2.040,82	2.040,82
oct / 2013	345,33	349,26	278,61	998,39	2.044,36	2.044,36
nov / 2013	327,46	353,19	276,15	981,48	2.036,44	2.036,44
dic / 2013	372,71	328,25	250,14	1.001,53	2.043,12	2.043,12

Fuente: Sistema Único de Información- SUI

En los meses de marzo, abril y diciembre del año 2013 se presentó los mayores cargos variable, tal como se puede observar en la tabla anterior, incidiendo principalmente en dichos incrementos los componentes Gm y Tm, el prestador informa que estos son calculados a partir de los contratos suscritos con los proveedores de gas y de transporte y se negocian en USD/MBTU, por lo que pudieron haberse visto afectados por la tasa representativa del mercado, así mismo, en algunas ocasiones se pudieron ver afectado por las restricciones en los puntos de abastecimiento (Ejemplo Cusiana) por lo que puede haberse traído gas de Guajira para suplir el gas de Cusiana, que es el punto de compra de gas más cercano a nuestra área de influencia.

Puntualmente para dichos componentes en los meses de Marzo y Abril, indica el prestador lo siguiente:

Transporte Marzo de 2013: \$382,70 R/ Mayor TRM frente al mes anterior, \$1.773,24 (31-ene-13) vs. \$1.816,42 (28-feb-13). Y mayores volúmenes transportados por el Contrato Ballena-Cali desvío Ballena a Cusiana asignados a Cali.

Suministro mes Abril de 2013: \$340.21 R/ Mayor TRM frente al mes anterior \$1.816,42 (28-feb-13) vs. \$1.832,20 (31-mar-13) que explica en parte la variación, y fluctuaciones en la asignación de compra de gas por proveedor.

En el mes de abril el cargo variable presentó el mayor valor de todo el año 2013, \$1.017,40/m³, incidido principalmente por el componente de transporte- Tm, sin embargo, en el mes de noviembre, se observa el cargo variable más bajo durante todo el 2013 (\$812/m³) esto como consecuencia de una reducción en el valor de compras que se registró en el mercado para el mes de septiembre (\$327,46/m³)

En cuanto al cargo fijo, inició el año en \$2,023,88/factura y lo finalizó en \$ 2.043,12/factura, mostrando una variación inferior al 1%.

Mercado conformado por el Área de Servicio Exclusivo- ASE - Valle del Cauca:

De acuerdo a lo definido en el Artículo 107 de la Resolución CREG 057 de 1996, la tarifa final al usuario remunera a los diferentes agentes involucrados en la cadena de prestación del servicio, a través de los componentes tarifarios asociados a cada uno de ellos, este cálculo se realizaba de manera anual conforme a lo expresado en la siguiente fórmula

$$Mst = Gt + Tt + Dt + St + Kst$$

De acuerdo a lo anterior, a continuación se muestran los costos aplicados en el año 2013 y las tarifas aplicadas en el mes de diciembre de 2013, por Gases de Occidente S.A. E.S.P., en el Área de Servicio Exclusivo del Valle del Cauca:

TABLA 16 Estructura de Costos y Tarifas 2013 – Mercado Relevante ASE

Año	Gt (\$/m ³)	Tt (\$/m ³)	St (\$/m ³)	Dt (\$/m ³)	Kst (\$/m ³)	Mst (\$/m ³)	Cargo Fijo_Dic (\$/m ³)	Cargo Variable_Dic (\$/m ³)
2013	341,78	329,52	10,70	222,33	-16,67	887,66	1.120,00	810,00

Fuente: Sistema Único de Información- SUI – Radicado No. 20135290086582 de 27/02/2013

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 138 de 2013. en esta nueva metodología los componentes tarifarios se actualizan mensualmente, a diferencia de la anterior que sus componentes se actualizaban anualmente.

TABLA 17 Estructura de Costos y Tarifas 2014 – Mercado Relevante ASE

Año – 2014	Gt (\$/m3)	Tt (\$/m3)	Dm (\$/m3)	Fpc (\$/m3)	Cvm (\$/m3)	Cargo Fijo (\$/m3)	Cargo Variable (\$/m3)
Enero	415,00	320,53	226,62	1,13999	10,91	102,17	1.035,43
Febrero	457,42	353,73	226,62	1,13999	10,91	102,17	1.114,19
Marzo	483,42	353,96	226,62	1,13999	10,91	102,17	1.142,08
Abril	454,4	370,61	226,62	1,13999	10,91	102,17	1.129,68

Fuente: Sistema Único de Información- SUI

Comparando el cargos variables de diciembre del año 2013 con respecto al mismo cargo de enero de 2014, se puede observar que se presentó un incremento de 21,77%,, así mismo el cargo variables en el año 2014 se incrementado de un mes a otro aproximadamente entre un 1 y 8%

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.

Estratificación Socioeconómica

Según el prestador a los clientes se les aplica la estratificación que entrega cada entidad municipal, esta es cargada en el sistema comercial a través del área de información geográfica para que la misma sea aplicada a cada cliente en la facturación mensual, en los casos donde no se tiene información del predio porque el municipio no entregó la información, se le solicita al cliente que a través del departamento de Planeación de cada uno de los municipios atendidos por la empresa sea entregada una certificación de estrato para proceder a conectar y poder prestar el servicio de gas domiciliario.

Hogares Comunitarios- ICBF

En este tema el prestador reseño que en los inmuebles de uso residencial en donde se preste el servicio de hogares comunitarios de bienestar familiar y hogares sustitutos la empresa los considerada como usuarios pertenecientes al estrato 1, de acuerdo a lo indicado en el decreto 1766 de 2012, el cual informa *“Que el artículo 127 de la Ley 1450 de 2011 establece que los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos serán considerados de estrato uno (1) para efectos del cálculo de las tarifas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas domiciliario.”*

Este decreto en su artículo 1 establece que *“Sin perjuicio de la estratificación socioeconómica asignada por el respectivo municipio o distrito, para efectos de la facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas domiciliario, los inmuebles de uso residencial en donde se preste el servicio de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos serán considerados como usuarios pertenecientes al estrato uno (1).*

Según la empresa presta servicio de gas a 1306 usuarios de hogares comunitarios en su área de operación cumpliendo con lo establecido en los párrafos anteriores.

Calidad y Reporte de la Información al SUI

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.

Fondos de Subsidios

En la actualidad existen 3 contratos de Fondo Especial Cuota de Fomento FECF que se utilizan para las conexiones de los usuarios por un valor aproximado de \$350.000 por usuario. Los recursos del Fondo Especial Cuota de Fomento FECF, beneficiaron a 81.213 viviendas por un valor total de \$9.711.437.853.

8. ACCIONES DE LA SSPD

En el año 2013, no se realizaron visitas con el objeto de verificar aspectos técnicos o de calidad a la empresa Gases de Occidente SA ESP por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible.

Se elaboró informe de gestión relacionado con la presunta violación de la Resolución CREG 100 de 2003, el cual fue remitido a la Dirección de Investigaciones para su consideración.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa durante los días 12, 13 y 14 de mayo de 2014, con el objetivo de verificar la correcta aplicación de los regímenes tarifario, comercial y técnico del servicio de gas natural por redes. Con base en el cuestionario establecido para la evaluación, se procedió a realizar la verificación de cada uno de los aspectos establecidos para la evaluación integral de los aspectos comerciales.

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se procedió a realizar la verificación del procedimiento aplicado por la empresa para la atención a los usuarios, en términos de programación y ejecución de las visitas de RTR, 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:

TABLA 18

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014						
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL						
EMPRESA: GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.						
FECHA DE LA VISITA: 12 A 14 DE MAYO DE 2014						
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				La empresa aportó la información sobre suscriptores, consumos, y facturación correspondiente a 2013. En cuanto al cargue de la información comercial en el Sistema Único de Información –SUI–, la empresa se encuentra al día en los reportes.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	SE HAN ACTUALIZADO LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES CON LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?		X			Se verificó que el Contrato incluye lo previsto por la Resolución CREG 059 de 2012, en lo relacionado con los plazos mínimos y máximos de revisión periódica y la posibilidad de que las revisiones sean realizadas por parte de organismos de inspección acreditados. El numeral 23 todavía indica que la empresa realizará la revisión de las instalaciones internas y no se han incluido de forma explícita los plazos mínimos y máximos para estas revisiones. La empresa asume el compromiso de realizar el ajuste correspondiente al CCU a más tardar el 3 de junio de 2014.
	¿SE AJUSTÓ EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CON BASE EN LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA DTGGC EN 2013?	X				Se verificó que el CCU vigente incorpora el número de NIT como parte de la identificación de la empresa, determina el área geográfica en el que la empresa presta el servicio e incluye la posibilidad de solicitar a los usuarios que constituyan las garantías a que se refiere el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, para respaldar el pago de las facturas.
	¿LA EMPRESA TIENE PUBLICADO EL TEXTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LA PÁGINA WEB?		X			El CCU se encuentra debidamente publicado en el sitio web de la empresa, pero no así en los puntos de atención al usuario. La empresa asumió el compromiso de disponerlos debidamente antes del 30 de junio de 2014.
	¿SE CARGÓ EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE RUPS REALIZADA EN 2014?	X				La empresa aportó evidencia del más reciente registro en el RUPS, correspondiente al 28 de enero 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				La empresa habilitó un sistema para el registro de organismos de inspección, y para que ellos reporten los certificados de conformidad. A los usuarios que en mayo acumulaban entre 58 y 60 meses desde su última revisión y que ya la tenían programada, se les ha informado acerca de la posibilidad de elegir cualquier organismo de inspección. A los usuarios que en mayo acumulan entre 55 y 57 meses, se les ha enviado la notificación del deber de realizar la revisión. La empresa aportó la comunicación que se está enviando a usuarios. Se verificó que en la carta se remite a los usuarios a la página de la ONAC, por lo que se explicó que la empresa debe adjuntar el listado de organismos de acreditación registrados para operar en la zona. La empresa asumió el compromiso de corregir la comunicación a partir del siguiente ciclo de facturación. Adicionalmente, la empresa informó que en la facturación ha incluido información sobre el nuevo régimen de revisiones periódicos y una casilla que informa el plazo máximo para la siguiente revisión, y aportó una factura modelo como evidencia. Se recomendó incluir también plazo mínimo para que usuario no sea objeto de estafas. La empresa ha realizado reuniones con los vocales de control para socializar los cambios regulatorios y capacitaciones a sus asesores de servicio al cliente, y actualizará la cartilla informativa sobre las revisiones periódicas.
	SE PRESENTÓ INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE USUARIOS QUE DEBEN REALIZAR LA RTR, ENTRE MAYO Y DICIEMBRE DE 2014?	X				La empresa aportó la información y el cronograma de revisiones técnicas para los meses restantes de 2014.

CALIDAD DEL SERVICIO	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA SOBRE CAUSALES DE SUSPENSIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?	X			La empresa aportó la información sobre las suspensiones por causales y los cobros de reconexión. La empresa informó que las suspensiones y reconexiones se encuentran subcontratadas con tres firmas y procedimientos de auditoría en terreno que incluyen multas a las firmas cuando se detectan irregularidades.
	SE ENCONTRÓ EN EL SUI EL REPORTE DE PQR	X			La empresa se encuentra al día en el cargue de la información sobre PQRs al SUI.
	LA EMPRESA CUENTA CON UNA ESTRATEGIA DEFINIDA PARA ATENCIÓN AL USUARIO	X			La empresa cuenta con puntos de atención, contact center y recepción de solicitudes por vía electrónica. Se aportaron los estándares de calidad de cada servicio.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS DE ATENCIÓN	X			La empresa cuenta con 32 puntos de atención en los mercados atendidos. Se realizó visita a un punto de Cali y uno de Jamundí. Se tiene dispuesto un punto de atención virtual que permite ampliar la capacidad de atención en horas de alta congestión.
	LA EMPRESA CUENTA CON REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	X			Se cuenta con un estándar de calidad de máximo 20 minutos por usuario (10 en espera y 10 de atención). Se pudo verificar el cumplimiento de los estándares en la atención de cinco (5) usuarios.
GENERALES	LA EMPRESA INCORPORA LA LEYENDA "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS"		X		La empresa incluye la leyenda en las facturas, pero no en el punto de atención.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?	X			La empresa aportó la información sobre recursos de apelación presentados en 2006 y 2014 y sus traslados a la SSPD.

La Superintendencia a través de radicado 20132300235611 requiere a la empresa para que efectué inmediatamente el cargue de anexo del plan contable del año 2012, Gases de Occidente S.A. ESP mediante comunicación 20135290235052 atiende el requerimiento. Mediante radicado 20132300764441, se requiere a la empresa explicación sobre algunas partidas del grupo 14.

La Dirección técnica de Gas efectuó requerimiento de información para visita del mes de mayo de 2014 sobre los estados financieros del año 2013, mediante radicado 20142300182531.

En Mayo 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 SSPD realizará 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.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, no se tienen no conformidades por parte de la empresa prestadora en los temas de calidad y seguridad verificados.

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. De la misma manera, la empresa cumple en términos generales con los criterios de calidad y oportunidad en el cargue de la información sobre suscriptores, consumo, facturación y PQR al SUI.

La empresa acogió las observaciones realizadas por la DTGGC al Contrato de Condiciones Uniformes en 2013 e incorporó la facultad de los usuarios de realizar las

revisiones periódicas con cualquier Organismo de Inspección Acreditado, como lo establece la Resolución CREG 059 de 2012. Sin embargo, se encontraron imprecisiones en los artículos correspondientes a la revisión de las instalaciones internas. La empresa asumió el compromiso de realizar el ajuste correspondiente al CCU a más tardar el 3 de junio de 2014.

En los demás aspectos, se verificó que la empresa cuenta con una estrategia para la transición al nuevo régimen de revisiones periódicas, y no registra anomalías destacables en los procedimientos de suspensión y reconexión del servicio. La SSPD recomendó a la empresa continuar fortaleciendo las estrategias y herramientas de comunicación al usuario a fin de mejorar los niveles de comprensión de los diferentes temas relacionados con la prestación del servicio, por parte de los usuarios, los vocales de control y los líderes comunitarios, especialmente en momentos coyunturales como es la implementación del nuevo esquema de revisiones técnicas reglamentarias.

Se recomienda continuar el seguimiento sobre la estrategia comercial de la empresa, particularmente frente a los mecanismos de socialización y comunicación hacia los usuarios y organizaciones de la comunidad.

Para la realización del presente informe se tomó el plan contable consolidado del año 2013, el cual previa comprobación corresponde a la suma de los planes del servicio público de gas natural del año 2013 (ASNE y ASE), certificado en SUI el día 02 de abril de 2014. Sin embargo en visita del mes de mayo de 2014, la empresa se compromete a solicitar modificación del plan contable del año 2013 y por tal razón se realiza una salvedad respecto a las modificaciones que pueden tener el nuevo cargue de información si este llega a ser aprobado por el Grupo SUI de la entidad, debido a que el análisis anteriormente presentado puede tener variaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el año 2013, la gestión financiera de Gases de Occidente S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento notable de sus ingresos en relación al crecimiento asociado de los costos y gastos operacionales lo cual ocasiono un incremento significativo del margen operacional y EBITDA. Sin embargo es importante señalar que la utilidad neta tuvo un crecimiento inferior al del margen operacional debido a la fuerte caída de los ingresos financieros. Adicionalmente, se destaca la estructura de financiamiento externo en bonos la cual evidencia menores tasas de interés en relación con una fuente de financiación bancaria.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que "(...)Del análisis de las cifras presentadas en la proyección a cinco años; no evidenciamos la existencia de riesgos que puedan comprometer la viabilidad financiera de Gases de Occidente S.A. ESP; mientras la compañía continúe apalancándose financieramente en el tiempo con niveles de endeudamiento controlados. (...)"

La empresa presta el servicio de gas natural en cinco mercados relevantes, en los cuales la estructura tarifaria se soportó hasta diciembre de 2013, en la Resolución CREG 011 de 2003 y la Resolución CREG 057 de 1996. 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 y Resolución CREG 138 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 y hace parte de los comités de estratificación de cada municipio donde opera.

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 sobre los aspectos tarifarios.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 13 formatos pendiente para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el inmediato cumplimiento de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendientes 7 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

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.