

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GASES DEL ORIENTE S.A. ESP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
Bogotá, septiembre de 2015**

## GASES DEL ORIENTE S.A. ESP

### ANÁLISIS 2013 y 2014

#### 1. Descripción General de la Empresa

Gases del Oriente S.A. ESP, se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 07 de septiembre de 1981. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$2.640.187.000 y tiene su sede principal en Cúcuta – Norte de Santander. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 05 de agosto de 2015.

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Gases del Oriente S.A E.S.P.
Sigla	Gases del Oriente S.A E.S.P.
Representante Legal	Jorge William Triana Romero
Auditor - AEGR	RDS SAS

*Fuente SUI*

#### 2. Aspectos Financieros – Administrativos

##### 2.1 Balance General

Tabla 2.1 Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2013	Variación
<b>Activo</b>	<b>\$142.958.248.978</b>	<b>\$103.231.163.341</b>	<b>38,48%</b>
Activo Corriente	\$43.496.958.680	\$29.649.938.617	46,70%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$28.033.056.822	\$12.305.065.173	127,82%
Inversiones	\$1.694.208.567	\$7.907.198.618	-78,57%
<b>Pasivo</b>	<b>\$71.811.391.828</b>	<b>\$25.018.386.431</b>	<b>187,03%</b>
Pasivo Corriente	\$34.246.210.690	\$15.734.156.056	117,66%
Obligaciones Financieras	\$32.919.397.338	\$0	
Patrimonio	\$71.146.857.150	\$78.212.776.910	-9,03%
Capital Suscrito y Pagado	\$2.640.187.377	\$2.640.187.377	0,00%

*Fuente SUI*

Los aspectos relevantes en el balance general son los siguientes:

- Los componentes principales del activo son las cuentas por cobrar y la propiedad planta y equipo con sus respectivas valorizaciones. Es importante señalar, que las valorizaciones superan en monto a la propiedad planta y equipo, lo anterior puede deberse a la antigüedad de las redes versus la baja inversión histórica en activos fijos.
- La cartera del servicio de gas natural es el componente más importante del activo de la empresa, llama la atención que según el reporte de cuentas por cobrar del prestador, el 25% de la cartera se encuentra vencida.

Adicionalmente, el crecimiento total del activo se debe en gran proporción al crecimiento de la cartera del servicio público en 358%, equivalente en \$27.288 millones de pesos.

- La empresa obtuvo créditos bancarios por valor de \$32.919 millones de pesos en el año 2014, inexistentes en el año 2015. Debido a la ausencia de cargue de notas a los estados financieros no se puede establecer fácilmente el destino de dichos recursos.

Los créditos de la empresa representan el 46% del total de las fuentes de financiación externas del prestador.

- La empresa presenta una importante reducción patrimonial debido a la utilización de reservas y la disminución de los resultados del ejercicio, las cuales intenta compensar con la valorización de activos.

## 2.2 Estado de Resultados

Tabla 2.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2013	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$44.154.952.606	\$41.169.489.999	7,25%
COSTOS OPERACIONALES	\$27.201.977.251	\$22.565.958.894	20,54%
GASTOS OPERACIONALES	\$9.598.227.630	\$8.592.220.333	11,71%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$7.354.747.725	\$10.011.310.772	-26,54%
OTROS INGRESOS	\$7.513.946.327	\$3.872.326.416	94,04%
OTROS GASTOS	\$5.765.083.525	\$651.360.569	785,08%
GASTO DE INTERESES	\$727.416.889	\$0	0,00%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$9.103.610.527	\$13.232.276.619	-31,20%

Fuente: SUI

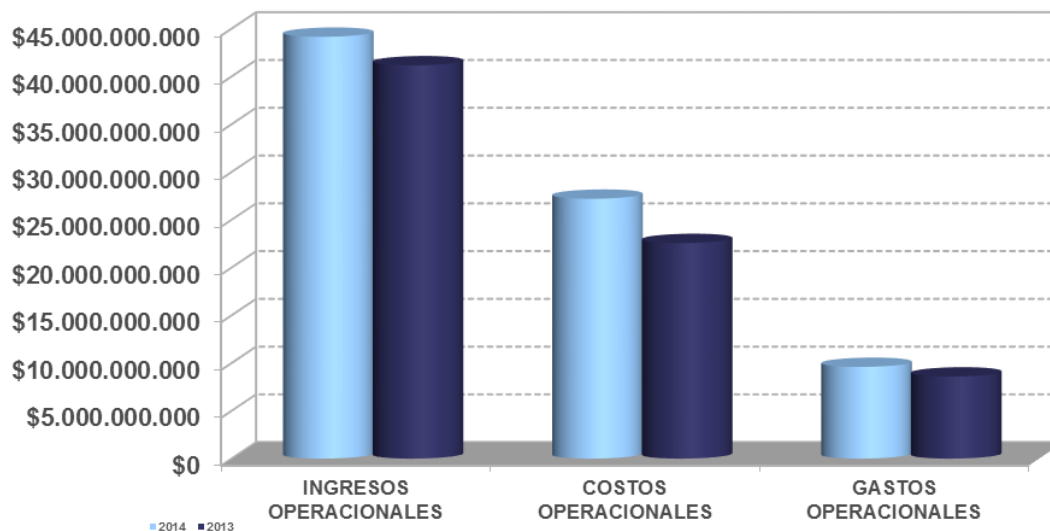
Los aspectos relevantes de los resultados de las compañías son los siguientes:

- Respecto a la gestión operacional, se observa un incremento en las ventas de la empresa, sin embargo el crecimiento de los costos y gastos resulta ser superior al incremento de los ingresos, lo cual desencadena una disminución en la utilidad operacional del 26%.
- La gestión no operacional si evidencia cambios relevantes en el prestador, dado que se evidencian incrementos significativos tanto en el gasto como el ingreso.

Los otros ingresos aumentaron debido a un registro de ingresos de ajustes de ejercicios anteriores por valor de \$2.295 millones de pesos. Los otros gastos tuvieron un aumento significativo debido a un crecimiento en las perdidas por inversiones en compañías controladas por valor de \$3.878 millones de pesos.

En conclusión, la disminución de la utilidad operacional más el crecimiento de los otros gastos, generó una disminución en el resultado neto de la empresa equivalente en \$4.128 millones de pesos.

Gráfica 2.1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

## 2.3 Indicadores Financieros

Tabla 2.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2014	2013
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
Razón Corriente – Veces	1,3	1,9
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	288,5	67,5
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	66,9	14,8
Activo Corriente Sobre Activo Total	30,43%	28,72%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
Nivel de Endeudamiento	50,2%	24,2%
Patrimonio Sobre Activo	49,8%	75,8%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	47,7%	62,9%
Cobertura de Intereses – Veces		
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
Ebitda	15.970.327.890	17.420.823.762
Margen Operacional	36,2%	42,3%
Rentabilidad de Activos	11,2%	16,9%
Rentabilidad de Patrimonio	25,2%	24,3%

Fuente: SUI

### Liquidez

Según el informe de puntos específicos del auditor; “(...) La compañía refleja a diciembre de 2014 un capital de trabajo de \$38,038 millones de pesos, presentando un

*aumento importante del 40% respecto al año anterior, permitiéndole cumplir con sus operaciones en condiciones estables y continuas; con un capital de trabajo sobre activos del 27% que no tiene mayor variación frente al 2013. La razón corriente nos indica que se cuenta con capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo con 1,27 veces como resultado del indicador. El flujo de caja sobre activos presentó disminución con un resultado de --7% para el 2014, teniendo en cuenta el aumento en la inversión de activos fijos para la vigencia. (...)*

#### Endeudamiento

*Según el informe de puntos específicos del auditor; "(...) Se observa que el 50% de los activos se encuentra financiado con recursos propios, presentando disminución en relación con el indicador del año 2013 en un 34% por crecimiento de fuentes externas de financiamiento; respecto a la concentración del pasivo a corto plazo se observa disminución del 24% y el activo corriente tiene una participación del 30% del total del activo siendo constante en comparación con el año anterior (...)"*

*"(...) La compañía durante la vigencia 2014 presenta aumento en todos los indicadores relacionados con la Solvencia, teniendo en cuenta (sic) la utilización de recursos externos para financiar la inversión y/o ejecución de los nuevos proyectos, generando incrementos en el nivel cubrimiento de gastos financieros y servicio de la deuda en 100% y para periodo de pago del pasivo a largo plazo un 393%. (...)"*

#### Rentabilidad

*Según el informe de puntos específicos del auditor; "(...) El indicador de rentabilidad muestra un margen Operacional del 36,17% con un decrecimiento del 15% respecto al año 2013. La rentabilidad sobre activos presenta reducción del 34% y del patrimonio del 17%. (...)"*

### **3. Aspectos Técnicos – Operativos**

#### **3.1 Indicadores de Calidad**

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. en 2014 reportó un total de 1.295 mediciones del indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 1.295 mediciones de Índice de Odorización (IO) en el Sistema Único de Información -SUI-.

Para la toma del índice de odorización, según lo reportado en el SUI, el prestador utiliza el método fisiológico.

También, según la información reportada al SUI, se puede establecer que el prestador utilizó durante el año 2014, dos sustancias odorantes: THT y Otro.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las mediciones que fueron reportadas por el prestador al SUI.

TABLA 3.1.1 Indicadores de Calidad

IO		Indice de Odorización				
No. mediciones totales	Método	No. mediciones	Odorante	No. mediciones	Fuera de rango	Fuera de rango en %
1.295	Fisiológico	1.295	THT	1.260	0	0,00%
			Otro	35	0	0,00%
	Cuantitativo	0				

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de odorización, se encuentra que los datos coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte.

IPLI	Indice de Presión	
No. mediciones totales	Fuera de rango	Fuera de rango en %
1.295	0	0,00%

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de presión, se encuentra que todos los datos coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte.

### 3.2 Revisiones Periódicas

No se dispone de información relacionada con el número de RP programadas o potenciales, el Número de RP ejecutadas y las no revisadas o pendientes de revisar.

### 3.3 Continuidad en el servicio

No se dispone de información relacionada con los eventos que afectaron la continuidad en la prestación del servicio a usuarios finales.

### 3.4 Seguridad

Al evaluar los datos reportados por la Empresa en referencia al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el prestador no discriminó la información por tipo de evento, tal como lo establece la Circular conjunta SSPD-CREG 001 de 2006, Anexo 2, Formato T.2. Información de Respuesta a Servicio Técnico.

El tipo de evento está clasificado así: Escape de gas, incendio, calidad de la llama, interrupción del servicio y Otros.

En este caso, el prestador reportó al SUI para el año 2014, 1.967 eventos. Sólo reportó eventos controlados y Otros.

TABLA 3.4.1 Seguridad.

Tipo de evento	2013	2014	% de variación
CL - Calidad de la llama	-	-	-
EC - Evento Controlado	1.795	1.966	10%
EN - Evento no controlado	-	-	-
IN - Incendio	-	-	-
IS - Interrupción del servicio	-	-	-
O - Otro	-	1	-
<b>Total general</b>	<b>1.795</b>	<b>1.967</b>	<b>10%</b>

Fuente SUI

El siguiente cuadro muestra los índices de calidad, según la resolución CREG 072 de 2002, reportados por el prestador al SUI.

FECHA INICIO	FECHA FINAL	IPLI	IO	IRST-EG	IRST-IN	IRST-CL	IRST-IS
01/01/2014	31/01/2014	100	100	100	0	0	0
01/02/2014	28/02/2014	100	100	100	0	0	0
01/03/2014	31/03/2014	100	100	100	0	0	0
01/04/2014	30/04/2014	100	100	100	0	0	0
01/05/2014	31/05/2014	100	100	100	0	0	0
01/06/2014	30/06/2014	100	100	100	0	0	0
01/07/2014	31/07/2014	100	100	100	0	0	0
01/08/2014	31/08/2014	100	100	100	0	0	0
01/09/2014	30/09/2014	100	100	100	0	0	0
01/10/2014	31/10/2014	100	100	100	0	0	0
01/11/2014	30/11/2014	100	100	100	0	0	0
01/12/2014	31/12/2014	100	100	100	0	0	0

Fuente: SUI

El IRST en este caso fue reportado como cero (IRST-IN, IRST-CL, IRST-IS), mientras que la norma establece que debe ser del 100%.

#### 4. Aspectos Comerciales

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. registra las actividades de comercialización y distribución de gas natural, a continuación se analiza la composición del mercado, basándonos en la información reportada por la empresa en mención, en cuanto al comportamiento en el número de usuarios, los consumos y las peticiones quejas y recursos para las vigencias 2013 y 2014.

#### 4.1. Usuarios residenciales y no residenciales

Como se muestra en la tabla siguiente, la empresa GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., en el año 2013 presenta un total de 88,035 y para el año 2014 un total de 98,289.

TABLA 4.1.1. Por Estrato Usuarios Residenciales  
Gases del Oriente SA ESP

Estrato	AÑO 2013	AÑO 2014	%
Estrato 1	14382	17593	22,33
Estrato 2	47894	53515	11,74
Estrato 3	17908	19045	6,35
Estrato 4	7371	7651	3,80
Estrato 5	480	485	1,04
Estrato 6			
Total	88035	98289	11,65

Fuente SUI

De acuerdo con lo reportado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P, al Sistema Único de Información SUI para este tópico, se presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2013 y 2014, con un incremento del 11,65 % en el total de usuarios en el 2014 con respecto al 2013.

En usuarios residenciales para el año 2014, se observa que hubo un incremento para todos los estratos, siendo más representativo para el estrato uno, con una participación del 22,33% en el número de suscriptores.

TABLA 4.1.2. Por Usuarios no Residenciales  
Gases del Oriente SA ESP

Usuarios	AÑO 2013	AÑO 2014	%
Industrial			
Comercial	109	114	4,59
Oficial	4	2	-50
Otros	2	1	-50
Total	115	117	1,74

Fuente SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios no residenciales del año 2013 al 2014 aumentaron en 1,74% suscriptores, así mismo, el aumento más significativo se refleja en los usuario comercial con 4,59%, no obstante, es importante señalar que en los en los suscriptores de oficial y otros bajaran -50 %

#### 4.2. Consumos

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 todos los estratos.

Para los NO residenciales se nota una disminución en los consumos, presentando solo aumento en el ítem "Comercial"

TABLA 4.2.1 Consumos m3 Estratos Residenciales Gases del Oriente SA ESP

Estrato	Consumo m3 Año 2013	Consumo m3 Año 2014	Valor %
Estrato 1	3.215.488	3.236.997	0,67
Estrato 2	10.700.354	10.002.363	-6,52
Estrato 3	3.590.628	3.085.078	-14,08
Estrato 4	1.438.126	1.145.123	-20,37
Estrato 5	93.695	70.943	-24,28
Estrato 6			
Total	19.038.291	17.540.504	-7,87
<i>Funete SUI</i>			

En relación con el consumo en m3 en los estratos residenciales se evidencia una disminución significativo en el año 2014 del -7,87% en comparación con el año 2013, el estrato que presentó una mayor disminución, fue el estrato cinco con un 24,28%, asimismo se evidencia con el estrato dos tres y cuatro donde se refleja una baja significativa en el consumo por m3.

TABLA 4.2.2 Consumos m3 no Residenciales Gases del Oriente SA ESP

Suscriptores	Consumo m3 2013	Consumo m3 2014	%
Industrial			
Comercial	31.330	30.692	-2,04
Oficial	25.085	22.895	-8,73
Otros	279.310	0	-100,00
Total	335.725	53.587	-84,04
<i>Fuente SUI</i>			

Para los usuarios pertenecientes a no residenciales se observa una disminución en el consumo m3 del -84%, denotando una caída representativa en cada uno

#### 4.3. Peticiones quejas y recursos – PQR

Analizada la información reportada por la empresa GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las PQR's en los años 2013 y 2014.

TABLA 4.3.1 PQR'S

Detalle	Año 2013	Año 2014	%
Alto consumo	87	155	78
Cobro de otros cargos de la empresa	114	111	-3
Cobros por servicios no prestados	6	8	33
Dirección incorrecta	1	0	-100
Entrega y oportunidad de la factura	2	5	150
Error de lectura	101	151	50
Estrato	11	23	109
Otras inconformidades	147	307	109
Pago sin abono a cuenta	30	158	427
Relacionada con cobros por promedio	44	7	-84
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	60	95	58
Solidaridad	3	0	-100
Subsidios y contribuciones	3	0	-100
Suspensión por mutuo acuerdo	5	1	-80
Tarifa cobrada	4	2	-50
Terminación de contrato	5	7	40
Total	623	1030	65
Fuente SUI			

Por su parte el comportamiento general de las reclamaciones reportadas por la empresa, muestran un aumento del 65% en el año 2014 en relación con el total atendido en 2013; se observa una alta participación del detalle de otras inconformidades con 30%, otro de los detalles que refleja una variación de un año al otro es Alto Consumo, Revisiones a las instalaciones y Medidor del Suscriptor.

#### 4.4 Aspectos tarifarios

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gases del Oriente, el esquema de remuneración aplicable a partir del primero de enero de 2014 corresponde al definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG en la resolución 137 de 2013. En el 2014 la Empresa atendió 3 mercados relevantes, así:

TABLA 7.1 Mercados Relevantes

N°	Mercado Relevante	Resolución CREG
1	Norte de Santander	032 de 2004 y 011 de 2005
2	Pamplona	040 de 2007
3	Tibú	029 de 2012

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG

Las metodologías tarifarias aplicables buscan remunerar vía tarifa los diferentes agentes de la cadena de prestación del servicio, para lo cual se involucran los componentes de compras de gas -G, transporte -T, distribución de gas -D y comercialización - C, los cuales varían cada mes. A partir de estos componentes, se calculan el cargo fijo y el cargo variable.

Los costos de las compras y del transporte se derivan de las condiciones particulares de las negociaciones entre las partes, estos valores también están afectados por la tasa representativa del mercado –TRM. En cuanto a los costos de distribución y comercialización, corresponden a los valores aprobados por la CREG en resoluciones particulares para cada mercado relevante atendido, estos valores son actualizados mensualmente con el índice de precios al productor –IPP y el índice de precios al consumidor –IPC, respectivamente; adicionalmente, están afectados por un factor de productividad mensual definido por el Regulador.

Para la definición de las tarifas y subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

- Estructura de costos y tarifas

El análisis de los costos y tarifas se centra en el mercado relevante denominado Norte de Santander, el cual abarca más del 90% de los usuarios atendidos por la Empresa, está conformado por 3 municipios<sup>1</sup> y las resoluciones de aprobación de cargos de distribución y comercialización son la CREG 032 de 2004 y 011 de 2005.

A continuación se presenta la estructura de costos y tarifas mes a mes durante el 2014.

Mercado relevante Norte de Santander  
Estructura de costos y tarifas - Año 2014

Mes/Año	Gm (\$/m <sup>3</sup> )	Tm (\$/m <sup>3</sup> )	Dm (\$/m <sup>3</sup> )	Cargo variable (\$/m <sup>3</sup> )	Cf (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)
ene 2014	581	241	465	1.363	2.192	2.192
feb 2014	286	160	465	1.003	2.200	2.200
mzo 2014	280	203	467	1.045	2.211	2.211
abr 2014	304	153	473	1.027	2.216	2.216
may 2014	286	118	480	963	2.224	2.224
jun 2014	269	145	482	954	2.232	2.232
jul 2014	257	157	481	963	2.231	2.231
ago 2014	270	157	479	976	2.232	2.232
sep 2014	262	183	477	993	2.234	2.234
oct 2014	320	208	482	1.084	2.234	2.234
nov 2014	318	158	483	1.074	2.235	2.235
dic 2014	334	198	482	1.130	2.235	2.235

Fuente: Archivos SSPD

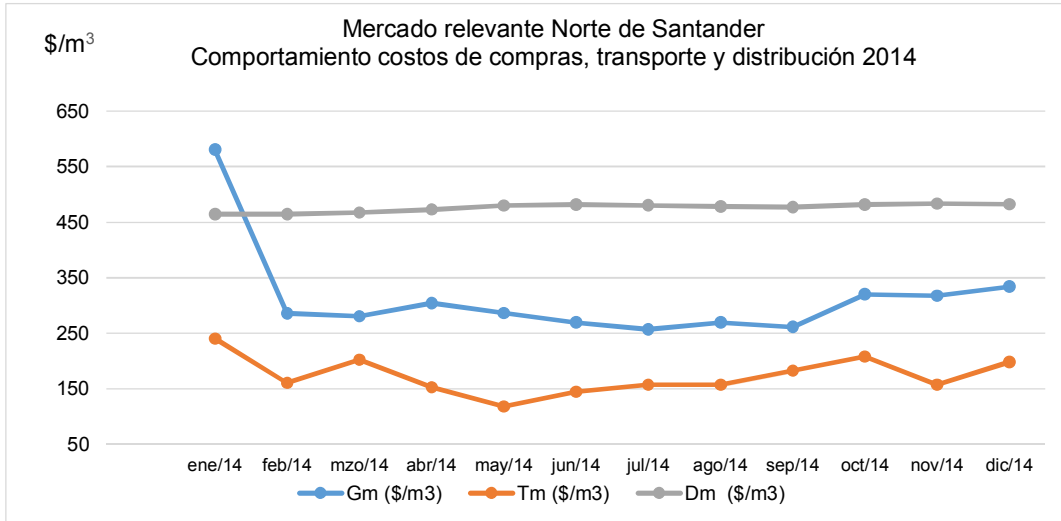
\*Regulatoriamente la única variable del cargo fijo es el componente fijo del costo de comercialización - Cf, por esta razón los valores de las dos últimas columnas de la tabla son iguales.

En particular para el 2014, se observa de manera global que el costo de la distribución –Dm es el que mayor participación tiene en el cargo variable, el cual está cercano al 50%, seguido de las compras –Gm con un 32% y el transporte –Tm con un 18%.

El cargo fijo presentó en el 2014 un incremento cercano al 2%, inició el año en \$2.192 por factura y lo finalizó en \$2.235.

<sup>1</sup> Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios

En el siguiente gráfico se aprecia el comportamiento de los costos asociados al cargo variable. El precio de las compras –Gm del gas presentó su mayor pico en enero con \$581/m<sup>3</sup> y el menor en julio con \$257/m<sup>3</sup>, el transporte –Tm osciló entre \$118/m<sup>3</sup> y \$241/m<sup>3</sup>, los costos de distribución –Dm presentaron un crecimiento cercano al 4% entre enero y diciembre de 2014.



Fuente: Archivos SSPD

- Estructura de subsidios aplicados

Para los estratos 1 y 2 la tarifa está en función del costo equivalente<sup>2</sup>, el cual se calcula teniendo en cuenta el cargo fijo, el cargo variable y el consumo promedio. Los primeros 20m<sup>3</sup> a los usuarios de los estratos 1 y 2 se facturan con la tarifa que se obtiene a partir del costo equivalente y de la aplicación del porcentaje de subsidio otorgado a cada estrato; los consumos que superen los 20m<sup>3</sup> se facturan únicamente con el cargo variable y no son objeto de subsidio.

De conformidad con la Ley 1428 de 2010, los porcentajes de subsidios serán máximo del 60% para el estrato 1 y del 50% para el estrato 2.

En promedio durante el 2014, los subsidios otorgados al estrato 1 estuvieron cercanos al 42% y los del estrato 2 superaron el 27%.

Tanto las tarifas del estrato 1 como las del 2 tuvieron un incremento inferior al 4%, mostrando siempre un crecimiento progresivo mes a mes.

<sup>2</sup> Definido por la CREG mediante la resolución 186 de 2013.

Mercado relevante Norte de Santander  
Tarifas y subsidios estratos 1 y 2 - Año 2014

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m <sup>3</sup> )	Tarifa (\$/m <sup>3</sup> )	Subs. (%)	Costo (\$/m <sup>3</sup> )	Tarifa (\$/m <sup>3</sup> )	Subs. (%)
ene 2014	1.523	687	54,86%	1.526	862	43,53%
feb 2014	1.158	691	40,38%	1.161	866	25,41%
mzo 2014	1.212	695	42,64%	1.216	871	28,33%
abr 2014	1.192	698	41,47%	1.194	875	26,76%
may 2014	1.128	701	37,86%	1.129	879	22,16%
jun 2014	1.124	704	37,32%	1.130	883	21,88%
jul 2014	1.130	705	37,62%	1.134	884	22,07%
ago 2014	1.146	706	38,36%	1.151	885	23,10%
sep 2014	1.164	708	39,24%	1.164	887	23,82%
oct 2014	1.252	708	43,43%	1.255	888	29,20%
nov 2014	1.253	710	43,39%	1.252	890	28,95%
dic 2014	1.311	711	45,80%	1.310	891	32,00%

Fuente: Archivos SSPD

## 5. Evaluación de la Gestión

### Evaluación Financiera

Tabla 5.1 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2014	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	36%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	7	22,0	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar – Días	72	288,5	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	66,9	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,3	No Cumple

## 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.

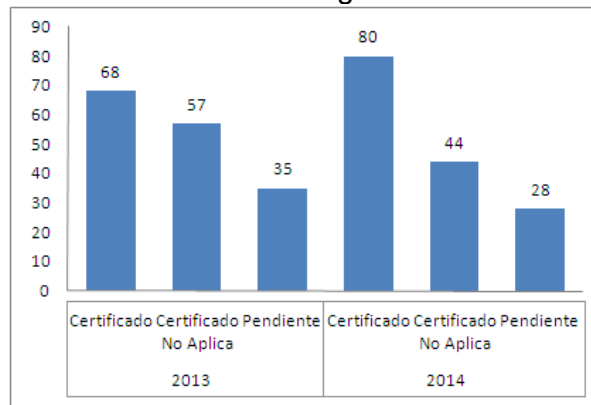
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido, y que listo para validarse.

Tabla 6.1. Estado de cargue al SUI 2013-2014

	Suma de Total de Formatos
<b>2013</b>	<b>160</b>
Certificado	68
Certificado No Aplica	57
Pendiente	35
<b>2014</b>	<b>152</b>
Certificado	80
Certificado No Aplica	44
Pendiente	28
<b>Total General</b>	<b>312</b>

Fuente SUI

Gráfico 6.1. Estado de cargue al SUI 2013-2014



INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2014	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	36%	Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	7	22,0	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	288,5	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	66,9	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,3	No Cumple

De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento reflejado en 35 formatos pendientes, estos 35 formatos se ven reflejados en 24 cargues masivos que pertenecen al tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Balance general proyectado glp res 2395
- Conceptos balance general proyectado glp res 2395
- Conceptos estado de resultados proyectado glp res 2395
- Conceptos flujo de caja glp res 2395
- Costos y gastos glp
- Cuentas por cobrar glp res 2395
- Cuentas por pagar glp res 2395
- Estado de resultados proyectado glp res 2395
- Flujo de caja proyectado glp res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf glp
- Concepto encuesta control interno pdf glp
- Matriz de riesgo glp
- Novedades pdf glp
- Organigrama pdf glp
- Viabilidad financiera pdf glp

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- Formato ce-001 - gas
- Información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011

11 cargues por formularios que no se realizaron en el año que pertenecen al tópico Auditor con los formatos:

- 01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno
- 07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo
- 12. Concepto Gral. Evaluación y Resultados
- 17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión
- 21. Indicadores de Nivel de Riesgo

Tópico Técnico operativo con el formato 03. Calidad Gas Combustible.

Así mismo se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 57 formatos de los cuales todos corresponde a cargue masivo con el tópico de Administrativo y Financiero que pertenecen a los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395
- Conceptos estado de resultados proyectado gas res 2395
- Conceptos flujo de caja gas res 2395
- Flujo de caja proyectado gas res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C1. Información suspensiones no programadas
- C2.compensaciones residencial no residencial
- C3.informacion suspensiones programadas

Tópico Facturación GN con el formato información comercial usuarios no regulados.

Para lo que lleva corrido del año 2014 el porcentaje de incumplimiento corresponde a 28 formatos pendientes por subir a la herramienta, de estos 28 formatos 23 pertenecen a cargues masivo con el tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Balance general proyectado glp res 2395
- Conceptos balance general proyectado glp res 2395
- Conceptos estado de resultados proyectado glp res 2395
- Conceptos flujo de caja glp res 2395
- Costos y gastos glp

Cuentas por cobrar glp res 2395  
Cuentas por pagar glp res 2395  
Estado de resultados proyectado glp res 2395  
Flujo de caja proyectado glp res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

Análisis y evaluación de puntos específicos pdf glp  
Concepto encuesta control interno pdf glp  
Matriz de riesgo glp  
Novedades pdf glp  
Organigrama pdf glp  
Viabilidad financiera pdf glp

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

Formato ce-001 - gas  
Información de usuarios industriales exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011

Y 5 cargues por la aplicación formularios que pertenecen al tópico Auditor con los formatos:

01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno  
07. Concepto General Sobre el Nivel de Riesgo  
12. Concepto Gral. Evaluación y Resultados  
17. Indicadores y Referentes de la Evaluación de Gestión  
21. Indicadores de Nivel de Riesgo

También se presenta 44 en estado certificado como no aplica que pertenecen a la aplicación de cargue masivo con el tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

Conceptos balance general proyectado gas res 2395  
Conceptos estado de resultados proyectado gas res 2395  
Conceptos flujo de caja gas res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural  
Concepto encuesta control interno gas pdf natural  
Novedades pdf gas natural  
Organigrama pdf gas natural  
Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

C1. Información suspensiones no programadas  
C2.compensaciones residencial no residencial  
C3.informacion suspensiones programadas

## **7. Acciones de la SSPD**

-Revisado el aplicativo de visitas del SUI, se verificó que no se realizaron visitas para la verificación de aspectos técnicos y de calidad durante el año 2014.

-Revisado el Sistema Orfeo, no se encontraron solicitudes de investigación por temas de calidad y/o seguridad, durante el año 2014.



- El 2 de julio de 2015, la firma contratista APPLUS Norcontrol entregó informe de verificación y medición de estándares de calidad efectuada a la empresa Gases del Oriente SA ESP, mediante radicado 20155290368012.

El alcance del informe aplica para las mediciones y verificaciones realizadas por Applus Norcontrol Colombia Ltda según parámetros de los indicadores IO – Índice de Odorización, IPLI – Índice de Presión en Líneas Individuales e IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico, así:

Las mediciones fueron realizadas durante el 21 y 22 de mayo de 2015, en 45 viviendas residenciales en la ciudad de Cúcuta. Durante los días 22 y 25 de mayo de 2015, en 30 viviendas residenciales de la ciudad de Villa del Rosario. Durante los días 25 y 26 de mayo de 2015, en 30 viviendas residenciales en la ciudad de Los Patios y durante los días 27 y 28 de mayo de 2015 a 40 viviendas residenciales en la ciudad de Pamplona.

De lo anterior, se estableció que se encontraron mediciones para los indicadores ILPLI e IO por fuera del rango establecido en la Resolución CREG 100 de 2003, según el siguiente cuadro:

Ciudad	No. mediciones (IO-IPLI)	No. mediciones fuera de rango (IO)	No. mediciones fuera de rango (IPLI)
Cúcuta	45	16	3
Villa del Rosario	30	5	2
Los Patios	30	5	0
Pamplona	40	5	3

Por lo anterior, se debe solicitar al prestador las medidas tomadas para dar cumplimiento a los indicadores mencionados.

### **Aspectos Comerciales**

Durante el año 2013 y 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha efectuado seguimiento permanente a la aplicación de la normatividad en materia comercial por parte de la empresa, por lo cual se ha podido evidenciar presuntos incumplimientos de la regulación vigente, específicamente en el cargue de la información en el Sistema Único de Información – SUI.

### **Calidad y reporte de la información al SUI**

La SSPD realizará un requerimiento a la empresa solicitando ponerse al día con los formatos que se encuentran pendientes para el año 2013 y lo que lleva del 2014, esperando que para el último periodo de este último ya se encuentre al día en lo que respecta al cargue de información.

### **Aspectos Tarifarios**

Se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario vigente por parte de la empresa.

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

### **Aspectos Financieros – Administrativos**

La empresa no efectuó cargue de anexos al plan contable anual 2014, lo anterior no permite ampliar la información para explicar cada uno de los componentes del balance.

El auditor en su informe de viabilidad financiera de la empresa no efectuó un concepto como tal, que manifieste de manera explícita si la empresa es viable o no financieramente según las proyecciones y supuestos utilizados. Sin embargo, según las cifras que se evidencian en el informe a nivel de resultados y flujos de caja proyectados, no se observan valores que permitan aseverar que la viabilidad financiera de la empresa se encuentre expuesta a niveles de riesgos que permitan deducir una inestabilidad en la prestación del servicio público de gas natural.

### **Aspectos Técnicos – Operativos**

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, se tiene:

Los registros de los indicadores de presión de las líneas individuales-IPLI, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.

Los registros de los indicadores de Odorización - IO, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.

Se recomienda realizar visita al prestador con el fin de verificar, en relación con las Revisiones Periódicas que el usuario no permitió realizar, los registros de la suspensión realizada por el prestador, una vez cumplido el plazo establecido.

Se debe solicitar al prestador las explicaciones correspondientes a los incrementos presentados y las acciones para disminuir o mitigar el indicador IRST.

Se recomienda realizar IG por los indicadores de calidad fuera de rango registrados y presentados por la firma APPLUS Norcontrol Ltda.

### **Aspectos Comerciales**

Respecto al contrato de condiciones uniformes (CCU) la empresa tiene publicado el texto del mismo en la página web - resolución CREG 108 DE 1997 - artículo 7 y 8. (Se debe verificar en los puntos de atención al cliente el contrato de condiciones uniformes).

A pesar de lo anterior, no se encuentra actualizado el CCU de acuerdo a las disposiciones de la resolución CREG 059 de 2012.

Se verificó el cargue del CCU ajustado en la actualización de Registro Único de Prestadores - RUPS realizada en 2015 (Resolución SSPD-20071300027015 DE 2007).

No obstante, una vez revisada la publicación en la página web en comparación con RUPS, no concuerda el contrato publicado en cada una.

### **Calidad y reporte de la información al SUI**

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 35 formatos pendientes 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 28 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.

### **Aspectos Tarifarios**

- La estructura tarifaria aplicada por la Empresa a partir del 1 de enero de 2014 está soportada en la metodología contenida en la resolución CREG 137 de 2014.
- En el mercado relevante denominado Norte de Santander, el cual abarca más del 90% de los usuarios atendidos por la Empresa, los porcentajes de subsidio otorgados a los estratos 1 y 2 no superan los porcentajes máximos fijados a través de la Ley 1428 de 2010 y el cálculo de los mismos, se soporta en la metodología contenida en la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

Proyectó: Cristian Camilo Ibañez Aldana – Contratista DTGGC  
Jaime Alberto Guerra P. - Profesional Especializado DTGGC  
Rodrigo Esmeral - Contratista DTGGC  
Freddy Antonio Celín Teran – Contratista SSPD - Delegada Para Energía y Gas Combustible  
Mónica María Socha Quiñán – Profesional Especializada DTGGC

Revisó: Jorge Eliecer ortiz, Director Técnico de Gestión de Gas combustible