

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S
CONSTRUCCIONES S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, Mayo de 2016**

EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones SA ESP, se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades de Comercializador Distribuidor por Red de GLP y Comercializador Distribuidor de Gas Natural, desde el 01 de agosto de 2013 y 01 de junio de 2012, respectivamente. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$1.000.000.000 y tiene su sede principal en Ibagué – Tolima. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 02 de junio de 2015. Tiene una solicitud pendiente por aprobar del 07 de abril de 2016.

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Empresa Integral De Servicios OP&S Construcciones SA ESP
Sigla	OP&S SA ESP
Representante Legal	Carlos Puentes Obregon
Auditor - AEGR	Asped Consultores SAS

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2.1 Balance General

BALANCE GENERAL	2015	2014	Variación
Activo	\$8.070.621.631	\$4.290.156.385	88,12%
Activo Corriente	\$5.799.787.451	\$2.803.864.053	106,85%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$2.270.834.180	\$1.486.292.332	52,79%
Inversiones	\$0	\$0	
Pasivo	\$5.051.734.469	\$2.527.289.961	99,89%
Pasivo Corriente	\$3.840.565.419	\$2.527.289.961	51,96%
Obligaciones Financieras	\$0	\$828.018.745	-100,00%
Patrimonio	\$3.018.887.162	\$1.762.866.424	71,25%
Capital Suscrito y Pagado	\$2.000.000.000	\$1.000.000.000	100,00%

Fuente: SUI

- Activos

El total de activos de la compañía presentó un incremento considerable del 88% respecto al año 2014, explicado principalmente por un aumento en cuentas por cobrar. 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 64% del total del activo de OP&S y presenta un aumento del 94% respecto al año anterior, explicado principalmente por un crecimiento de \$2.510 millones de pesos en la cartera de asociada a la venta de bienes y anticipos. Es importante señalar que no se puede profundizar en el detalle de los deudores, dado que no se encuentran reportados anexos al plan contable de 2015, ni el formato de cuentas por cobrar.

Los principales componentes del grupo son: la cartera de bienes en un 61%, los avances y anticipos con un 14.4%, seguida de cerca por la cartera del servicio público con un 14.1%.

- Los activos fijos de la compañía representan el 28% del total del activo, compuesta principalmente por redes de distribución de GLP, edificaciones y terrenos.

El saldo de los activos fijos presenta un comportamiento creciente respecto al año 2014, dado que su aumento corresponde al 53%. El componente del activo fijo que explica en mayor proporción el aumento de este grupo, son las redes de distribución, las cuales aumentaron un 54%, equivalente en \$570 millones de pesos. Adicionalmente, se observa la adquisición de un terreno equivalente en \$205 millones aproximadamente.

- Pasivos

El total de pasivos de la empresa presentó un notable crecimiento de 99,9% respecto al año 2014 explicado principalmente por un aumento en las cuentas por pagar por valor de \$2.668 millones de pesos. El pasivo concentra el 62.6% 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 Cuentas por Pagar representan el 53% del total de activo de OP&S y el 85% del total del pasivo. El grupo está compuesto principalmente por Proveedores y Acreedores. Las cuentas por pagar presentan una variación positiva del 163% respecto al año 2014, ocasionado principalmente por el aumento de la financiación con proveedores en \$2.050 millones de pesos y con acreedores en \$759 millones de pesos.
- Las Operaciones de Crédito Público representan el 12% del total del pasivo y el 7% del total del activo, conformada por deuda pública con banca comercial. Las operaciones de crédito se adquirieron durante la vigencia 2015, además se observa que existe una reestructuración de la deuda, debido a la cancelación total

de créditos financieros con entidad privada por valor aproximado de \$828 millones de pesos.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 37.4% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por el capital, prima en colocación de acciones y resultado del ejercicio. Adicionalmente, la compañía presentó un incremento patrimonial del 71% respecto al año 2014, explicado principalmente por la capitalización de la empresa en \$1.000 millones de pesos.

2.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2015	2014	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$6.416.856.545	\$2.787.793.825	130,18%
COSTOS OPERACIONALES	\$5.771.711.071	\$2.561.243.242	125,35%
GASTOS OPERACIONALES	\$715.085.918	\$338.501.268	111,25%
UTILIDADES OPERACIONALES	(\$69.940.444)	(\$111.950.685)	-37,53%
OTROS INGRESOS	\$553.518.512	\$411.892.563	34,38%
OTROS GASTOS	\$111.224.696	\$64.348.372	72,85%
GASTO DE INTERESES	\$74.447.659	\$13.845.089	437,72%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$372.353.372	\$235.593.506	58,05%

Fuente: SUI

En el estado de resultados de OP&S, se observa que sus ingresos dependen en mayor proporción a la comercialización y distribución de Gas Combustible. La actividad de comercialización por red de GLP concentra el 46.7% del total del ingreso de la empresa y la actividad de comercialización de gas natural el 45,3%, del total de ingresos. Los ingresos operacionales de la empresa presentan un considerable aumento del 130.2%, equivalentes en \$3.629 millones de pesos, lo anterior se explica por el exponencial incremento de los ingresos de gas natural por un valor de \$2.402 millones de pesos.

Es importante señalar que la empresa presenta un crecimiento notable en su cartera de venta de bienes, sin embargo no se observa ingresos asociados a venta de bienes, dado que el ingreso operacional de la empresa se encuentra reportado en su totalidad en la venta de servicios (prestación directa del servicio público domiciliario).

Los otros ingresos representan el 8% del total de ingresos de la empresa al cierre de 2015, lo cuales están compuestos en esencia por ingresos financieros, los cuales presentan un crecimiento de 33.5%, por valor de \$138 millones de pesos.

Los Costos Totales de OP&S representan el 82.8% del ingreso de la empresa y presentaron un notable incremento de 125% respecto al año anterior explicado principalmente por un aumento en el costo directo del servicio, equivalente a \$2.293 millones de pesos. En síntesis los costos totales se aumentaron en \$3.210 millones de pesos.

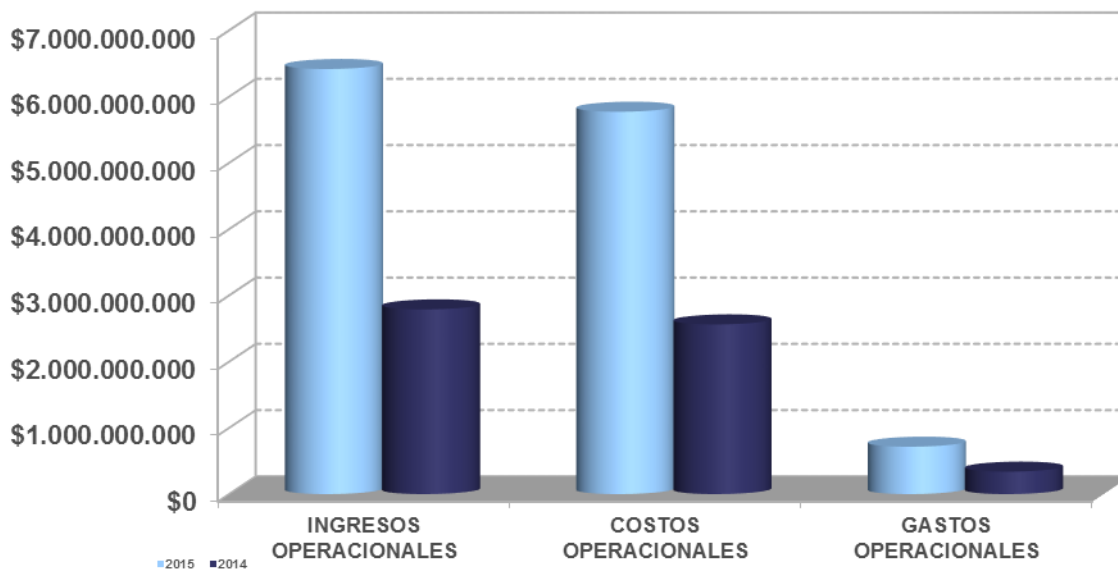
Los Costos del servicio público de la empresa a diciembre de 2015 están compuestos principalmente de la siguiente forma:

- El Costo de servicios personales en 65% del total del costo del servicio público de la empresa,
- Materiales y Otros costos de Operación participan en el 16% del total del costo del servicio.
- Costos generales concentran el 6% del costo del servicio público.

Los gastos operacionales de la compañía concentran el 10.2% del total del ingreso operacional neto y muestran un crecimiento de 111% respecto al año anterior, lo cual es explicado por un aumento de varios grupos del gasto como los gastos generales, impuestos, provisión para deudores y provisión para obligaciones fiscales.

Los Otros Gastos presentan un aumento de 72% y concentran el 1.6% del total del ingreso de la empresa. Los otros gastos están concentrados principalmente en el gasto de intereses, los cuales presentan un aumento de 437% equivalente a \$61 millones de pesos.

Gráfica 2.1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de la empresa presentó un considerable aumento en los ingresos, costos y gastos; en adición, el aumento de los

ingresos fue levemente superior al incremento de costos y gastos, en consecuencia se presentó una reducción de la pérdida operacional del 37%, lo cual deja a OP&S con una pérdida operacional de \$70 millones para el año 2015, frente a un pérdida operacional de \$112 millones de pesos en 2014.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un mejor escenario al de la gestión operacional, en el sentido que OP&S para el 2015, al igual que en el 2014, presenta un superávit en su gestión no operacional. Así las cosas, el crecimiento de los ingresos financieros fue superior al incremento de los otros gastos y al valor de la pérdida operacional, lo cual trae como consecuencia la obtención de utilidad neta por valor de \$372 millones, lo cual se traduce en un crecimiento neto de 58%, equivalente en \$137 millones de pesos.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 2.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2015	2014
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,5	1,1
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	226,3	320,0
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	167,8	86,0
Activo Corriente Sobre Activo Total	71,86%	65,36%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	62,6%	58,9%
Patrimonio Sobre Activo	37,4%	41,1%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	76,0%	100,0%
Cobertura de Intereses – Veces	2,2	0,4
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	166.356.998	5.245.411
Margen Operacional	2,6%	0,2%
Rentabilidad de Activos	2,1%	0,1%
Rentabilidad de Patrimonio	5,9%	0,3%

Fuente: SUI – Cálculo: DTGGC

Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 1.5 veces y presenta un mejoramiento del indicador respecto al año 2014. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$5.800 millones la compañía alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$3.840 millones al corte del año 2015, ante una exigibilidad. Lo anterior disminuye la probabilidad de riesgo de iliquidez para la empresa.

La rotación de cartera de la empresa tuvo una disminución de 94 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera con una mayor velocidad respecto al año 2014. Para el año 2015, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo mayor a los 7 meses para el pago de sus obligaciones.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un plazo mayor a los 5 meses, lo cual representa un comportamiento creciente en 81 días en comparación al año 2014.

El activo corriente de la compañía corresponde al 72% del total del activo de la empresa para el año 2015 y presenta un aumento de 6.5 puntos porcentuales respecto al año 2014.

Endeudamiento

En el año 2015, el nivel de endeudamiento es del 63%, lo cual representa un comportamiento creciente respecto a la vigencia anterior, este aumento es explicado por un aumento del apalancamiento con proveedores. Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 37% de la estructura de financiación de OP&S y presenta un comportamiento a la baja respecto al año 2014.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 76% del total del pasivo. Es importante señalar, que en el año 2014 la empresa concentraba el total de su deuda a corto plazo.

La cobertura de intereses de OP&S es de 2.2 veces y presenta un mejoramiento respecto al año 2014 ocasionado porque en el año 2015 la empresa presenta un Ebitda positivo y superior al del 2014. Lo anterior significa que a diferencia del año 2014, la operación de la empresa alcanzó a generar efectivo para cubrir el costo de la deuda, lo anterior no quiere decir que el indicador sea adecuado, sin embargo se observa mejoramiento del mismo.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un aumento del 3071%, equivalente en \$161 millones de pesos, respecto al año 2014, explicado en esencia porque el valor de crecimiento de los ingresos es superior al crecimiento de costos y gastos.

El margen operacional de la empresa es de 2.6% al cierre de 2015 y presenta un mejoramiento de aproximadamente 2.5 puntos porcentuales en comparación al año 2014. Lo anterior, se explica debido a que el monto de crecimiento de los ingresos es superior al monto de aumento de los costos y gastos.

La rentabilidad del activo y patrimonio tuvieron un mejoramiento, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el aumento del Ebitda en relación al año 2014.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

Comercializador – Distribuidor GLP por RED
Comercialización-Distribución Gas Natural

Gerente: Carlos Puentes Obregón
Dirección de notificación: Ibagué

AEGR: ASPED Consultores SAS – Manuel Santana

Presta el servicio de gas natural por red en los municipios de Prado y Purificación en el departamento de Tolima. 20155290641942

Presta el servicio de GLP por red en los municipios de Alpujarra, La Arada, Coyaima y Rioblanco en el departamento de Tolima. 20155290563532

3.1 Indicadores de Calidad

Gas Natural

EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OP&S CONSTRUCCIONES S.A. E.S.P. en 2015 reportó un total de 196 mediciones del indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 196 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 cuantitativo.

También, según la información reportada al SUI, se puede establecer que el prestador utilizó durante el año 2015, la sustancia odorante: THT (Tetrahidrotiofeno).

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

IO	Indice de Odorización					
No. mediciones totales	Método	No. mediciones	Odorante	No. mediciones	Fuera de rango	Fuera de rango en %
196	Fisiológico	0	Mercaptano	0	0	0,0%
			THT	0	0	0,0%
			Otro	0	0	0,0%
	Cuantitativo	196	Mercaptano	0	0	0,0%
			THT	196	11	5,6%
			Otro	0	0	0,0%

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de odorización, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que es necesario solicitar las explicaciones y verificar los registros correspondientes con el fin de aclarar dicha situación.

IPLI	Indice de Presión	
No. mediciones totales	Fuera de rango	Fuera de rango en %
196	11	5,6%

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de presión, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que se sugiere elaborar informe de gestión.

Por otra parte, se debe solicitar al prestador:

- Ficha técnica del odorante
- Certificado de calibración de los equipos utilizados en las mediciones.
- Realizar en campo, muestras de IPLI e IO

3.2 Revisiones Periódicas

Debido a que el Auditor Externo de Gestión y Resultados no realizó el cargue al SUI del informe año 2015, no se puede realizar concepto sobre este tema.

3.3 Continuidad en el servicio

Debido a que el Auditor Externo de Gestión y Resultados no realizó el cargue al SUI del informe año 2015, no se puede realizar concepto sobre este tema.

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 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 2015, 135 eventos.

Tipo de Evento	2015
CL-Calidad de la Llama	36
EC-Evento Controlado	99
EN-Evento no controlado	
IN-Incendio	
IS-Interrupción del servicio	
O-Otros	
Total	135

Fuente SUI

4. ASPECTOS COMERCIALES

La **EMPRESA INTEGRAL DE SERVICIOS OPYS CONSTRUCCIONES S.A ESP.**, registra las actividades como comercializador y distribuidor por redes de Gas Licuado de Petróleo y a su vez, presta estos mismos servicios en gas natural.

A continuación se analiza el comportamiento de la composición del mercado; basándonos en la información reportada por la empresa en mención, en cuanto al comportamiento en el número de usuarios y los consumos en ambos servicios.

4.1 SUSCRIPTORES MERCADO REGULADO

4.1.1 GLP

La empresa OPYS S.A. E.S.P, presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2014 y 2015, con una variación del 0,94% en el total de usuarios en el 2015 con respecto al 2014.

En usuarios residenciales para el año 2014 se observa, que la mayor participación la

presentan en los estratos 1 y 2 con 59,31% y 39,82% respectivamente; situación que se mantiene para el 2015 cuya participación para los estratos 1 y 2 fue de 59,39% y 39,52% respectivamente.

Es de resaltar que los usuarios residenciales para 2014 y 2015 son los de mayor participación. En el caso de los usuarios no residenciales se observa que este representa entre 0,08% - 0,26% y comprendido solamente por usuarios Comerciales, con un total 7 para 2015 y 2 en 2014.

Tabla 4.1 Total de usuarios por empresa – participación y variación por estrato 2014-2015; para GLP.

	2014	Porcentaje de participación 2014 (%)	2015	Porcentaje de participación 2015 (%)	Variación (%)
Estrato 1	1.558	59,31	1.575	59,39	1,08
Estrato 2	1.046	39,82	1.048	39,52	0,19
Estrato 3	7	0,27	8	0,3	12,5
Estrato 4	14	0,53	14	0,53	0
Estrato 5	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0
TOTAL RESIDENCIAL	2.625	99,92	2.645	99,74	0,76
Comercial	2	0,08	7	0,26	71,43
TOTAL NO RESIDENCIAL	2	0,08	7	0,26	71,43
TOTAL USUARIOS	2.627	100	2.652	100	0,94

En cuanto a cobertura geográfica, de acuerdo a la información disponible en SUI, se encontró que OPYS S.A. S.E.P., en 2014 y 2015 solo reporta usuarios en el departamento de Tolima, en los municipios de Alpujarra y Rio Blanco.

4.1.2 GAS NATURAL

La empresa OPYS S.A. E.S.P, presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2014 y 2015, con una variación del 27,05% en el total de usuarios en el 2015 con respecto al 2014.

En usuarios residenciales para el año 2014 se observa, que la mayor participación la presentan en los estratos 1 y 2 con 71,79% y 27,15% respectivamente; situación que se mantiene con un aumento, para el 2015 cuya participación para los estratos 1 y 2 fue de 77,42% y 21,67% respectivamente.

Es de resaltar que los usuarios residenciales para 2014 y 2015 son los de mayor participación. En el caso de los usuarios no residenciales se observa que este representa entre 0,57% - 0,68% y comprendido solamente por usuarios Comerciales, con un total 15 para 2015 y 14 en 2014.

Tabla 4.2 Total de usuarios por empresa – participación y variación por estrato 2014-2015. GN

	2014	Porcentaje de participación 2014 (%)	2015	Porcentaje de participación 2015 (%)	Variación (%)
Estrato 1	1.489	71,79	2.040	77,42	37
Estrato 2	563	27,15	571	21,67	1,42
Estrato 3	4	0,19	4	0,15	0
Estrato 4	4	0,19	5	0,19	25
Estrato 5	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0
TOTAL RESIDENCIAL	2.060	99,32	2.620	99,43	27,18
Comercial	14	0,68	15	0,57	7,14
TOTAL NO RESIDENCIAL	14	0,68	15	0,57	7,14
TOTAL USUARIOS	2.074	100	2.635	100	27,05

4.2 CONSUMOS MERCADO REGULADO 2014-2015

4.2.1 GLP

En relación a los consumos en m³ para el servicio de GLP por redes de distribución, se observa que en el 2014 la empresa en mención reportó al SUI haber vendido 60447 m³ y para el 2015 un total de 76171 m³, lo que representó una variación positiva del 26,01% en el total vendido, como se muestra en la tabla siguiente,

Tabla 4.3 Consumo usuarios residencial y no residencial m3 GLP por redes.

PERIODO	2014		2015		Variación (%)
	Número de suscriptores	Consumo Total (m ³)	Número de suscriptores	Consumo Total (m ³)	
Residencial	2.625	60.447	2.645	75.853	25,49
No Residencial	2	0	7	318	0,00
TOTAL	2.627	60.447	2.652	76.171	26,01

Fuente:SUI

4.2.2 GAS NATURAL

En relación a los consumos en m³ para el servicio de gas natural solo el reporte más reciente en la plataforma SUI fue del 2012; la empresa en mención reportó haber vendido 152.230.135 m³, como se muestra en la tabla 4.4 por estrato.

Tabla 4.4 Consumo usuarios residencial y no residencial m3 para Gas Natural

2012	Consumo (m3)
Estrato 1	86.851.589
Estrato 2	65.253.737
Estrato 3	124.810
Estrato 4	0
Estrato 5	0
Estrato 6	0
Total Consumo	152.230.135

4.3. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS –PQR

De acuerdo con la información reportada Por la empresa a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, durante los periodos de análisis, la empresa registro para el 2014, 183 PQR presentados por los usuarios, y para el 2015 registró 87 PQR los que corresponde a una disminución en la variación Total del -52,46% del 2015 con relación al 2014 (Tabla 4.3).

Teniendo en cuenta la tabla 4.3, La mayor variación reportada en cuanto a la disminución de PQR se refleja por igual en las causales: conexión, Normalización del Servicio y otras inconformidades; representada con una variación del -100%; estos resultados reflejan una mejoría en el servicio prestado por el prestador.

Tabla 4.3 - PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS –PQR

Causales	Cantidad	Participación	Cantidad	Participación	Variación (%)
	2014	2014 (%)	2015	2015 (%)	
Aforo	1	0,55	1	1,15	0
Alto consumo	8	4,37	1	1,15	-87,5
Cambio de Medidor o equipo de medida	13	7,1	6	6,9	-53,85
Conexión	7	3,83	0	0	-100
Normalización del servicio	2	1,09	0	0	-100
Otras inconformidades	3	1,64	0	0	-100
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	4	2,19	4	4,6	0
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	145	79,23	75	86,21	-48,28
Total	183	100	87	100	-52,46

Fuente: Empresa integral de servicios OPYS construcciones S.A. E.S.P.

En términos porcentual el mayor volumen de reclamaciones para el 2014 fue *Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario* con el 79,23%, y que para el 2015 se mantuvo como la de mayor participación; aunque ha tenido una disminución en la cantidad de PQR's de este tipo como se denota con una variación de -48.28%.

En el análisis de respuestas a PQR, para ambos periodos de estudio la empresa en tipo de respuesta ACCEDE; a las 183 del 2014 y 87 del 2015.

4.4 ASPECTOS TARIFARIOS

La metodología y criterios generales para determinar el Cargo Fijo y el Cargo Variable 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.

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.

4.4.1 Aplicación de costos y tarifas

Considerando que la empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P. desarrolla actividades de Comercialización y Distribución de gas natural y GLP por redes de tubería a usuarios regulados, el análisis tarifario se realiza de acuerdo a la información registrada en la base de datos de la DTGGC (formato Excel formulado), las publicaciones tarifarias reportadas por el prestador, así como en la regulación vigente en materia tarifaria, en especial la establecida en la resolución CREG 137 de 2013. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y subsidios a los usuarios de estrato 1 y 2 se rige de conformidad a lo establecido en la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

La empresa atiende actualmente 5 mercados relevantes denominados Purificación, Prado, Rioblanco, Alpujarra y Coyaima en el Departamento del Tolima, de los cuales los 2 primeros prestan el servicio de gas natural domiciliario (GN) y los tres restantes prestan el servicio de Gas Licuado de Petróleo por red de tubería a usuarios no regulados(GLP).

A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

Mercados relevantes atendidos en el año 2015
Empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P

N°	Departamento	Mercado Relevante	Resolución CREG
1	Tolima	Purificación	042 de 2004
2		Prado	067 de 2012
3		Rioblanco	166 de 2013
4		Alpujarra	073 de 2013
5		Coyaima	077 de 2015

Fuente: [apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/.../\\$FILE/Creg.doc](http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/.../$FILE/Creg.doc)

El análisis de los costos y tarifas se concentra en los mercados relevantes más representativos denominados Prado, con aprobación de cargos según resolución CREG 067 del 2012, el cual presta el servicio de gas natural domiciliario - GN y el mercado relevante de Rioblanco con aprobación de cargos según resolución CREG 166 de 2013, que presta el servicio de GLP por redes de tuberías a usuarios regulados.

4.4.1.1 Mercado relevante de Prado - Tolima.

La tabla 4.4.1.1 presenta la participación de los costos para el año 2015 en el mercado relevante de Prado, de manera global el cargo variable se sustenta en cerca de un 31% en el costo de transporte –Tm, 17% en la distribución –Dm y 52% en las compras –Gm, de igual manera se observa que en el mes de diciembre el cargo variable(\$/m³) presentó el mayor incremento con un valor de \$1,648,20/m³ seguido del mes de octubre con \$1,642,66/m³, incidiendo principalmente para estos aumentos los altos costos en los componentes de compra Gm, (\$/m³) y Transporte Tm,(\$/m³) ; sin embargo el cargo variable (\$/m³) más bajo se presentó en el mes de mayo con un valor de \$1.311,98, como consecuencia del comportamiento de un menor valor en los componentes tanto de compras Gm (\$/m³) como de transporte Tm (\$/m³). Estos valores son calculados a partir de los contratos suscritos con los proveedores de gas y de transporte, por lo que pudieron haberse visto afectados por la tasa representativa del mercado, o en algunas ocasiones se pudieron ver afectado por las restricciones en los puntos de abastecimiento.

El Cargo Variable, inicio el año 2015 en \$1.315,12/m³ y finalizó el año 2015 en \$1.648,20/m³, presentando una variación del 25,3%, así mismo el cargo fijo, inició el año en \$5.670,56/factura y finalizó el año en \$5.936,37/factura, mostrando una variación del 4,7% respectivamente.

*Tabla 4.4.1.1 Estructura de costos y tarifas año 2015
Mercado relevante de Prado - Tolima*

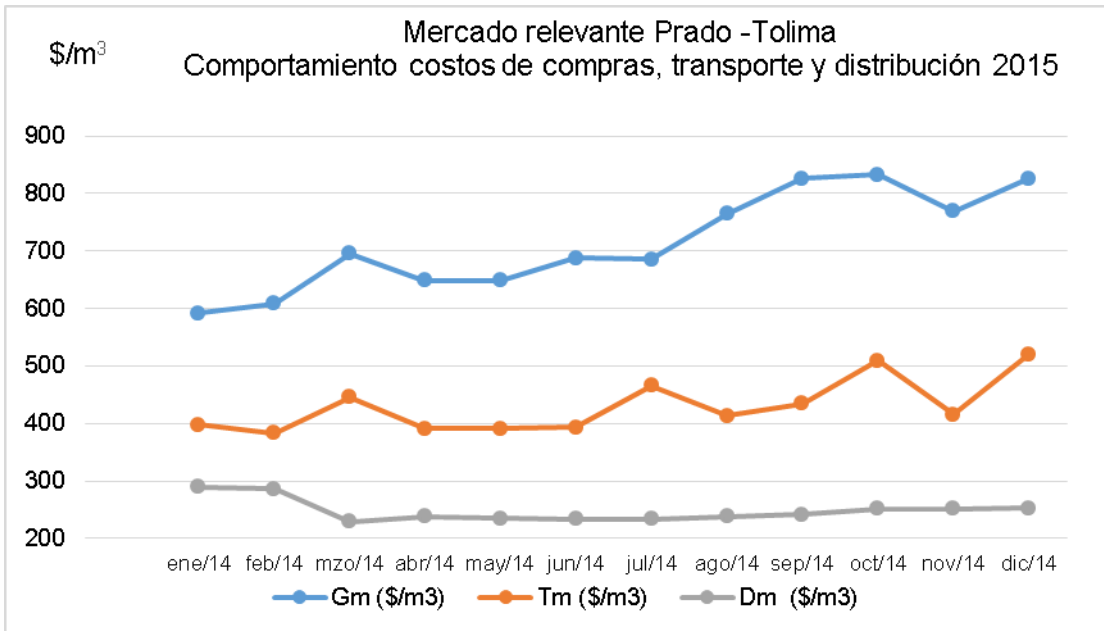
Mes / Año	Compras				Transporte GN					V _{m-1} (m ³)	TRM m-1 (\$)	p%	D _m (\$/m ³)	fpc _m			C _{v,m} (\$/m ³)	C _{c,m} (\$/m ³)	Cargo variable CUV _m (\$/m ³)	C _{f,m} (\$/factura)	Cargo fijo Cuf _m (\$/factura)
	G _m (\$/m ³)	CCG m-1 (USD)	CTCG m-1 (USD)	IVE m-1 (USD)	T _m (\$/m ³)	CTT m-1 (USD)	CTTG m-1 (USD)	IVE m-1 (USD)	CP m-1					Constante	fpc _m	Pc pond (BTU/PC)					
ene-15	592,24	5261,25	5.261,25	0,00	397,43	3.530,59	3.530,59	0,00	1,000	21.685,90	2.441,10	0,035	290,18	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.315,12	5.670,56	5.670,56	
feb-15	608,71	4690,68	4.690,68	0,00	383,59	2.955,93	2.955,93	0,00	1,000	19.241,60	2.496,99	0,035	286,83	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.315,12	5.701,35	5.701,35	
mar-15	695,91	5143,53	5.143,53	0,00	445,44	3.292,30	3.292,30	0,00	1,000	19.039,90	2.576,05	0,035	229,51	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.412,26	5.765,10	5.765,10	
abr-15	648,69	5295,30	5.295,30	0,00	391,09	3.192,47	3.192,47	0,00	1,000	19.493,90	2.388,06	0,035	237,96	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.315,45	5.787,54	5.787,54	
may-15	648,69	5295,30	5.295,30	0,00	391,09	3.192,47	3.192,47	0,00	1,000	19.493,90	2.388,06	0,035	234,49	1,0000	1,0000	0,00	0,00	1.311,98	5.810,40	5.810,40	
jun-15	688,28	5087,21	5.087,21	0,00	393,68	2.909,75	2.909,75	0,00	1,000	18.727,90	2.533,79	0,035	234,24	1,0000	1,0000	0,00	0,00	1.355,44	5.803,14	5.803,14	
jul-15	685,34	4759,00	4.759,00	0,00	465,93	3.235,45	3.235,45	0,00	1,000	17.951,10	2.585,11	0,035	233,92	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.426,95	5.818,76	5.818,76	
ago-15	765,32	5169,86	5.169,86	0,00	413,07	2.790,34	2.790,34	0,00	1,000	19.360,60	2.866,04	0,035	238,44	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.459,57	5.817,67	5.817,67	
sep-15	825,84	5317,53	5.317,53	0,00	435,03	2.801,17	2.801,17	0,00	1,000	19.967,90	3.101,10	0,035	241,16	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.547,76	5.820,38	5.820,38	
oct-15	832,93	5081,04	5.081,04	0,00	509,25	3.106,56	3.106,56	0,00	1,000	19.044,50	3.121,94	0,035	251,80	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.642,66	5.875,76	5.875,76	
nov-15	769,64	5362,77	5.362,77	0,00	415,85	2.897,61	2.897,61	0,00	1,000	20.191,90	2.897,83	0,035	251,49	1,0000	1,000	0,00	0,00	1.479,98	5.908,24	5.908,24	
dic-15	825,84	5.232,25	5.232,25	0,00	520,77	3.299,43	3.299,43	0,00	1,00	19.647,60	3.101,10	0,04	252,75	1,0000	1,00	0,00	0,00	1.648,20	5.936,37	5.936,37	

Conceptos según Resoluciones CREG 137 de 2013 y 127 de 2013

Fuente: Archivo SSPD - Publicaciones Empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P.

En el gráfico a continuación, se observa el comportamiento de los costos asociados al Cargo variable. El transporte –Tm presentó su mayor pico en el mes de diciembre de 2015 con \$520,77/m³ y el menor en febrero con \$383,59/m³; las compras -Gm del gas oscilaron entre \$592,24/m³ y \$825,84/m³, los costos de distribución decrecieron durante todo el año, iniciando en 290,18/m³ y finalizando en \$252,75/m³.

Grafico 4.4.1.1 Comportamiento costos de compras, transporte y distribución 2015
Mercado relevante de Prado – Tolima



Fuente: Archivos SSPD

4.4.1.2 Mercado relevante Rioblanco – Tolima

La tabla 4.4.1.2 presenta la participación de los costos para el año 2015 en el mercado relevante de Rioblanco en el departamento del Tolima, de manera global el cargo variable se sustenta en cerca de un 8,30% en el costo de transporte –Tm, 24,68% en la distribución –Dm y 67,02% en las compras –Gm, de igual manera se observa que en el mes de diciembre, el cargo variable(\$/m3) presento el mayor incremento con un valor de \$5.008,58/m³, seguido del mes de noviembre con \$4,808,25/m³, incidiendo principalmente para estos aumentos los altos costos en los componentes de compra Gm, (\$/m³) y Transporte Tm,(\$/m³) ; sin embargo el cargo variable (\$/m3) más bajo se presentó en el mes de mayo con un valor de \$3.248,18, como consecuencia del comportamiento de un menor valor en los componentes tanto de compras Gm (\$/m³) como de transporte Tm (\$/m³). Estos valores son calculados a partir de los contratos suscritos con los proveedores de gas y de transporte, por lo que pudieron haberse visto afectados por la tasa representativa del mercado, o en algunas ocasiones se pudieron ver afectado por las restricciones en los puntos de abastecimiento.

El Cargo Variable, inicio el año 2015 en \$4.266,93/m³ y finalizó el año en \$5.008,58/m³, presentando una variación del 17,4%, así mismo el cargo fijo, inició el año 2015 en \$2.489,48/factura y finalizó el año en \$2.606,17/factura, mostrando una variación del 4,7% respectivamente.

Tabla 4.4.1.2 Estructura de costos y tarifas año 2015
Mercado relevante Rioblanco - Tolima

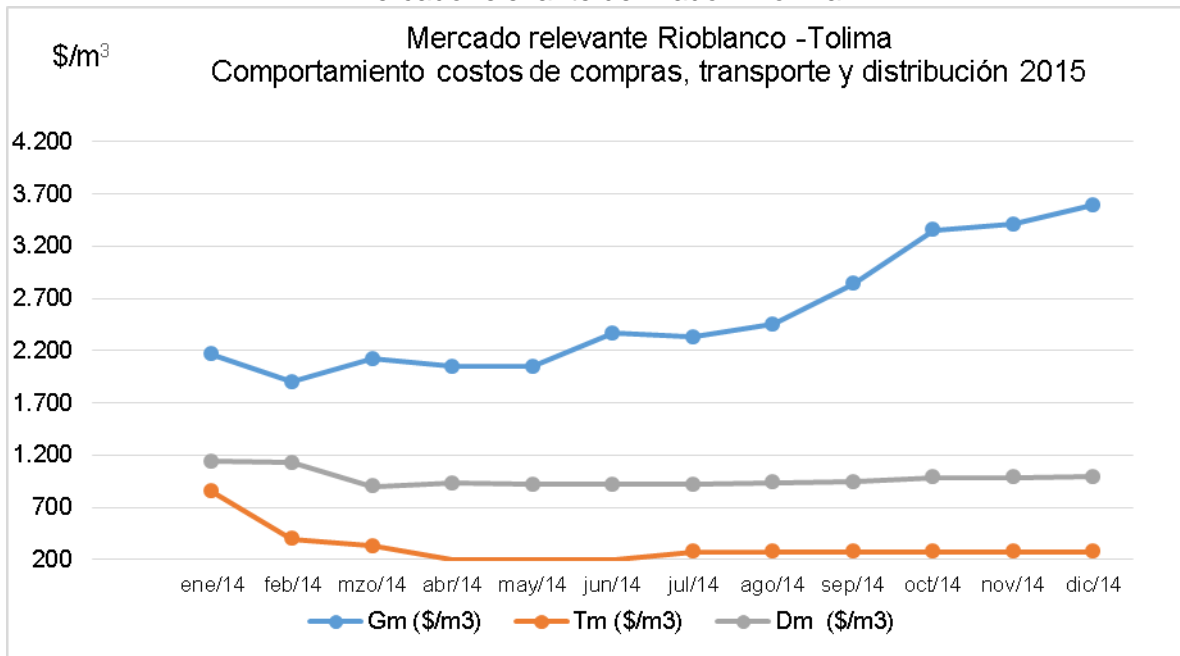
Mes/ Año	Compras GLP						Transporte GLP						p %	D _m (\$/m ³)	f _{pc_m}	C _{v_m} (\$/m ³)	C _{c_m} (\$/m ³)	Carga variable CU _{v_m} (\$/m ³)	C _{f_m} (\$/factura)	Carga fijo Cuf _m (\$/factura)
	G _m (\$/m ³)	p	F _v	G _m (\$/kg)	PMS m-1 (\$)	Cg _{lp} m-1 (Kg)	T _m (\$/m ³)	p	F _v	T _m (\$/kg)	Te (\$/kg)	Tv _m g _{lp} (\$/kg)								
ene-15	2.163,04	2,00	1,00	1081,52	13320960	11972	849,94	2,00	1,00	424,97	424,97	0,037	1.138,19	1	0,00	0,00	4.266,93	2.489,48	2.489,48	
feb-15	1.902,78	2,00	1,00	951,39	22163640	22644	397,20	2,00	1,00	198,60	198,60	0,037	1.125,06	1	0,00	0,00	3.513,41	2.502,99	2.502,99	
mar-15	2.122,66	2,00	1,00	1061,33	19879280	18206	331,02	2,00	1,00	165,51	165,51	0,037	900,23	1	0,00	0,00	3.448,18	2.530,98	2.530,98	
abr-15	2.048,29	2,00	1,00	1024,15	14122116	13404	194,41	2,00	1,00	97,21	97,21	0,037	933,38	1	0,00	0,00	3.262,25	2.540,83	2.540,83	
may-15	2.048,29	2,00	1,00	1024,15	14122116	13404	194,41	2,00	1,00	97,21	97,21	0,037	919,77	1	0,00	0,00	3.248,64	2.550,87	2.550,87	
jun-15	2.365,21	2,00	1,00	1182,61	22258780	18294	194,40	2,00	1,00	97,20	97,20	0,037	918,79	1	0,00	0,00	3.576,74	2.547,68	2.547,68	
jul-15	2.332,80	2,00	1,00	1166,40	14450640	12042	272,16	2,00	1,00	136,08	136,08	0,037	917,54	1	0,00	0,00	3.622,59	2.554,54	2.554,54	
ago-15	2.452,04	2,00	1,00	1226,02	15138600	12002	272,16	2,00	1,00	136,08	136,08	0,037	935,26	1	0,00	0,00	3.764,13	2.554,06	2.554,06	
sep-15	2.838,24	2,00	1,00	1419,12	25849884	17705	272,16	2,00	1,00	136,08	136,08	0,037	945,92	1	0,00	0,00	4.175,83	2.555,25	2.555,25	
oct-15	3.354,16	2,00	1,00	1677,08	20539028	11904	272,16	2,00	1,00	136,08	136,08	0,037	987,67	1	0,00	0,00	4.753,32	2.579,56	2.579,56	
nov-15	3.408,24	2,00	1,00	1704,12	37537660	21411	272,16	2,00	1,00	136,08	136,08	0,037	986,44	1	0,00	0,00	4.808,25	2.593,82	2.593,82	
dic-15	3.596,40	2,00	1,00	1798,20	32568880	17605	272,16	2,00	1,00	136,08	136,08	0,037	991,38	1	0,00	0,00	5.008,58	2.606,17	2.606,17	

Conceptos según Resoluciones CREG 137 de 2013, 127 de 2013, 008 de 2014 y 180 de 2009

Fuente: Archivo SSPD - Publicaciones Empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P. - calculos propios 21-05-2016

En el gráfico a continuación, se observa el comportamiento de los costos asociados al Cargo variable. El transporte –T_m presentó su mayor pico en el mes de enero de 2015 con \$849,94/m³ y el menor pico en junio con \$194,40/m³; las compras -G_m del gas oscilaron entre \$1.902,78/m³ y \$3.596,40/m³, los costos de distribución decrecieron durante todo el año, iniciando en 1.138,19/m³ y finalizando en \$991,38/m³.

Gráfico 4.4.1.2 Comportamiento costos de compras, transporte y distribución 2015
Mercado relevante de Prado – Tolima



Fuente: Archivos SSPD

4.4.2 Estructura de subsidios aplicados

Para los estratos 1 y 2 la tarifa está en función del costo equivalente¹, el cual se calcula teniendo en cuenta el cargo fijo, el cargo variable y el consumo promedio. Los primeros 20m³ 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 20m³ 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.

4.4.2.1 Tarifas y Subsidios mercado relevante Prado – Tolima-año 2015

Durante el año 2015, los subsidios otorgados por la empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P., a los usuarios del mercado relevante de Prado en el Departamento del Tolima fueron: en el estrato 1 el 60% y en el estrato 2 el 50%.

*Tabla 4.4.2.1 Tarifas y Subsidios Estratos 1 Y 2 – año 2015
Mercado relevante Prado - Tolima*

Mes / Año	Estrato 1				Estrato 2			
	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
ene-15	9,74	1.897,94	759,17	60,00%	11,91	1.792,06	896,03	50,00%
feb-15	13,82	1.727,54	691,02	60,00%	16,63	1.657,93	828,97	50,00%
mar-15	11,29	1.922,89	769,16	60,00%	13,16	1.850,33	925,16	50,00%
abr-15	10,03	1.892,48	756,99	60,00%	10,64	1.859,39	929,69	50,00%
may-15	10,03	1.891,28	756,51	60,00%	10,64	1.858,07	929,03	50,00%
jun-15	10,65	1.900,34	760,13	60,00%	12,31	1.826,86	913,43	50,00%
jul-15	10,48	1.982,17	792,87	60,00%	12,57	1.889,85	944,93	50,00%
ago-15	11,15	1.981,15	792,46	60,00%	13,22	1.899,54	949,77	50,00%
sep-15	11,05	2.074,35	829,74	60,00%	13,34	1.984,15	992,08	50,00%
oct-15	11,56	2.150,88	860,35	60,00%	13,05	2.092,83	1.046,42	50,00%
nov-15	11,28	2.003,77	801,51	60,00%	13,26	1.925,43	962,71	50,00%
dic-15	10,34	2.222,24	888,89	60,00%	12,91	2.108,17	1.054,08	50,00%
Conceptos Resolución CREG 186 de 2010								

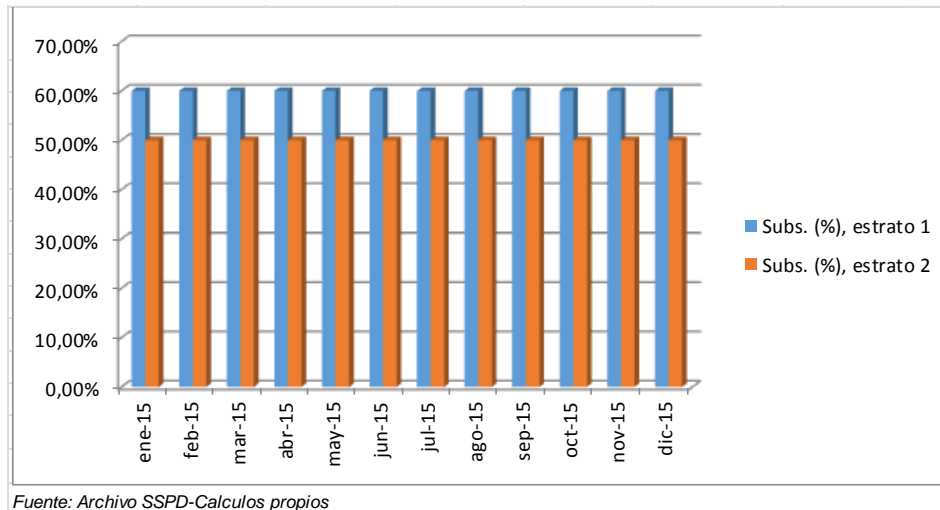
Fuente: Archivo SSPD - Publicaciones Empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P.

4.4.2.1.1 Comportamiento de Subsidios estratos 1 y 2 año 2015 en el mercado relevante de Prado – Tolima.

Durante el año 2015, los subsidios otorgados por la empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P., a los usuarios del mercado relevante de Prado en el Departamento del Tolima fueron: en el estrato 1 el 60% y en el estrato 2 el 50%, como se puede apreciar en el siguiente

¹ Definido por la CREG mediante la resolución 186 de 2013.

Grafico 4.4.2.1.1 Comportamiento de Subsidios estratos 1 y 2 año 2015
 Mercado relevante de Prado - Tolima

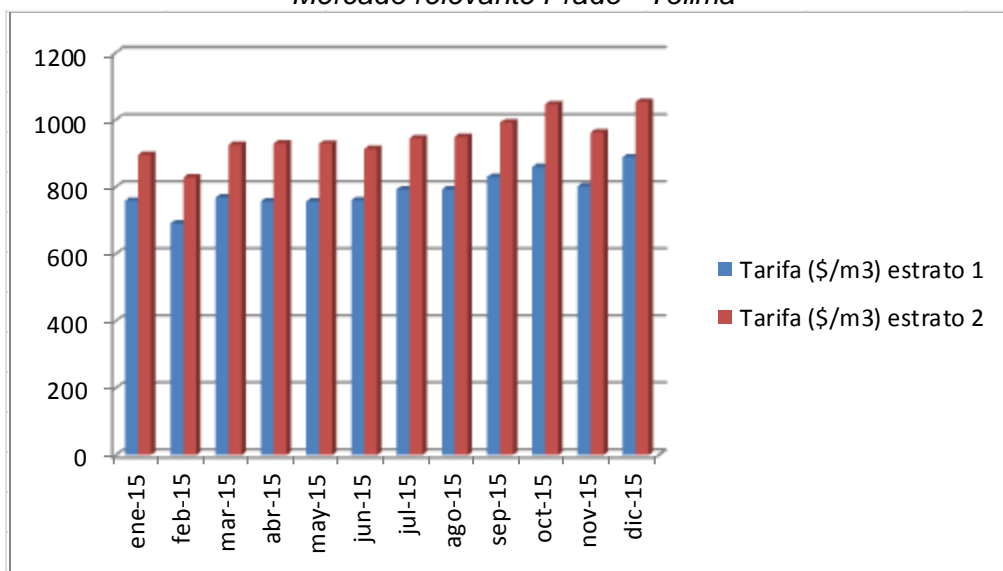


4.4.2.2.1 Comportamiento de tarifas estratos 1 y 2 mercado relevante Prado Tolima – año 2015

El siguiente grafico muestra el comportamiento de Tarifas aplicadas a los usuarios de los estratos 1 y 2 del mercado relevante de Prado en el Departamento del Tolima.

Las tarifas del estrato 1 entre el mes de enero y diciembre del año 2015 crecieron en un 17%, mientras que las tarifas del estrato 2 crecieron en un 18% respectivamente, mostrando siempre un crecimiento gradual mes a mes.

Grafico 4.4.2.1 Comportamiento tarifas estratos 1 y 2 año 2015
Mercado relevante Prado - Tolima



Fuente: Archivo SSPD - Calculos propios

4.4.2.2 Tarifas y Subsidios mercado relevante Rioblanco - Tolima

La siguiente tabla muestra el comportamiento de las tarifas y subsidios del mercado relevante de Rioblanco en el departamento de Tolima durante el año de 2015

Tabla 4.4.2.2 Tarifas y Subsidios Estratos 1 y 2 año 2015
Mercado relevante Rioblanco - Tolima

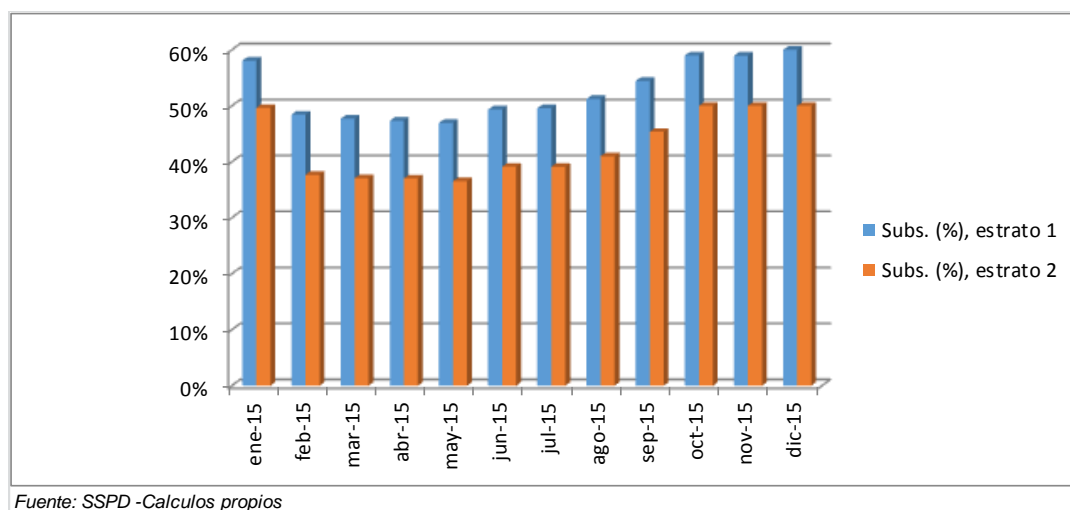
Mes / Año	Estrato 1				Estrato 2			
	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)	Cons prom. m-1	Costo Equivalente (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)
ene-15	3,53	4.972,17	2.084,16	58,08%	3,56	4.966,23	2.500,99	49,64%
feb-15	4,50	4.069,66	2.098,10	48,45%	4,76	4.039,25	2.517,72	37,67%
mar-15	4,12	4.062,50	2.124,21	47,71%	4,21	4.049,37	2.549,06	37,05%
abr-15	3,20	4.055,82	2.135,15	47,36%	3,15	4.069,32	2.562,18	37,04%
may-15	3,20	4.045,78	2.146,27	46,95%	3,15	4.058,44	2.575,52	36,54%
jun-15	3,85	4.237,79	2.146,27	49,35%	3,89	4.231,51	2.575,52	39,13%
jul-15	3,93	4.273,16	2.154,74	49,58%	4,09	4.247,07	2.585,69	39,12%
ago-15	3,88	4.423,17	2.157,03	51,23%	4,10	4.386,46	2.588,44	40,99%
sep-15	4,49	4.744,32	2.160,74	54,46%	4,49	4.744,84	2.592,88	45,35%
oct-15	4,49	5.327,22	2.184,03	59,00%	4,49	5.327,74	2.663,87	50,00%
nov-15	4,68	5.362,14	2.198,85	58,99%	4,43	5.393,67	2.696,83	50,00%
12/15	4,14	5.637,99	2.255,20	60%	3,75	5.703,67	2.851,83	50%

Fuente: Archivos SSPD- Publicaciones Empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. ESP

4.4.2.2.1 Comportamiento de Subsidios Estratos 1 y 2 año 2015 en el mercado relevante Rioblanco - Tolima

En promedio durante el 2015, los subsidios otorgados al estrato 1, estuvieron entre el 46,95% y el 60% y los del estrato 2 bordearon el 36,54%.y el 50%, como se puede observar en el grafico siguiente:

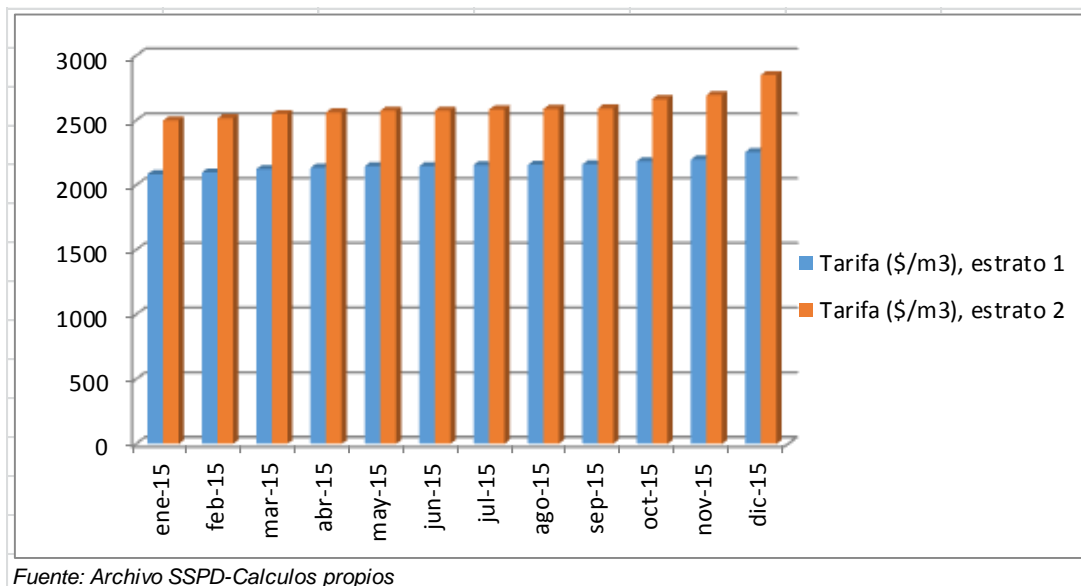
Grafico 4.4.2.2.1 Comportamiento de Subsidios Estratos 1 y 2 año 2015
Mercado relevante Rioblanco – Tolima



4.4.2.2.2 Comportamiento de tarifas Estratos 1 y 2 año 2015-Mercado relevante Rioblanco - Tolima

Las tarifas del estrato 1 crecieron en un 8,21%, mientras que las tarifas del estrato 2 crecieron en un 14,03% durante el año 2015, mostrando siempre un crecimiento gradual mes a mes como se establece en el siguiente gráfico:

Grafico 4.4.2.2 Comportamiento de tarifas Estratos 1 Y 2 año 2015
 Mercado relevante Rioblanco - Tolima



4.4.3. Estratificación Socioeconómica

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

4.4.3.1 Beneficio tarifario para Hogares Comunitarios-ICBF

En este tema el Prestador estipulo dentro de sus normas que en los inmuebles de uso residencial en donde se preste el servicio de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos se liquidaran con tarifas pertenecientes al estrato uno (1), de conformidad a lo estipulado en el artículo 1º del decreto 1766 de 2012 y artículo 127 de la ley 1450 de 2011 el cual establece que: "(...) Artículo 127. TARIFAS PARA HOGARES COMUNITARIOS. Para efectos del cálculo de las tarifas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas domiciliario, los inmuebles de uso residencial donde funcionan los Hogares Comunitarios de bienestar y hogares sustitutos serán considerados estrato uno (1) (...)".

En este sentido, la información suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantiza que estos usuarios sean facturados en estrato 1.

4.5. EVALUACIÓN DEL AEGR

Se realiza la revisión del informe del auditor en la página del SUI del año 2014 donde se observa que el informe del AEGR (ASPED CONSULTORES), sin embargo, en los reportes a cargar para el del año 2015 solamente está publicado a la fecha, el organigrama.

En consecuencia la empresa está incumpliendo presuntamente con lo establecido en la resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, en su artículo 4°, en cuanto a *“...La fecha máxima para la entrega del informe de AEGR a través del SUI será el 20 de abril del año siguiente al que se está evaluando. El envío se entenderá oficializado una vez se haya cargado al SUI el certificado de cargue debidamente firmado por el representante legal de la empresa auditora...”*.

Por lo anterior, se realizaron los análisis respectivos al AEGR del 2014 e informa en cuanto al Área Comercial para ambos servicios prestados, competencia de esta dirección.

PUNTOS DE ATENCIÓN A USUARIOS OPYS S.A. E.S.P., La auditoría no reportó sobre puntos de atención al usuario.

COMPRAS Y VENTAS GN: La empresa no terceriza la distribución y comercialización de GN.

ESTADÍSTICAS DE PQR DURANTE EL 2014. La auditoría no reporta PQR's para el año 2014.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO -NSU No se presentaron quejas, peticiones y reclamos durante la vigencia. Las líneas telefónicas solo reciben pedidos. Se estructuró al final de la vigencia una metodología de encuestas para determinar el NSU. Se desarrollaron encuestas con el nuevo modelo de PQR's y el call center.

INDICADOR DE PÉRDIDAS DE GLP: No se presentan pérdidas en el manejo del producto. Se fortaleció el área comercial y el indicador de perdidas ofrece resultados inmediatos a la gerencia.

INDICADOR DE PÉRDIDAS DE GN: No se presentan pérdidas en el manejo del producto. Se fortaleció el área comercial y el indicador de perdidas ofrece resultados inmediatos a la gerencia.

INTERVENCIÓN POR PARTE DE LA SSPD No existe intervención por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; sin embargo el auditor recalca que en los aspectos legales la mayor atención está enfocada en las sanciones de la SSPD.

SUI: Se verificó el cumplimiento de las resoluciones y de las circulares que ordenan el cargue de los aspectos comerciales, técnicos, administrativos y financieros de la empresa, generando sus recomendaciones a tiempo, y conduciendo a la empresa a un cumplimiento estricto de los cronogramas de cargue de información a la página del SUI de la empresa. Esta auditora conceptúa que se cumplió con casi la totalidad de la información a cargar. Como recomendación se debe resolver el problema de la actualización del RUPs semestralmente, por la gerencia directamente.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple con ninguno de los indicadores referentes establecidos en la resolución CREG 072 de 2002 modificada por la resolución CREG 034 de 2004. Es importante señalar que para el cálculo de cada uno de los indicadores, se tomó el plan contable anual 2015 del servicio de gas natural y GLP, donde llama la atención, que pese a que los valores de cada plan son diferentes, sus indicadores son similares, lo cual puede evidenciar una presunta inadecuada separación contable de los servicios públicos prestados por la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza la siguiente evaluación financiera.

Tabla 5.1 Indicadores de Gestión Financieros - Gas Natural

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2015	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	3%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	16,8	2,2	No Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72,0	226,3	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16,0	167,8	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,5	No Cumple

Fuente: SUI

El margen operacional tuvo un comportamiento levemente mejor respecto año anterior, lo cual ubica a OP&S a 31 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial, dado que la entidad se encuentra muy alejada de su referente. El auditor señala que este indicador creció porque la utilidad operacional presento un gran crecimiento a una tasa mayor que el crecimiento de la cuenta de ingresos y recordemos que los ingresos crecieron en un 51,09 por ciento lo cual fue muy conveniente para los resultados generalizados de los indicadores

La cobertura de intereses es de 2.2 veces lo cual evidencia un mejoramiento del indicador y demuestra que la empresa en el año 2015 generó un Ebitda superior para el pago de intereses, sin embargo la empresa se encuentra muy lejana del referente sectorial. El auditor señala que el indicador creció notablemente y favorablemente porque se incrementaron notablemente los gastos financieros en intereses y la utilidad operacional creció.

La empresa en promedio recauda su cartera a los 7.5 meses, lo cual mantiene a OP&S muy lejana del referente del sector. El Auditor menciona que el indicador disminuyó levemente y favorablemente pero no cumplió el referente porque los ingresos crecieron en 51,09 por ciento mientras que los deudores crecieron en un 34,83 por ciento.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 5.6 meses, el indicador nos señala que la empresa está muy apartada al referente sectorial. El auditor reporta que este indicador creció y no cumplió el referente porque hubo un incremento notable de las cuentas por pagar en la adquisición de bienes y servicios mientras que los costos crecieron un 56,30 por ciento.

La razón corriente de la empresa es de 1.5 veces, lo cual acerca a la empresa del referente sectorial. El auditor señala que este indicador creció levemente pero no logró cumplir el referente porque se incrementó el activo corriente influenciado por el crecimiento del efectivo y de los deudores.

Tabla 5.2 Indicadores de Gestión Financieros - GLP

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2015	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	3%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	16,8	2,2	No Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72,0	226,3	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16,0	167,8	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,5	No Cumple

Fuente: SUI

El margen operacional tuvo un comportamiento levemente mejor respecto año anterior, lo cual ubica a OP&S a 31 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial, dado que la entidad se encuentra muy alejada de su referente. El auditor señala que Este indicador creció porque la utilidad operacional presentó un crecimiento a una tasa mayor que la cuenta de ingresos y recordemos que los ingresos crecieron en un 167 por ciento lo cual fue muy conveniente para los resultados generalizados de los indicadores.

La cobertura de intereses es de 2.2 veces lo cual evidencia un mejoramiento del indicador y demuestra que la empresa en el año 2015 generó un Ebitda superior para el pago de intereses, sin embargo la empresa se encuentra muy lejana del referente sectorial. El auditor señala que el indicador creció notablemente y favorablemente porque se incrementaron notablemente los gastos financieros en intereses y la utilidad operacional creció.

La empresa en promedio recauda su cartera a los 7.5 meses, lo cual mantiene a OP&S muy lejana del referente del sector. El Auditor menciona que el este indicador disminuyó levemente y favorablemente pero no cumplió el referente porque los ingresos crecieron en 167 por ciento mientras que los deudores crecieron en un 138 por ciento.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 5.6 meses, el indicador nos señala que la empresa está muy apartada al referente sectorial. Este indicador creció y no cumplió el referente porque hubo un incremento notable de las cuentas por pagar en la adquisición de bienes y servicios mientras que los costos crecieron un 176 por ciento.

La razón corriente de la empresa es de 1.5 veces, lo cual acerca a la empresa del referente sectorial. El auditor señala que este indicador creció levemente pero no logró cumplir el referente porque se incrementó el activo corriente influenciado por el crecimiento de del efectivo y de los deudores.

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.

De acuerdo al análisis de la se determina que para el año 2015 la empresa cuenta con porcentaje de incumplimiento correspondiente a 49 formatos pendientes de los cuales 10 corresponde a formularios, 39 cargues masivos, se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 131 formatos que corresponde a 123 cargues masivos y 8 formatos que corresponden a proyectos de inversión. (**Tabla 6.1 y Gráfico 6.1**).

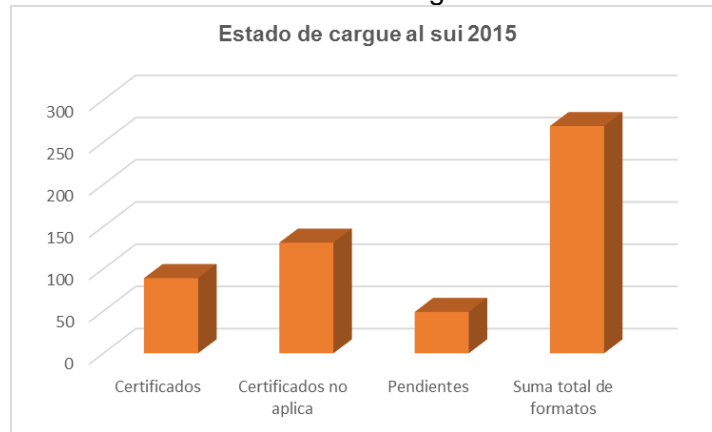
Tabla 6.1 Estado de cargue al SUI 2015

Empresa integral de servicios opys construcciones 2015		
Estado Formatos	Formatos Pendientes Por cargue	Total
Certificados		89
Certificados no aplica		131
Pendientes	Cargue masivo y formularios	49
Suma total de formatos		269

Fuente: SUI

A continuación se muestra la gráfica de los estados de los formatos:

Gráfico 6.1 Estado de cargue al SUI 2015



Fuente: SUI

En cuanto al reporte de la información de costos y tarifas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A. E.S.P., en general ha cumplido con su obligación de reportar y publicar en forma oportuna y con calidad los componentes de costos y tarifas a aplicar mensualmente a los usuarios regulados de los mercados atendidos por el prestador, de conformidad a lo establecido en el artículo 18 de la resolución 137 de 2013, el requerimiento SSPD No. 20142300141261 de la DTGGC, y a la normativa vigente.

7. ACCIONES DE LA SSPD

-Revisado el Sistema Orfeo, no se encontraron solicitudes de investigación por temas de calidad y/o seguridad, durante el año 2015.

-Durante el año 2015 no se realizaron visitas de verificación del cumplimiento de la normatividad técnica a este prestador.

-Durante las vigencias 2014 y 2015, 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. Siendo esto evidencia de presuntos incumplimientos de la regulación vigente en cargue de la información de los formatos referentes a este tópico.

Esta Superintendencia ha demostrado a través de sus actuaciones de vigilancia y control, que está comprometida en fortalecer el cumplimiento de las leyes y actos administrativos que regulan la prestación del servicio de Gas Combustible por red, con el fin de que se garantice el correcto y oportuno cálculo de las tarifas y se realicen los respectivos reportes con calidad y oportunidad.

En desarrollo de la evaluación Integral, se verificó mensualmente la información de costos y tarifas reportadas por la empresa Integral de Servicios OP&S Construcciones S.A ESP a través del formato Excel formulado en físico y medio magnético con la publicación respectiva.

Mediante radicado 20152300222381, fechado el día 24 de abril de 2015, la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, requiere al prestador para que reporte la información del primer trimestre del año 2015, y comunica nuevamente los criterios en relación con el reporte de costos y tarifas que debe realizar en el formato Excel formulado proyectado por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, mientras se adecua la plataforma del Sistema Único de Información – SUI, para dicho reporte.

Para el 2015 no se registra el cargue del Informe de Auditoria Externa, por lo anterior la Dirección requirió a la empresa mediante Radicado SSPD – 20162300245941 y 20162300236921.

La superintendencia mediante radicados 20162300255301 y 20152300515971 de 06 de mayo de 2016 y 11 de septiembre de 2015, solicita el cargue de plan contable y anexos del año 2015 y 2015, respectivamente.

La Dirección Técnica a través de radicado 20152300329711, solicita a la empresa información acerca de la contabilización de la compra de gas, la empresa da respuesta con comunicación 20155290355892.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto en este informe, se recomienda realizar visita técnica a este prestador con el objeto de verificar su cumplimiento y adecuación a la normatividad vigente en temas de calidad y seguridad.

Así mismo requerir al prestador, por el no reporte oportuno al SUI del informe del AEGR.

Revisada la información reportada al SUI para los índices de odorización y presión, se encuentra que algunos datos no coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte, por lo que se sugiere requerir al prestador las explicaciones respectivas.

En cuanto al tópico comercial, se recomienda realizar acciones de seguimiento especial al incremento registrado en Peticiones, Quejas y Recursos, en cuanto al no reporte de PQR's para ambos servicios de gas combustible para los años 2014 y 2015.

En este mismo sentido, se recomienda realizar un ejercicio de inspección y vigilancia puntual sobre la estrategia comercial de la empresa a fin de establecer el cumplimiento de toda la normativa vigente en materia comercial, en cuanto a los siguientes aspectos para los años 2014 y 2015:

- Revisión de la estrategia de atención al usuario.
- Presunto incumplimiento de la publicación del informe del AEGR 2015 (artículo 51 de la Ley 142 de 1994) y de la calidad de la información.
- Revisión de PQR's 2014 y 2015.

- Verificación de la remisión oportuna de los trámites de recurso de apelación ante la Dirección Territorial de la SSPD.

De esta información, se solicitará y adjuntará al acta de visita, los soportes que correspondan a cada caso.

La empresa en general cumple en materia tarifaria, subsidios y contribuciones con la normativa vigente aplicable en la prestación del servicio de gas natural y GLP por redes de tubería.

En los mercados analizados, 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.

Antes de realizar la evaluación financiera resulta importante mencionar que para la realización del presente informe se tomó principalmente, los planes contables de estados financieros consolidados de los años 2015 y 2014, previa verificación de los planes certificados por la empresa del servicio público, los cuales en su agregación coinciden con el valor de los planes contables consolidados. Como se mencionó en apartes anteriores, únicamente para la evaluación de la gestión financiera se tomaron los planes contables de los servicios de gas natural y GLP.

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión financiera de OP&S S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento relevante de su gestión operacional, lo cual se refleja en el crecimiento generalizado de costos, gastos e ingresos. Lo cual tiene asociación con el crecimiento del activo, en su adquisición de redes e incremento de deudores; pasivo, por su reestructuración de deuda y apalancamiento con proveedores, y finalmente, en el patrimonio, por la capitalización del prestador en \$1.000 millones. Sin embargo, la empresa sigue dependiendo de su gestión no operacional para la obtención de su utilidad, dado que en el año 2015, aunque mejoró, presentó nuevamente pérdida operacional.

Proyectó: Jaime A. Guerra P. - Profesional Especializado – DTGGC; Norma Carolina Orozco Ravelo - Contratista – DTGGC; Heber Javier López B. – Contratista – DTGGC; Camilo Ibáñez Aldana - Contratista – DTGGC.

Revisó: Jorge Eliécer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible; Francisco Toro – Contratista; Laura Camacho – Contratista.

Aprobó: Rafael Argeilo Albarracín Barrera – Superintendente Delegado para Energía y Gas.