

## 1 Identificador del prestador

1.1 Nombre o razón social: CENTAURO GAS SA ESP - CENT. GAS

1.2 Nit: 900718988 - 9

1.3 ID (SUI - RUPS): 31513

1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Gas Combustible por Redes

1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Comercialización - Distribución de GLP por red

1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:

Comercialización - Distribución de GLP por red – Fecha de inicio: 20 de octubre de 2015

## 2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2022 – Vigencia evaluada 2021.

2.2 Clase acción: Vigilancia \_\_ Inspección \_x\_

2.3 Motivo de la acción: Especial \_\_ Detallada \_\_ Concreta \_x\_

2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo \_\_ Perfilamiento de riesgo \_\_ Evaluación de Gestión y Resultados \_X\_ Monitoreo de planes \_\_ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) \_\_

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Física

- Oficina Mesetas - Meta: Calle 8 # 5 - 26

## 3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

El objetivo de la presente evaluación integral es verificar el cumplimiento regulatorio, con base en el régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a CENTAURO GAS SA ESP (en adelante también CENTAURO GAS) para el año 2021, a saber:

- Ley 142 de 1994
- Resolución CREG 67 de 1995
- Resolución CREG 108 de 1997
- Resolución CREG 100 de 2003
- Resolución SSPD N° 20051300033635 del 28 de diciembre de 2005
- Circular Conjunta SSPD – CREG No. 001 de 2006
- Resolución CREG 023 de 2008 y sus modificatorias
- Ley 1314 de 2009
- Resolución CREG 137 de 2013
- Circular CREG - SSPD No 001 del 2016 modificada por la Circular CREG – SSPD 003 del 2016
- Resolución SSPD No 20188000076635 del 22 de junio del 2018
- Resolución SSPD No. 20192000034975 del 10 de septiembre del 2019
- Resolución CREG 080 de 2019
- Resolución CREG 048 de 2020 modificada por la CREG 109 de 2020

- Resolución CREG 163 de 2020
- Resolución SSPD No 20201000055775 del 03 de diciembre de 2020
- Resolución SSPD No. 20211000016645 de 9 de abril de 2021
- Resolución 20211000154045 del 2021

**3.2** Marco temporal de evaluación: Vigencia 2021.

#### **4 Descripción de lo desarrollado:**

##### **4.1 Información fuente usada:**

La fuente utilizada para el análisis de la información de esta integral es la reportada al Sistema Único de Información – SUI por parte de la empresa para la vigencia del año 2021. Así mismo, la información recopilada se obtuvo a través de visita de inspección efectuada en la sede principal de la empresa ubicada en la Calle 8 # 5 – 26 de Mesetas – Meta entre los días 29 de marzo al 1 de abril de 2022.

##### **4.2 Requerimientos realizados:**

A continuación, en la Tabla 1. Requerimientos al prestador. se relacionan los requerimientos realizados por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible y su estado de respuesta por parte de CENTAURO GAS SA ESP.

*Tabla 1. Requerimientos al prestador.*

NÚMERO DE RADICADO SSPD	FECHA	OBSERVACIÓN	ESTADO DE RESPUESTA
20192300467951	17/06/2019	Requerimiento de información financiera correspondiente al año 2018 bajo Normas de Información Financiera NIF.	Sin respuesta
20202300268561	1/05/2020	Requerimiento de actualización en el Registro Único de Prestadores RUPS	Sin respuesta
20202300553011	26/06/2020	Requerimiento de información financiera correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018, bajo Normas de Información Financiera NIF.	Sin respuesta
20202300817481	21/08/2020	Requerimiento de cargue de información financiera Taxonomía año 2019.	Sin respuesta
20202300825671	24/08/2020	Reporte de información pendiente por cargar al Sistema Único de Información – SUI	Sin respuesta
20202300839941	27/08/2020	Reiteración Requerimiento de información financiera correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018, bajo normas de información financiera NIF – Radicados SSPD N°. 20202300553011 del 26 de junio de 2020.	Sin respuesta
20202300881361	8/09/2020	Reiteración requerimiento de cargue de información financiera Taxonomía año 2019.	Sin respuesta
20202300916921	15/09/2020	Segundo requerimiento de cargue de información mediante radicado 20202300825671 al Sistema Único de Información - SUI	Sin respuesta

NÚMERO DE RADICADO SSPD	FECHA	OBSERVACIÓN	ESTADO DE RESPUESTA
20212300052821	24/02/2021	Reporte Formatos Resolución SSPD N. 20201000057265 del 9 de diciembre de 2020	Sin respuesta
20212300127951	26/03/2021	Requerimiento de cargue de información financiera IFE - Trimestres 2020	Sin respuesta
20212301253941	7/05/2021	Requerimiento de información sobre las características del transporte de gas en la zona (incluye vehículo, placas, entre otros) y lo pertinente a la captura efectuada por la policía el 06 de junio de 2019 en el municipio Calamar – Guaviare, del vehículo tipo cisterna que se encontraba trasvasando GLP a cilindros de otras marcas	Sin respuesta
20212302031881	3/06/2021	segundo requerimiento al prestador, reiterando la solicitud de información de radicado No. 20212301253941 en un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación	Sin respuesta
20212303469911	24/08/2021	Requerimiento de cargue de información financiera Taxonomía año 2020.	Sin respuesta
20212314805831	15/10/2021	Reiteración requerimiento de cargue de información financiera Taxonomía año 2020 - Radicado SSPD No. 20212303469911 del 24 de agosto de 2021.	Sin respuesta
20212315461211	19/11/2021	Requerimiento de información tarifaria periodo septiembre de 2021 y copia de las facturas del pago de suministro y transporte de GLP por redes	Se respondió a través del radicado SSPD No. 20215293712932
20222312217981	06/05/2022	Solicitud de información respecto a los compromisos establecidos en la visita a CENTAURO GAS	Sin respuesta

*Fuente: Elaboración propia, Datos ORFEO*

**4.3 Estado de respuesta de requerimientos:** La información se encuentra recopilada en la Tabla 1. Requerimientos al prestador.

**4.4 Evaluaciones realizadas:** CENTAURO GAS SA ESP no tiene registro de evaluaciones integrales realizadas en vigencias anteriores, sin embargo, se reporta visita de inspección realizada por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible -DTGGC en abril de 2018.

#### 4.5 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

El prestador de Servicios Públicos Domiciliarios CENTAURO GAS SA ESP, se constituyó por escritura pública No. 932 del 20 de febrero de 2014, registrada en Cámara de Comercio de Villavicencio bajo el número 48284 del libro IX del Registro mercantil del 2 de abril de 2014 y se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, desde el día 20 de octubre de 2015.

Desarrolla la actividad de Comercialización – distribución del servicio de Gas Licuado de Petróleo por Red, conforme se evidencia en la última actualización del Registro Único de Prestadores –RUPS, con imprimible No. 2022331513405340 del 8 de marzo del 2022.

El capital suscrito y pagado de la empresa corresponde a \$ 45.000.000 y \$ 25.000.000, respectivamente, como se señala en el certificado de Cámara de Comercio de Villavicencio del día 30 de marzo de 2022.

A continuación, se recopilan los datos generales del Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios:

*Tabla 2. Datos Generales*

<b>Tipo de Sociedad</b>	Sociedad Anónima
<b>Razón Social</b>	CENTAURO GAS SA E.S.P.
<b>Representante Legal</b>	Martha Córdoba
<b>Actividades Desarrolladas</b>	Comercializador – Distribuidor por Red
<b>Año de inicio de operaciones</b>	2015
<b>Auditor - AEGR</b>	Está dentro de las excepciones del artículo 51 de la Ley 142/94
<b>Servicios</b>	Gas Licuado de Petróleo – GLP por Redes de Tubería
<b>Fecha última actualización del RUPS</b>	8 de marzo del 2022

*Fuente: Elaboración propia, Basado en Datos SUI*

#### 4.5.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

##### 4.5.1.1 Aspectos Administrativos

CENTAURO GAS SA E.S.P., es una sociedad colombiana, privada, de tipo Sociedad Anónima (SA) constituida como empresa de Servicios Públicos, cuyo domicilio principal es el municipio de Mesetas en el departamento del Meta. Presta el servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo por Redes de Tubería, desarrollando la actividad mencionada en la Tabla 2. Datos Generales, exclusivamente en el municipio de Mesetas, de acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de información – SUI.

Por otra parte, en el año 2021 y conforme con la información suministrada por el prestador, la empresa para el desarrollo de su negocio con corte a 31 diciembre de 2021, contó con 6 colaboradores, contratados bajo la modalidad de prestación de servicios, los cuales se encontraban asignados al área administrativa y operativa, como se observa en la Tabla 3. *Colaboradores Vinculados a 2021.*

*Tabla 3. Colaboradores Vinculados a 2021*

Área	2020	%
Administrativa	4	66%
Operativa	1	17%

Administrativo -Operativo	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia. Basado en datos de CENTAURO GAS**

En la tabla anterior, se observa que la empresa tiene ubicado a la mayoría de sus colaboradores en el área administrativa, la cual concentra el 66%; es importante señalar que uno de los colaboradores desempeña un rol tanto administrativo como operativo. Con la información suministrada se evidenció que la empresa no cuenta con personal vinculado por nómina ni bajo los parámetros legales en materia laboral.

#### 4.5.1.2 Aspectos Financieros

De acuerdo con la información que reposa en el RUPS, la empresa CENTAURO GAS SA E.S.P., se encuentra obligada a reportar y certificar información financiera desde la vigencia 2015; sin embargo, con corte al 9 de mayo de 2022, la empresa no ha dado cumplimiento al reporte de información financiera bajo Taxonomía Grupo 3, tal cual se presenta en la siguiente tabla:

*Tabla 4. Estado de cargue de información financiera 2015 – 2021*

INFORMACIÓN FINANCIERA	ESTADO
Taxonomía 2015, Grupo 3	Pendiente
Taxonomía 2016, Grupo 3	Pendiente
Taxonomía 2017, Grupo 3	Pendiente
Taxonomía 2018, Grupo 3	Pendiente
Taxonomía 2019, Grupo 3	Pendiente
Taxonomía 2020, Grupo 3	Pendiente
Taxonomía 2021, Grupo 3	Pendiente

**Fuente: Elaboración propia. Basado en datos SUI**

Frente a la situación evidenciada en la tabla anterior, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible – DTGGC, en el marco de la visita técnica realizada al prestador los días 29 de marzo al 1 de abril de 2022, gestionó una jornada de capacitación virtual para el día 31 de marzo de 2022 en horario de 9:00 am a 11:00 am, con el fin de dar a conocer el procedimiento para el cargue de la información financiera, adicionalmente se solicitó el suministro de la información contable y financiera de las vigencias 2020 y 2021, tal como quedó registrado en el acta de visita, con el fin de contar con documentos que permitirán evaluar el estado financiero y sus implicaciones frente a la prestación del servicio público de Gas por Redes en el mercado<sup>1</sup> donde opera la empresa.

En este sentido, el prestador entregó durante los días de la visita una información parcial del requerimiento que se le realizó. Adicionalmente, hizo una segunda entrega parcial mediante las comunicaciones con radicado SSPD No. 20225291262122 y 20225291283392 del 1 y 4 de abril de 2022 respectivamente.

Conforme a lo anterior, esta Dirección Técnica procedió a revisar la información suministrada por el prestador encontrando que, únicamente envió información financiera correspondiente a la vigencia 2020

<sup>1</sup> Mercado de Mesetas - Meta

(Estados Financieros) que nose encuentran aprobados por la Asamblea de Accionistas y pese a que la Sociedad cuenta con Revisor Fiscal no se presenta el informe del mismo. Por otra parte es importante señalar que el PSPD no envió información financiera correspondiente a la vigencia 2021. Así las cosas, se concluye que no es posible efectuar un análisis financiero integral que dé cuenta de la situación real de la empresa durante la vigencia 2021 y de esta manera poder establecer recomendaciones que contribuyan a su mejoramiento continuo.

#### 4.5.2 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

De acuerdo con información reportada al SUI, para diciembre del año 2021<sup>2</sup> CENTAURO GAS SA E.S.P., tenía presencia en el municipio de Mesetas - Meta y atendía un total de 371 suscriptores, todos ellos ubicados en el segmento del mercado regulado.

Para diciembre de 2021, se registraban cerca de diez millones cuatrocientos noventa mil usuarios regulados para el servicio de gas combustible por redes en Colombia; desde esta óptica, la operación de CENTAURO GAS SA E.S.P. representa el 0,0034% del mercado nacional y por tanto la infraestructura operacional es menor que la de otras empresas del mismo sector.

Tabla 5. Cuentas de suscriptor

Departamento	Municipio	Suscriptores		
		No Residenciales	Residenciales	Total
Meta	Mesetas	0	371	371

Fuente: SUI

Para la prestación del servicio, la empresa dispone de una única Estación donde ubica un Tanque estacionario de GLP conectado a las redes de distribución del municipio de Mesetas Meta TNQ<sup>3</sup>, a continuación se muestran los datos registrados en SUI, así:

Tabla 6. Estaciones y fecha de entrada en operación

Departamento	Municipio	Fecha inicio Operación	Tipo
Meta	Mesetas	01/09/2015	TNQ

Fuente: SUI

Dentro de los insumos requeridos a la empresa por parte de esta Dirección Técnica, se solicitó los Certificados de conformidad con los cuales se da cumplimiento a lo ordenado en el numeral 8.2 del artículo 8 de la Resolución 40246 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía, para los tanques estacionarios conectados a la red de distribución de Mesetas – Meta. Dichos certificados no fueron allegados a la DTGGC.

El gas inyectado a las redes del municipio durante el 2021 fue Gas Licuado del Petróleo - GLP, suministrado a través de vehículos cisterna, para la fecha de visita en sede de la empresa se informó que recibe suministro de GLP de Ecopetrol S.A. y de la empresa La Llama Olímpica S.A. E.S.P.

Por otra parte, es importante mencionar que tal como se señala en los artículos 22 y 26 de la Ley 142 de 1994, todas las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios deben gestionar los permisos municipales para el uso de espacio público (intervención y ocupación). Al respecto, el prestador CENTAURO GAS SA E.S.P. no aportó evidencia de acto administrativo a través del cual se hubiese formalizado la aprobación a las obras de intervención de espacio público y para la ocupación permanente de esta infraestructura en el subsuelo del espacio público de Mesetas – Meta.

<sup>2</sup> Consulta al SUI realizada el 6 de mayo de 2022

<sup>3</sup> TNQ Tanque estacionario de GLP, conectado a redes de distribución

#### 4.5.2.1 Índices De Calidad

Los índices de calidad están orientados a medir características del producto entregado al usuario y temas relacionados con la capacidad técnico – operativa del prestador. La Resolución CREG 100 de 2003 estableció requisitos e indicó los parámetros de medida y valores de referencia admisibles para los estándares de calidad. Por su parte, la Circular Conjunta SSPD–CREG 001 de 2006, aportó formatos y medidas que los prestadores deben tener en cuenta para el reporte de información al Sistema Único de Información- SUI.

A la fecha de elaboración de la presente evaluación integral, CENTAURO GAS SA E.S.P. había reportado información de presión en líneas individuales y nivel de Odorización a través del formato T4, para los meses de enero, febrero y marzo de 2021.

También se verificó que el prestador reportó información de Índice de Respuesta al Servicio Técnico, a través del formato T2, para los meses de enero, febrero y marzo de 2021. Para el formato T3 – Consolidación de Indicadores del año 2021 reportó información para los meses de enero a abril. Respecto de la Información de Compensaciones del Sector Residencial y No Residencial no reportó eventos que hubiesen generado compensación.

##### 4.5.2.1.1 Duración Equivalente de Interrupción del Servicio (DES)

Para el año 2021, el prestador no reportó información de eventos de interrupción del servicio que hubieran generado compensación a sus usuarios.

##### 4.5.2.1.2 Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI)

En el análisis del Formato T4 de la Circular SSPD – CREG 001 de 2006, se observó que el prestador reportó una medición de IPLI por mes (enero, febrero y marzo de 2021); así mismo de las tres mediciones reportadas se observó que dos estuvieron por debajo de la presión mínima. En este orden, el Índice de Presión de Línea Individual no se ajustó a los estándares de calidad establecidos en la Resolución CREG 100 de 2003. La información se muestra en la siguiente tabla:

*Tabla 7. Índice de Presión en Líneas Individuales*

Combustible	Muestras	N.C. <sup>4</sup>	% N.C.
GLP	3	2	33.3

*Fuente: SUI*

Se consultó al prestador por la existencia de instrumentos de medición para IPLI, sin embargo, a la fecha de elaboración de la presente evaluación, no se recibió respuesta de parte del prestador. En este orden no se pudo establecer si el prestador cuenta con instrumentos para medición de IPLI y no se logró verificar la existencia de certificados de calibración vigentes durante el año 2021.

##### 4.5.2.1.3 Índice de Odorización (IO)

Según la información cargada por el prestador al Sistema Único de Información, CENTAURO GAS SA E.S.P. utilizó Tetrahidrotiofeno – THT como sustancia odorante para el GLP y las mediciones fueron realizadas a través del método cuantitativo. En cuanto a la revisión del Formato T4 de la Circular SSPD – CREG 001 de 2006, se observó que no se reportaron los niveles mínimos de concentración de sustancia odorante recomendados por el fabricante. El prestador no atendió los requerimientos de información realizados por la DTGGC en visita de inspección donde se solicitó copia de la ficha técnica del odorante. Así las cosas, no fue posible evaluar cumplimiento al IO.

<sup>4</sup> N.C. se refiere a la cantidad de mediciones que fueron No Conformes, con los estándares de la Resolución CREG 100 de 2003

Se consultó al prestador por la existencia de instrumentos de medición par IO, sin embargo, a la fecha de elaboración de la presente evaluación, no se recibió respuesta de parte del prestador. así las cosas, no se pudo establecer si el prestador cuenta con instrumentos para medición de IO y no se logró verificar la existencia de certificados de calibración vigentes durante el año 2021.

#### 4.5.2.1.4 Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST)

El indicador IRST mide la capacidad técnica de respuesta con que cuenta el prestador para atender los eventos que fueron indicados en el numeral 2.4 del artículo 2 de la Resolución CREG 100 de 2003<sup>5</sup>. No obstante, es necesario indicar que la CREG no ha definido los parámetros de medida para la atención de los eventos anteriormente citados; sin embargo, el numeral 5.7 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, estableció que el tiempo máximo permitido entre el reporte de una emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no debe ser superior a una hora. Así las cosas, la DTGGC realizó el análisis de la información reportada en el formato T2 para los eventos que pueden representar un riesgo para los usuarios y que, por tanto, podrían ser considerados como eventos de emergencia<sup>6</sup>.

Al margen de lo anterior, se observó que ninguno de los eventos reportados en el formato T2 para la anualidad 2021 correspondieron a escape de gas, incendio o calidad de la llama. Así las cosas, no es dable realizar la evaluación del indicador IRST, en la anualidad 2021, para eventos que debiesen ser atendidos en un tiempo inferior a una hora.

Sin perjuicio de lo anterior, se observó que el prestador reportó 12 eventos a través del formato T2 de la Circular SSPD-CREG 001 de 2006 para la vigencia 2021, la información se muestra en la siguiente tabla:

*Tabla 8. Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST)*

Combustible	Nro. de Eventos	Tipo de Evento	NSR <sup>7</sup>	NFR <sup>8</sup>	IRST (%)
GLP	12	Otros	12	N.A.	100
Totales	12	N.A.	12	N.A.	100

**Fuente: SUJ**

#### 4.5.2.2 Revisiones Periódicas

En visita realizada en sede de la empresa se requirió la información que permitiera evaluar si el prestador está dando aplicación al esquema de revisiones periódicas. A la fecha de elaboración de la presente evaluación, el prestador no remitió la información requerida por la DTGGC.

En este orden, CENTAURO GAS SA E.S.P. a la fecha no ha reportado información de revisiones previas ni revisiones periódicas realizadas a las instalaciones a las cuales se realiza suministro de gas combustible. Es de anotar que el prestador reportó el inicio de operaciones a partir del 20 de octubre de 2015, con lo cual, a la fecha ya se cumplió el Plazo Máximo de Revisión Periódica para las cuentas que recibieron suministro a partir de dicha fecha.

Respecto del cálculo y gestión de pérdidas operativas, el prestador manifestó que realiza un balance mensual del gas con el que mide las pérdidas del sistema; sin embargo, no hizo entrega de dicho registro.

<sup>5</sup> Escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio.

<sup>6</sup> Escape de gas, incendio, calidad de la llama.

<sup>7</sup> Número total de solicitudes, por tipo de evento, recibidas durante el periodo.

<sup>8</sup> Número total de solicitudes, por tipo de evento, atendidas por fuera del tiempo de referencia establecido.

#### 4.5.3 ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa, CENTAURO GAS SA E.S.P. para la vigencia 2021, se encontraba registrada con las actividades de Comercialización – Distribución de GLP por redes, a continuación, se analizan los aspectos comerciales relacionados al prestador en mención, que, acorde con la información del SUI, atiende el mercado de Mesetas.

Tabla 9 Mercado de prestación del servicio

Nombre del mercado	Departamento	Municipio
405-Mesetas	50-META	50330-MESETAS

Fuente: SUI

##### 4.5.3.1 Número de Suscriptores y niveles de consumo

La empresa CENTAURO GAS SA E.S.P., opera en el departamento del Meta, con suscriptores regulados en su mercado relevante de comercialización, el cual está conformado por el municipio de Mesetas, con el servicio de GLP por redes, para un total de 371 suscriptores a corte de diciembre de 2021 distribuidos entre los estratos 1, 2 e industrial.

Tabla 10. Número de Usuarios

Estrato	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177
Estrato 2	191	191	191	191	191	191	191	191	191	191	191	192
Industrial	2	2	2	2	2	2	N/A	2	2	2	2	2

Fuente: SUI

Así mismo, en relación con los consumos de GLP por redes, para usuarios regulados, tal como se muestra en la Tabla 11 Consumo -m3-, se observa que, el total de los usuarios de estrato 1, tuvieron un consumo promedio mensual de 634.66 m3, mientras que los de estrato 2, consumieron en promedio 567.16 m3/mes y los usuarios industriales tuvieron un consumo promedio de 492.5 m3/mes.

Tabla 11 Consumo -m3-

Estrato	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	633	702	574	655	661	661	658	596	558	776	605	537
Estrato 2	524	567	494	595	618	618	604	608	556	598	552	472
Industrial	682	634	707	653	685	685	0	441	391	393	333	306

Fuente: SUI

##### 4.5.3.2 Proceso de toma de lecturas y facturación

El prestador no remitió la información correspondiente al protocolo adoptado por la empresa para realizar el proceso de medición y facturación respecto de los usuarios urbanos y rurales. Por lo tanto, no se cuenta con la información para realizar el respectivo análisis.

No obstante, en la visita a la empresa, el prestador informó que el proceso de facturación lo realiza mediante una macro en Excel.

##### 4.5.3.3 Peticiones, quejas y reclamaciones – PQRs

El prestador no remitió el informe en el que se relacione el número total de PQR'S recibidas en la vigencia 2021, causales más representativas, quejas resueltas a favor de los usuarios, acciones de la empresa para gestionar soluciones concretas a las reclamaciones y posibles causas por las cuales se presentan. Así mismo, revisado el dato de reclamaciones en el SUI, se encontró que la empresa no lo ha reportado. En consecuencia, no se cuenta con la información para realizar el análisis pertinente.

#### 4.5.3.4 Puntos de atención al usuario

En cumplimiento del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, la empresa CENTAURO GAS SA E.S.P., informó que cuenta con una oficina destinada para la atención de usuarios, tal como se evidencia en la siguiente fotografía:

Gráfico 1 – Oficina CENTAURO GAS SA E.S.P



Fuente: Registro fotográfico – CENTAURO GAS S.A E.S.P.

Tabla 12 Puntos de Atención al Usuario

MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	DIRECCION OFICINA	HORARIO
MESETAS	META	Cl 6 16 39, Barrio Centro	Lunes a viernes 8 – 12:00 pm y 2:00 - 5:00 pm

Fuente: CENTAURO GAS S.A E.S.P.

Ahora bien, es importante mencionar que la empresa no tiene página web, por lo tanto, las quejas únicamente son radicadas en la oficina.

#### 4.5.3.5 Requisitos mínimos de facturación

En el desarrollo de la evaluación se analizaron 10 copias de facturas de suscriptores atendidos por la empresa Centauro Gas para diferentes estratos y diferentes usos. Para la verificación de los requisitos mínimos de las facturas, se validó la consistencia entre la información de las facturas, lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes y lo establecido en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997.

*Tabla 13 Requisitos Mínimos de Facturación*

No	ESTIPULACIONES	SI	NO
1	Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.	X	
2	Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.	X	
3	Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.	X	
4	Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.	X	
5	Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.	X	
6	Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.	X	
7	Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.		X
8	Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.	X	
9	Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimensuales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses.		X
10	Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.	X	
11	Valor de las deudas atrasadas.	X	
12	Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.	X	
13	Monto de los subsidios y la base de su liquidación.	X	
14	Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.	X	

**Fuente: SSPD – Tomado de información remitida por CENTAURO GAS SA ESP**

De lo anterior, se puede concluir que, el prestador no cumple con los requisitos 7 y 9, que debe contener la factura de servicios públicos, para el servicio de gas combustible. En el requisito 7 se omite la causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla y en el requisito 9 hace falta un periodo, ya que solamente aparece el consumo de los últimos cinco (5) períodos.

#### 4.5.3.6 Procedimiento para recuperación de consumos

La empresa no remite el procedimiento para el desarrollo de los procesos de recuperación de consumos, así como el número de procesos iniciados en 2021, relacionados con el tema. Por lo tanto, no se cuenta con la información para realizar el análisis pertinente.

#### 4.5.3.7 Gestión de Cartera

En relación con la gestión de cartera, CENTAURO GAS SA ESP informa que no cuenta con el procedimiento documentado de gestión de recuperación de cartera. Adicionalmente, no maneja indicador. Por lo tanto, no se dispone de la información para realizar el análisis pertinente.

#### 4.5.4 ASPECTOS TARIFARIOS

CENTAURO GAS S.A E.S.P. desarrolla actividades como distribuidor y comercializador de GLP por redes, por lo anterior, el análisis tarifario se establece con base en la información registrada en el Sistema Único de información y lo definido en la Resolución CREG 137 de 2013 "Por la cual se

*establecen las Fórmulas Tarifarias Generales para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería a usuarios regulados”.*

En relación con el análisis de los aspectos tarifarios, el prestador no remitió la información tarifaria solicitada. De igual forma, al momento de realizar visita al prestador, este no aportó los datos tarifarios requeridos. Ahora bien, aun cuando la información de los componentes tarifarios contenida en el Sistema Único de Información – SUI no está certificada, la DTGGC hará análisis del valor de los componentes tarifarios de los meses que el prestador ha reportado. No obstante, no es posible validar la correcta aplicación de las tarifas por parte de CENTAURO GAS S.A E.S.P.

Ahora bien, en la visita el prestador entregó la información que permitió verificar las resoluciones con las cuales la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG aprobó los cargos de Distribución y de Comercialización para el Mercado Relevante de Mesetas - (Resoluciones CREG 129-130 de 2015).

#### **4.5.4.1 Componentes Tarifarios**

Las metodologías tarifarias que se aplican según la regulación vigente buscan remunerar las actividades de los diferentes agentes de la cadena de prestación del servicio, los cuales se mencionan a continuación:

- Componente CUv, que corresponde al costo variable unitario del servicio, se remunera en \$/m3.
- Componente G, por medio del cual se remunera el costo de las compras del gas, se remunera en pesos por metro cúbico -\$/m3-.
- Componente T, el cual remunera el costo de las compras de la capacidad de transporte, se remunera en pesos por metro cúbico -\$/m3-.
- Componente D, por medio del cual se remunera el costo de la actividad de distribución (llevar el gas desde los City Gates hasta los predios de los suscriptores), se remunera en pesos por metro cúbico -\$/m3-.
- Componente de Comercialización C remunera las actividades como: compra y venta de gas al usuario final, medición, entrega de facturas, recaudo, mercadeo y atención al usuario, se remunera en pesos por factura -\$/factura-.
- Tarifa 1, que corresponde a la tarifa que se aplica a usuarios de estrato 1, la cual incluye el subsidio otorgado por el estado para el rango de consumo establecido como de subsistencia.
- %S1, con la que se indica el porcentaje de subsidio aplicado a la tarifa de los usuarios estrato 1.
- Tarifa 2, que corresponde a la tarifa que se aplica a los usuarios de estrato 2, la cual incluye el subsidio otorgado por el estado para el rango de consumo establecido como de subsistencia.
- %S2, con la que se indica el porcentaje de subsidio aplicado a la tarifa de los usuarios estrato 2

El costo de los componentes varía cada mes de acuerdo con factores del mercado. Por ejemplo, los componentes G y T se afectan con las variaciones que tiene la Tasa Representativa del Mercado – TRM cada mes. Así mismo, índices como el Índice de Precios al Consumidor –IPC y el Índice de Precios del Productor –IPP afectan las variables tarifarias, de forma directa en la actualización de los componentes D y CUf.

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2021 en el mercado 405 – Mesetas, el prestador no ha reportado el mes de febrero, octubre, noviembre y diciembre de 2021 y, en cuanto a la información reportada en enero, marzo, abril,

mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2021, es importante mencionar que aún no se encuentra certificada:

*Tabla 14 Componentes tarifarios Centauro Gas año 2021 –Mercado 405 Mesetas*

Mes	CUV	G	T	D	CUF	TARIFA1	S1	TARIFA2	S2
Enero	7667,20	1831,62	1683,34	2973,76	0,00	3715,20	52%	4334,40	44%
Marzo	8321,61	2607,32	1901,14	2860,51	0,00	3948,00	53%	4788,00	43%
Abril	8458,37	3472,76	1466,45	3145,56	0,00	4097,28	52%	4950,88	42%
Mayo	8320,51	3314,98	857,11	3226,72	0,00	4032,00	52%	4704,00	42%
Junio	8953,29	3262,82	1522,90	3329,33	0,00	4519,00	52%	5061,28	42%
Julio	8998,50	1734,23	1310,32	3440,53	0,00	4538,00	50%	5082,56	44%
Agosto	9283,48	1967,72	1612,77	3440,53	0,00	5058,72	46%	5433,44	42%
Septiembre	9604,27	3851,06	1844,62	3440,53	0,00	5233,68	46%	5621,36	42%

**Fuente: SUI**

Tal como se aprecia en la Tabla 14 *Componentes tarifarios Centauro Gas año 2021 –Mercado 405 Mesetas*, durante 2021 el comportamiento de los componentes del servicio que la empresa aplicó en este mercado presentó las siguientes variaciones:

- En el mes de septiembre respecto del mes anterior, el componente de Suministro - G aumentó en 96% y en el mes de julio disminuyó en 47
- En el mes de junio respecto del mes anterior, el componente de Transporte - T aumentó en 78% y en el mes de julio disminuyó en 14%.
- Si bien los componentes de suministro y transporte presentaron variabilidad, el componente CUv se mantuvo relativamente constante.
- Durante los meses reportados, el componente de Distribución tuvo variaciones entre el 4% y el 10%.
- El prestador reportó como valor 0 el componente de comercialización.
- Los valores de tarifa 1 y tarifa 2 presentan variaciones entre el 2 y 11% durante los meses reportados.

#### **4.5.4.2 Verificación del cálculo del costo de los Componentes G, T, D**

Debido a que no hubo remisión de información por parte de la empresa, solo fue viable verificar el cálculo del costo del componente D aplicado a su mercado, valor que la empresa trasladó a la tarifa durante el año 2021.

Para el análisis y comprensión de los resultados es importante considerar lo siguiente:

- La fórmula con la cual se calculan las diferencias es:

$$Diferencia = \frac{Valor_{cálculo\ DTGGC} - Valor_{reportado\ SUI}}{Valor_{cálculo\ DTGGC}} * 100\%$$

- Los valores calculados por la SSPD corresponden a los valores máximos permitidos por la regulación.
- Para efectos de este ejercicio, se consideran tolerables las diferencias cuyo valor este entre 1% y -1%

En ese sentido, se elabora la tabla 16, donde se presentan las diferencias encontradas. En este caso, se presentan diferencias en el componente D en todos los meses reportados.

*Tabla 15 Componente D*

Mes	D Reportado	D Calculado
Enero	2973,76	2954,67
Marzo	2860,51	3036,54
Abril	3145,56	3096,64
Mayo	3226,72	3137,84
Junio	3329,33	3206,42
Julio	3440,53	3220,61
Agosto	3440,53	3259,05
Septiembre	3440,53	3276,23

**Fuente: SUI**

*Tabla 16 Diferencias entre el valor reportado y el valor calculado de D*

Mes	D
Enero	0,65%
Marzo	-5,80%
Abril	1,58%
Mayo	2,83%
Junio	3,83%
Julio	6,83%
Agosto	5,57%
Septiembre	5,01%

**Fuente: SUI**

Adicional, se encontró lo siguiente:

- El cálculo del factor de corrección y de las pérdidas se debe realizar de acuerdo a la regulación vigente, el prestador informó en la visita que no se realiza de esta manera.
- Para el cálculo tarifario se debe tener en cuenta el IPP y la TRM de acuerdo a la regulación, el prestador informa que no tiene en cuenta estas variables.
- Al realizar la revisión del archivo de tarifas suministrada por el prestador, se evidencia que la fórmula para calcular el CUv no corresponde a la definida en la regulación vigente, Resolución CREG 137 de 2013.

#### 4.5.4.3 Subsidios y contribuciones

De acuerdo con la información reportada en SUI para el año 2021, la empresa facturó por concepto de subsidios para usuarios de estratos 1 y 2 un total de \$49.312.686,99, así mismo según lo reportado en el SUI, la empresa facturó por concepto de contribuciones un total de \$284.960,68, como se observa en la siguiente tabla:

*Tabla 157 Subsidios otorgados en el año 2021*

Estrato	Subsidios (\$)	Contribuciones (\$)
Estrato 1	27.716.114,85	0
Estrato 2	21.596.572,14	0
Industrial	0	247.418,68
Otra	0	37.542,00

**Fuente: SUI**

## **4.6 GESTIÓN DE RIESGOS**

### **4.6.1 Gestión de Riesgo de Desastres**

Cuando se hace referencia a la gestión del riesgo de desastres se contempla un proceso social orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y el manejo de desastres, con el propósito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible. (Ley 1523 de 2012, art 1).

Para la validación de los contenidos mínimos que deben tener los planes de gestión del riesgo de las empresas prestadoras del servicio de gas combustible, la SSPD elaboró una herramienta que tiene en cuenta requerimientos del Decreto 2157 del 20 de diciembre de 2017, *“por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012”*; esto, con el fin de conocer el estado de aplicación del decreto mencionado y definir las estrategias necesarias para garantizar su cumplimiento.

Como se describió anteriormente, el Decreto 2157 de 2017 establece que el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres de Empresas Públicas y Privadas – PGRDEPP contiene los siguientes procesos:

- **Conocimiento del Riesgo**
  - Establecimiento del Contexto (interno, externo y del proceso de gestión del riesgo).
  - Criterios del riesgo (definición de probabilidad, definición del nivel de riesgo y definición de riesgo aceptable o tolerable).
  - Valoración del Riesgo (incluye identificación, análisis y evaluación del riesgo).
  - Monitoreo del Riesgo.
- **Reducción del Riesgo**
  - Intervención Correctiva (reducción del riesgo actual).
  - Intervención Prospectiva.
  - Protección Financiera.
- **Manejo de Desastres**
  - Plan de Emergencias y Contingencias – PEC:
    - Componente de preparación para la respuesta a emergencias.
    - Componente de ejecución para la respuesta a emergencias.

En la visita realizada en la sede principal del prestador, la DTGGC solicitó copia del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres de acuerdo con los lineamientos del Decreto 2157 de 2017, sin embargo, este documento no ha sido entregado a esta entidad de inspección y vigilancia.

### **4.6.2 Riesgos Comerciales**

La Superintendencia solicitó a la empresa información para la verificación de la gestión de los riesgos comerciales del año 2021, para lo cual la empresa informó que no se tiene documentada la matriz de gestión de riesgos comerciales.

## **4.7 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

En el marco del análisis correspondiente a este capítulo, es preciso mencionar que en lo que respecta al ámbito financiero, este no se realizó dado a que el PSPD CENTAURO GAS SA E.S.P., a la fecha no ha dado cumplimiento a lo señalado en las Resolución No. SSPD N°. 20211000016645 del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD N°. 20211000171855 de 21 de mayo de 2021, en la que se establecieron los requerimientos de información financiera correspondiente al cierre contable del año 2020, para los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios clasificados en cualquier grupo normativo, hasta el 28 de mayo de 2021 y la Resolución No. 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, modificada por la Resolución No. 20221000362095 del 22 de abril de 2022, en la que se estableció el plazo de cargue de la información financiera anual con corte a 31 de diciembre de 2021.

Así las cosas, resultó inviable para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizar el análisis financiero para evaluar la gestión de la empresa debido a que no aportó la información requerida para este fin.

Respecto a los indicadores de los tópicos técnico-administrativos calculados de acuerdo con las instrucciones dadas en el numeral 2 del anexo 1 de la Resolución CREG 072 de 2002, para la vigencia 2020, se tuvo el siguiente resultado:

*Tabla 168 Indicadores Técnico – Administrativos 2021*

INDICADORES DE GESTIÓN	REFERENTE 2020	VALOR	RESULTADO
Relación Suscriptores sin Medición (%)	5	Sin Resp	Sin Resp
Cobertura (%)	≥96	Sin Resp	Sin Resp
Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	≤4,3	Sin Resp	Sin Resp
Atención Reclamos Servicio (%)	0	Sin Resp	Sin Resp
Atención Solicitud de Conexión (%)	0	Sin Resp	Sin Resp

**Fuente: SUI- SSPD**

De la tabla anterior, se observa que el resultado consignado por la DTGGC para todos los indicadores de CENTAURO GAS SA E.S.P, fue “Sin Resp” esto advierte que no fue posible realizar el cálculo de indicadores para el prestador dado que no aportó la información requerida para este fin.

## 4.8 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

### 4.8.1 Información en estado pendiente de reporte

Con base en la información revisada el pasado 2 de mayo de 2022, a través del Sistema Único de Información – SUI, se identificó que CENTAURO GAS SA ESP, contaba con los siguientes pendientes de cargue, relacionados con la prestación del servicio de Gas Licuado del Petróleo por redes, para el año 2021, como se relaciona en la siguiente tabla.

*Tabla 179 Formatos pendientes de cargue al SUI CENTAURO GAS SA ESP*

TOPICO	FORMATO	No. periodos pendientes
Administrativo y Financiero	COSTOS Y GASTOS GLP	1
NSC	Medición de Nivel de Satisfacción del Cliente - NSC-P	1
Tarifario	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	12
Comercial y de Gestión	FORMATO CE-001 - GLP	1
Comercial y de Gestión	Reclamaciones del Servicio de Gas Licuado de Petróleo (GLP)	12
Comercial y de Gestión	C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	8

<b>Comercial y de Gestión</b>	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	8
<b>Comercial y de Gestión</b>	C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	8
<b>Técnico operativo</b>	T1.INFORMACION ESTACION REGULACION Y TANQUES ALMACENAMIENTO	1
<b>Técnico operativo</b>	T2.RESPUESTA SERVICIO TECNICO	9
<b>Técnico operativo</b>	T3. CONSOLIDACIÓN DE INDICADORES	8
<b>Técnico operativo</b>	T4.PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	9

Fuente: Reporte estado de pendientes SUI – 2 de mayo de 2022

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

En este punto, es importante mencionar que:

- La Resolución SSPD No. 20161300013475 del 19 de mayo del 2016, “*Por la cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009*”, a través del artículo 13 estableció lo siguiente:

*“(…) Artículo 13. Fecha de aplicación. A partir de la publicación de la presente resolución, no les serán aplicables a los PSPD clasificados en los grupos 1, 2, 3 y 414 de 2014 de la CGN, las disposiciones contables vigentes expedidas por esta Superintendencia a través de las Resoluciones SSPD N° 20051300002395 del 14 de febrero de 2005, SSPD N° 20051300033635 del 28 de diciembre de 2005 con excepción del anexo 2 “Sistema Unificado de Costos y Gastos”, SSPD N° 20061300025985 del 25 de julio de 2006 con excepción del artículo segundo y Anexo B, SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 en las secciones 2.2.1, 2.2.2, 3.2.1, 3.2.2, 4.2.1, 4.2.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.2.1, 7.2.2, 8.2.1, 8.2.2 y SSPD 20151300016085 del 18 de junio de 2015. (...)”*

Por lo anterior, el Formato 797 “COSTOS Y GASTOS GLP”, es aplicable para la vigencia anual 2021, razón por la cual es importante que la empresa adelante su reporte al SUI.

- La Resolución N° SSPD 20101300047505 del 7 de diciembre de 2010, por la cual “*Se adiciona un formato para el cargue de información al Sistema Único de Información - SUI. Medición del Nivel de Satisfacción del usuario*”, a través del artículo 2 estableció lo siguiente:

*“(…) ARTÍCULO SEGUNDO: Los prestadores de servicios públicos a los que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley 142 de 1994 y que están sujetos a la vigilancia y control de esta Superintendencia, incluyendo todos los prestadores de uno o varias de las actividades complementarias señaladas en la ley, deben diligenciar y reportar anualmente en el mes de diciembre, teniendo como fecha única de reporte el día 15 de ese mismo mes, el formato destinado para dichos efectos. (...)”*

En ese sentido, el Formulario MUL-A-0001 “Medición de Nivel de Satisfacción del Cliente - NSC-P”, es aplicable para la vigencia anual 2021, razón por la cual es importante que la empresa adelante su reporte al SUI.

- La Circular Conjunta SSPD-CREG No. 001 de 2016, en la cual se solicita el Reporte de Información, Fórmula Tarifaria General para Usuarios Regulados del Servicio Público de Gas

Combustible por Redes de Tubería, establece que:

*“(…)1. Las comercializadoras – distribuidoras de gas combustible por redes deben reportar al SUI la información correspondiente a la aplicación de la fórmula tarifaria general para usuarios regulados del servicio público domiciliario de gas combustible, contenida en las Resoluciones CREG 137 y 138 de 2013, así como la información definida en la Resolución CREG 186 de 2010, la cual fue modificada mediante las resoluciones CREG 186 de 2013 y 186 de 2014, según el formato anexo a esta Circular.*

*2. Periodicidad del reporte de información: La información será reportada mensualmente.*

*3. Plazos para el reporte de información: Los plazos para reportar la información serán los siguientes:*

*3.1 La información mensual, se debe reportar a más tardar el día 15 del siguiente mes. Se entiende que el primer mes de reporte será el siguiente a la expedición de la presente circular. (…)”*

En ese sentido, el Formato 1634 “Componentes tarifarios aplicados gas combustible por redes”, es aplicable para la vigencia anual 2021, razón por la cual es importante que la empresa adelante su reporte al SUI.

- La Resolución SSPD No. 20111300034005 de 2011, “Por la cual se establece el requerimiento de información del Concurso Económico de acuerdo con lo establecido en el artículo 7o del Decreto 0007 de 2010 para los servicios de Gas Natural y GLP por Red”, a través del artículo 1° estableció lo siguiente:

*“(…) ARTÍCULO 1o. Las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios de Gas Natural y GLP por Red que posean la actividad de Comercializadores, deberán reportar la información siguiendo los criterios y parámetros contenidos en el Anexo 1 que hace parte integral de la presente Resolución relacionada con el Concurso Económico de acuerdo con lo establecido en el artículo 7o del Decreto 0007 de 2010.*

*La información solicitada se deberá reportar en los plazos establecidos a continuación:*

Nombre del formato	Periodicidad	Fecha límite de reporte
FORMATO CE -001	SEMESTRAL	La información del primer semestre deberá reportarse a más tardar el 30 de abril de cada año. La información del segundo semestre deberá reportarse a más tardar el 30 de octubre de cada año.

*(…)”*

Por lo anterior, el Formato 500 “FORMATO CE-001 - GAS”, es aplicable para el segundo semestre de 2021, razón por la cual es importante que la empresa adelante su reporte al SUI.

La Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015 “Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información - SUI” modificada por la Resolución

N° SSPD - 20161300011295 de 2016, “Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información - SUI”, a través de los artículos 1 y 2, dispone:

*“(…) ARTICULO PRIMERO.- Los prestadores de los servicios públicos domiciliario de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP), deberán preparar y enviar a través del SUI, en los plazos y condiciones señalados en la presente resolución y sus anexos, la información referente a los derechos de petición que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como las pendientes de resolver, correspondientes a periodos anteriores.(…)*

*ARTICULO SEGUNDO. - La información señalada en el artículo anterior, deberá ser reportada mensualmente, a más tardar el día quince (15) del mes siguiente. En caso de que la fecha máxima de reporte no corresponda a un día hábil, el plazo se extenderá hasta el primer día hábil inmediatamente siguiente (…)*”

Por lo anterior, el Formato “Reclamaciones del Servicio de Gas Licuado de Petróleo (GLP)”, es aplicable para todos los meses de 2021, razón por la cual es importante que la empresa adelante su reporte al SUI.

- La Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006, en la cual se solicita a los Distribuidores del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería y GLP, el Reporte de información de estándares de calidad del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería, establece que:

*“(…) 1. Formatos y periodicidad del reporte de información.*

*a) Anexo 1. Información Comercial.*

*Corresponde con la información de Suspensión del Servicio que será reportada de acuerdo a las especificaciones del formato C1 de la presente Circular y la información de Compensaciones del Sector Residencial y No Residencial que será reportada conforme al formato C2 de esta Circular (…)*

*A partir de la finalización del periodo de transición establecido en el Artículo 8 de la Resolución CREG 100 de 2003 y en adelante, la información correspondiente a la de un mes, se debe reportar a más tardar el 15 del mes siguiente tanto para la información de Suspensión del Servicio como para la información de Compensaciones del Sector Residencial y No Residencial (…)*

*b) Anexo 2. Información Técnico Operativa*

*Corresponde con la información de estaciones de Regulación de Gas Natural, la cual debe ser reportada al SUI a través del Formato T1; la información de Respuesta a Servicio Técnico que será reportada conforme al formato T2, la información Consolidada de Indicadores, conforme al Formato T3 y la información de Presión de líneas de Individuales y Nivel de Odorización conforme al Formato T4.*

*La información del formato T1 debe ser reportada a más tardar el 15 de febrero de 2006(…)*

*A partir de la finalización del periodo de transición establecido en el Artículo 8 de la Resolución CREG 100 de 2003 y en adelante, la información correspondiente a la de un mes, se debe reportar a más tardar el 15 del mes siguiente”.*

- La Circular SSPD - CREG No. 003 de 2006, en la cual se la modificación de la información comercial y técnico operativa de la circular SSPD - CREG 001 de 2006, establece que:

*“(…) 1. Tal como se detalla en el anexo A, de la presente Circular, se modifica el formato C.1., de la circular SSPD - CREG 001 de 2006 (Suspensión del servicio) y se adiciona el formato C.3., correspondiente a interrupciones programadas del servicio.*

*2. Los distribuidores de gas combustible por redes de tubería deberán reportar la información de interrupciones programadas (Formato C.3.), a partir de la entrada en vigencia de la presente circular, la información correspondiente de cada mes, se debe reportar a más tardar el 15 del mes siguiente (…)”*

Por lo anterior, los Formatos “C1. Información suspensiones no programadas”, “C2. Compensación residencial no residencial”, “C3. Información suspensiones programadas”, “T1. Información estación regulación y tanques almacenamiento”, “T2. Respuesta servicio técnico”, “T3. Consolidación De Indicadores y T4. Presión en líneas y nivel de odorizaciones, son aplicables para la vigencia 2021, razón por la cual es importante que la empresa adelante su reporte al SUI.

Por otra parte, el siguiente formato relacionado con la Taxonomía 2021, a la fecha de corte de consulta de la información se encuentra en estado “PENDIENTE”, sin embargo, es importante precisar que de acuerdo con lo señalado en la Resolución No. SSPD 20221000362095 de 2022, su fecha límite de reporte al SUI, era el 6 de mayo del 2022.

*Tabla 20 Formatos pendientes de cargue al SUI no vencidos*

AÑO	TOPICO	PERIODICIDAD	FORMATO
2021	Nuevos Marcos Normativos	Anual	2021 - Grupo 3

**Fuente: SUI**

#### **4.8.2 Porcentaje de reporte de información al SUI.**

En la fecha de corte de consulta de información, se encontró que CENTAURO GAS SA ESP, presenta un porcentaje de cargue del 30% para el año 2021, como se evidencia en la figura que se presenta a continuación:

Imagen. 1 Estado de reporte cargue de información CENTAURO GAS SA ESP



ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
31513	CENTAURO GAS SA ESP	2021	79	36	30 %	<a href="#">Ver Detalle</a>

Fuente: Reporte estado de pendientes SUI – 2 de mayo de 2022

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

Ahora bien, de los 36 reportes radicados, 13 fueron certificados por la opción No Aplica, así:

Tabla 181. Cargues certificados por la opción “No Aplica”

TÓPICO	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACIÓN
Comercial y de Gestión	Semestre 1	501	FORMATO CE-001 - GLP	Certificado No Aplica	02/06/2021
Comercial y de Gestión	Enero	647	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Febrero	647	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Marzo	647	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Abril	647	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Enero	659	C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Febrero	659	C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Marzo	659	C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Abril	659	C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Enero	660	C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Febrero	660	C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Marzo	660	C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021
Comercial y de Gestión	Abril	660	C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	Certificado No Aplica	28/05/2021

Fuente: Reporte estado de pendientes SUI – 2 de mayo de 2022

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

#### 4.8.3 Reporte de Información de Manera Extemporánea

En cuanto a la oportunidad, se encontró que CENTAURO GAS S.A E.S.P. para el año 2021, reportó los siguientes formatos fuera de los tiempos establecidos, conforme a lo señalado en la Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006, Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016, Resolución SSPD No. 20192000034975 de 2019 y Circular Conjunta SSPD-CREG No. 001 de 2016, como se presenta en la relación de la siguiente tabla.

Tabla 192. Reporte de Información Extemporánea Año 2021

PERIODO	CODIGO	FORMATO	FECHA DE CERTIFICACIÓN	FECHA LÍMITE DE CARGUE	ACTO ADMINISTRATIVO
MARZO	747	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	14/05/2021	15/04/2021	Circular SSPD-CREG 001 de 2006
AGOSTO	747	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	17/09/2021	15/09/2021	Circular SSPD-CREG 001 de 2006
NOVIEMBRE	747	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	21/12/2021	15/12/2021	Circular SSPD-CREG 001 de 2006
Semestre 1	500	FORMATO CE-001 - GAS	31/05/2021	30/04/2021	Resolución SSPD No. 20111300034005 de 2011
SEPTIEMBRE	1555	B1 - Información Comercial de Usuarios Regulados	2/11/2021	1/11/2021	Resolución SSPD No. 20192000034975 de 2019
ABRIL	6024	Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	18/05/2021	17/05/2021	Resolución SSPD No. 20141300033795 de 2014

Fuente: Reporte estado de pendientes SUI – 2 de mayo de 2022

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

Se realiza la verificación por mesa de ayuda y no se evidencian solicitudes relacionadas con los formatos y periodicidades de la tabla anterior, en los que se haya reportado la imposibilidad de cargue y que sustenten la extemporaneidad en el cargue por parte del prestador.

#### 4.8.4 Reversión de Información SUI

Una vez revisado el Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que la CENTAURO GAS SA ESP, no solicitó la reversión para formatos del servicio de gas por redes del año 2021, conforme a la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

#### 4.9 ASPECTOS RESOLUCIÓN CREG 080 DE 2019

Conforme a lo establecido en la Resolución CREG 080 de 2019, se validaron los siguientes aspectos en el marco del presente ejercicio de evaluación integral:

Tabla 203. Cumplimiento resolución CREG 080 - 2019

ITEM	ART. APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Cuenta con portal Web de la empresa vigente	Art. 9.1		X
Cuenta con enlace directo en la página principal hacia la información pertinente de la CREG 080 de 2019	Art. 9.1		X
Cuenta con los procedimientos relacionados con el acceso a un bien esencial empleado para la organización y la prestación de servicio por parte de usuarios o empresas	Art. 9.1		X
Cuenta con los procedimientos relacionados con el cambio de prestador por parte de los usuarios o empresas	Art. 9.2		X
Los procedimientos publicados corresponden a la última versión expedida por la empresa	Art. 9.3		X

ITEM	ART. APLICABLE	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Cuentan con procedimientos para la protección y respeto a los derechos de los usuarios	Art. 15.1		X
Provee información a los usuarios respecto a productos y servicios ofrecidos	Art. 15.2		X
Provee información a los usuarios respecto a derechos y obligaciones de los usuarios	Art. 15.2		X
Provee información a los usuarios respecto a precios cobrados por productos y servicios	Art. 15.2		X
Provee información a los usuarios respecto a actividad de comercialización en el mercado	Art. 15.2		X
Provee información a los usuarios respecto a mecanismos de protección de derechos	Art. 15.2		X

En la visita se consultó con el prestador sobre la existencia de la página web para verificar en ella la publicación de los procedimientos asociados a la prestación del servicio, que deben estar a disposición del público, sin embargo, el prestador manifestó que actualmente no cuenta con página web.

## 5. Hallazgos

Tabla 214. Hallazgos Centauro Gas SA ESP

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspecto Financiero	Cumplimiento de aspectos financieros	<p>La empresa no remitió la información financiera correspondiente a la vigencia 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estados Financieros NIIF año 2021 comparativos (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujo de Efectivo) y sus Revelaciones (Notas a los Estados Financieros) para el servicio de Gas combustible por redes, los cuales fueron presentados a la Asamblea de Socios y/o Accionistas en el año 2022.</li> <li>- Balance de prueba años 2021 y 2020. (Formato *.xls o *.xlsx).</li> <li>- Libros auxiliares de los conceptos: Efectivo y Equivalentes al efectivo, Cuentas por Cobrar y por Pagar del servicio de gas combustible por Redes, ingresos, costos, gastos operativos y Propiedad Planta y Equipo.</li> <li>- Flujo de Caja año 2022 para el servicio de Gas Combustible por Redes (real a marzo de 2022 y proyectado al año 2024).</li> <li>- Información Financiera por la actividad del servicio público de</li> </ul>	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses contados a partir de la publicación de esta evaluación integral.</p>

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		<p>Gas Combustible por Redes con corte a 31 de diciembre de 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de Asamblea de accionistas realizada en el año 2022.</li> </ul>	
<p>Aspecto Financiero</p> <p>Taxonomía 2021 - Grupo 3</p>	<p>Artículo 2 de la Resolución SSPD No. 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, modificado por el artículo 2 de la Resolución SSPD No. 20221000362095 del 22 de abril de 2022, en la que se estableció el plazo de cargue de la información financiera anual con corte a 31 de diciembre de 2021, hasta el 6 de mayo de 2022.</p>	<p>A la fecha, no se observó en SUI ningún cargue correspondiente a la información financiera del año 2021.</p>	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral</p>
<p>Aspecto Financiero</p> <p>Taxonomía 2020 - Grupo 3</p> <p>Taxonomía 2019 - Grupo 3</p> <p>Taxonomía 2018 - Grupo 3</p> <p>Taxonomía 2017 - Grupo 3</p> <p>Taxonomía 2016 - Grupo 3</p> <p>Taxonomía 2015 - Grupo 3</p>	<p>Resolución SSPD No. 20211000016645 del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD 20211000171855 del 21 de mayo de 2021.</p> <p>Resolución SSPD No. 20201000004205 del 11 de febrero de 2020.</p> <p>Resolución SSPD No. 20191000006825 del 18 de marzo de 2019.</p> <p>Resolución SSPD No. 20181000024475 del 12 de marzo de 2018.</p> <p>Resolución SSPD No. 20161300013435 del 19 de mayo de 2016.</p>	<p>A la fecha, no se observó en SUI ningún cargue correspondiente a la información financiera de los años: 2020-2019-2018-2017-2016 y 2015</p>	<p><b>Estado:</b> Pendiente</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 1 mes contado a partir de la publicación de esta evaluación integral.</p>
<p>Aspecto Administrativo</p>	<p>Cumplimiento de aspectos administrativos</p>	<p>No se evidenció la siguiente información administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de gestión del año 2021.</li> <li>- Descripción de su política de riesgos.</li> <li>- Mapa de riesgo en donde se visualice la identificación, medición, monitoreo y control.</li> <li>- En caso de no contar con lo anterior, enviar los procesos documentados que hayan sido identificados como críticos y los riesgos asociados a cada uno de ellos.</li> <li>- Descripción de su gobierno corporativo, señalando sus respectivas funciones dentro de control de riesgo.</li> </ul>	<p><b>Estado:</b> No cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses contados a partir de la publicación de esta evaluación integral.</p>



criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la estructura de control interno y quiénes son los responsables.</li> <li>- Último informe del área de control interno o quien haga sus veces.</li> <li>- Descripción del plan de continuidad de su negocio o para la prestación de servicio.</li> </ul>	
Aspecto Técnico	Permisos y/o licencias de intervención y ocupación de espacio público.	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta del cumplimiento a esta obligación reglamentaria.	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral</p>
Aspecto Técnico	Certificación de las instalaciones donde se ubican los tanques estacionarios conectados a la red de distribución .	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta del cumplimiento a esta obligación reglamentaria.	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral</p>
Aspecto Técnico	Programa de nuevas inversiones.	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta del cumplimiento al programa de nuevas inversiones de la Resolución 129 de 2015.	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral</p>
Aspecto Técnico	Registros de pérdidas	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta del cumplimiento al cálculo de pérdidas en el sistema de distribución.	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral</p>
Aspecto Técnico	Niveles de presión dinámica en líneas individuales.	La empresa no cuenta con información cargada y certificada en SUI para todos los meses de 2021, con la que dé cuenta del cumplimiento a la medición de presiones dinámicas en las líneas individuales de los usuarios.	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b> 6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral</p>
Aspecto Técnico	Niveles de concentración de sustancia odorante en el gas suministrado a usuarios finales.	La empresa no cuenta con información cargada y certificada en SUI para todos los meses de 2021, con la que dé cuenta del cumplimiento a la medición de los niveles de concentración de sustancia odorante en el gas suministrado a los usuarios finales.	<p><b>Estado:</b> No Cumple</p> <p><b>Plazo de cumplimiento:</b></p>

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Técnico	Plan de Gestión de Riesgo de Desastres de acuerdo con los lineamientos del Decreto 2157 de 2017.	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta de la existencia del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres ni de los documentos que lo integran como el Plan de Contingencia y el Plan de Inversiones que permita desarrollar el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres, cumplimiento a esta obligación reglamentaria.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Técnico	Manual de operación Manual de mantenimiento	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta de la existencia de los planes de operación y de mantenimiento.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Técnico	Actividades de mantenimiento e inspección de redes.	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta de la ejecución de mantenimiento e inspección de redes de distribución.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Técnico	Planos de las redes de distribución	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta de la existencia de planos actualizados del sistema de distribución .	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Técnico	Ejercicios conjuntos con el cuerpo de Bomberos y demás entidades relacionadas con la atención de emergencias	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta del cumplimiento a la ejecución de esta actividad.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Técnico	Esquema de revisiones previas y periódicas	La empresa no remitió soportes documentales que den cuenta del cumplimiento del esquema de revisiones previas y periódicas.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral



criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspecto Comercial	Proceso de toma de lecturas y facturación	La empresa no remitió la información de cuál es el protocolo adoptado para realizar el proceso de medición y facturación respecto de los usuarios urbanos y rurales.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Comercial	Peticiones, quejas y reclamaciones – PQRs	El prestador no remitió el informe en el que se relacione número total de PQR'S recibidas en la vigencia 2021, en el que se relacionen las 5 causales más representativas, ni tampoco ha reportado en SUI la información correspondiente a reclamaciones.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Comercial	Requisitos Mínimos de Facturación, Artículo 42, Resolución CREG 108 de 1997.	En la verificación de las facturas suministradas en la visita realizada al prestador, se evidencia que no se cumple con el requisito mínimo 7, causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla y 9, consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimensuales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Comercial	Procedimiento para recuperación de consumos.	La empresa no remite el procedimiento para el desarrollo de los procesos de recuperación de consumos.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Comercial	Gestión de Cartera	Centauro Gas informa que no cuenta con el procedimiento documentado de gestión de recuperación de cartera.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Aspecto Tarifario	Verificación de componentes tarifarios, Resolución CREG 137 de 2013.	Los datos cargados al SUI relativos al costo de comercialización CUF aparecen cargados con valor cero (0).	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Tarifario	Verificación de componentes tarifarios, Resolución CREG 137 de 2013.	La información con relación a los componentes tarifarios contenida en el Sistema Único de Información – SUI no está certificada, se encuentra en estado pendiente.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Tarifario	Verificación de componentes tarifarios, Resolución CREG 137 de 2013.	Hace falta cargar la información con relación a los componentes tarifarios contenida en el Sistema Único de Información – SUI del mes de febrero, octubre, noviembre y diciembre 2021.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto Tarifario	Verificación de componentes tarifarios, Resolución CREG 137 de 2013.	Se presentan diferencias en el componente D en todos los meses reportados.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Aspecto Tarifario	Verificación de componentes tarifarios, Resolución CREG 137 de 2013.	El prestador no remitió la información solicitada en la visita para realizar la verificación tarifaria de la vigencia 2021.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspecto SUI Porcentaje de cargue de información vigencia 2021	Cargue de información conforme a las siguientes normas:  Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016  Resolución N° SSPD 20101300047505 de 2010  Circular Conjunta SSPD-CREG No. 001 de 2016  Resolución SSPD No. 20111300034005 de 2011  Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015  Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006  Circular SSPD - CREG No. 003 de 2006	<a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028</a>	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral
Aspectos Resolución CREG 080 de 2019	Resolución CREG 080 de 2019 – Art. 9.1, Art. 9.2, Art. 9.3, Art. 15.1 y Art. 15.2.	El prestador manifestó que actualmente no cuenta con página web.	<b>Estado:</b> No Cumple  <b>Plazo de cumplimiento:</b>  6 meses luego de la publicación de esta evaluación integral

## 6. Acciones correctivas definidas:

La empresa debe implementar todas las acciones correctivas necesarias para subsanar los hallazgos definidos en el numeral 5.

### 6.1 Aspectos Financieros y Administrativos:

- Preparar y suministrar a esta Dirección, la información financiera y administrativa requerida dentro de los plazos establecidos.

- Efectuar el proceso de cargue y certificación de la información financiera de la vigencia 2021 en el Sistema único de Información- SUI, dentro del plazo señalado (1 mes contado a partir de la publicación de esta evaluación integral.)
- Cargar y certificar en SUI, la información financiera anual, con la oportunidad y la calidad necesaria, dando estricto cumplimiento a lo estipulado en los actos administrativos publicados por esta Superintendencia.

## 6.2 Aspectos Técnicos

- Cargar y certificar la información del componente técnico en el SUI.
- Aportar la evidencia documental que permita evidenciar cumplimiento a cada uno de los hallazgos que fueron descritos para el aspecto técnico, entre los cuales vale destacar
  - Gestionar los permisos y/o licencias de intervención y ocupación de espacio público.
  - Certificar las instalaciones donde ubica tanques estacionarios conectados a redes de distribución.
  - Evidenciar la ejecución de las inversiones aprobadas en la resolución CREG 129 de 2015.
  - Realizar el cálculo de pérdidas en el sistema de distribución.
  - Garantizar que los usuarios finales reciban el gas combustible en condiciones de presión y Odorización adecuados y realizar las mediciones correspondientes.
  - Disponer del Plan de operación y mantenimiento.
  - Realizar las actividades de mantenimiento e inspección de sus redes.
  - Mantener planos actualizados de las redes de distribución.
  - Realizar ejercicios conjuntos para la atención de emergencias.
  - Prestar el servicio público domiciliario a las instalaciones que demuestren ser seguras a través de certificado de conformidad vigente, para lo cual deberá atender las disposiciones del esquema de revisiones previas y periódicas.

## 6.3 Aspecto de Gestión de Riesgo de Desastres

- Formular el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres donde se desarrollen los contenidos establecidos por el Decreto 2157 de 2017 para los procesos de conocimiento y reducción del riesgo, así como también manejo del desastres, que incluya el análisis específico de riesgo considerando los posibles efectos de eventos de origen natural, socio-natural, tecnológico, biosanitario y humano intencional y no intencional sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia de posible afectación, así como de su operación que puedan generar una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento. El documento del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres debe contener las medidas orientadas a reducir las condiciones de riesgo actual y futuro, con el fin de proteger la población, mejorar la seguridad, el bienestar y la sostenibilidad de la empresa.

## 6.4 Aspecto Comercial

- Remitir el protocolo adoptado para realizar el proceso de medición y facturación respecto de los usuarios urbanos y rurales.

Remitir el informe en el que se relacione número total de PQR'S recibidas en la vigencia 2021, en el que se relacionen las 5 causales más representativas y reportar en el SUI la información correspondiente a reclamaciones.

- Remitir el procedimiento para el desarrollo de los procesos de recuperación de consumos.

- Realizar y remitir el procedimiento de gestión de recuperación de cartera.
- Realizar el ajuste en las facturas incluyendo los requisitos mínimos faltantes, causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla y consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimensuales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses, de acuerdo al artículo 42 de la de la Resolución CREG 108 de 1997.
- Documentar la matriz de riesgos comerciales correspondiente al año 2021.
- Remitir la información comercial solicitada en la visita.

### **6.5 Aspecto Tarifario**

- Solicitar reversión en el Sistema Único de Información - SUI del año 2021, con relación al costo de comercialización CUF.
- Realizar los ajustes necesarios en la información tarifaria reportada al SUI, de acuerdo con lo establecido en la Circular SSPD-CREG 001 de 2016.
- Remitir la información tarifaria solicitada en la visita: archivo en Excel de facturas y contratos, el expediente tarifario para el mercado donde Centauro Gas solicitó a la CREG resoluciones de aprobación de cargos (debe incluir el plan de expansión presentado a la CREG, así como las proyecciones de demanda presentados a la UPME), valores del IPC que utilizó para trasladar el costo a los usuarios para cada uno de los meses del año 2021, informe (Tabla) estadístico por mes de la vigencia del año 2021, sobre la demanda contratada versus la demanda real y sobre la capacidad de transporte contratada vs la capacidad de transporte real, incluir en el informe, un cuadro estadístico mensual, durante 2021.

### **6.6 Aspectos asociados al reporte de información al SUI**

- La empresa, tiene pendiente el reporte de 79 formatos y formularios, por lo tanto, la empresa debe adelantar el reporte al SUI de manera inmediata, teniendo en cuenta que los plazos se encuentran ampliamente vencidos.
- Para el año 2021, la empresa reportó formatos fuera de la fecha límite de cargue, conforme a lo señalado en la Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006, Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016, Resolución SSPD No. 20192000034975 de 2019 y Circular Conjunta SSPD-CREG No. 001 de 2016. Por lo tanto, es importante recordar a la empresa, que los cargues se deben realizar con oportunidad conforme a los rangos y plazos límite de reporte de la información, los cuales están definidos por las Resoluciones y Circulares expedidas con unos términos perentorios e improrrogables.
- Así mismo, el prestador certificó 13 formatos por la opción No Aplica, por lo tanto, se recomienda revisar y certificar la información requerida en el SUI del tópico de información Comercial que permita identificar el estado actual del prestador.

### **Aspectos asociados a la Resolución CREG 080 de 2019**

- El prestador debe generar mecanismos que permitan proveer información relacionada con procedimientos, información sobre productos y servicios ofrecidos, entre otras cosas. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en la resolución CREG 080 de 2019.

## **7. Conclusiones:**

Realizada la evaluación integral a la empresa CENTAURO GAS, en cuanto concierne a los aspectos financiero, administrativo, técnico, comercial y el reporte de información al SUI, se presentan las siguientes conclusiones:

### **7.1 Aspectos Administrativos y Financieros**

- El objetivo de la evaluación desde los aspectos financieros y administrativos no pudo ser alcanzado por ausencia de información adecuada y suficiente, indispensable para la realización del ejercicio de vigilancia e inspección.
- El prestador debe efectuar los reportes y certificación de la información financiera necesaria para cumplir con los requerimientos de establecidos en la normativa vigente de control.
- El reporte de la información financiera del año 2021, en la aplicación de las NIF para Grupo 3, no se ha cargado ni certificado al Sistema Único de Información SUI, incumpléndose así, las fechas estipuladas en el artículo 2 de la Resolución SSPD N°. 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, modificado por el artículo 2 de la Resolución SSPD No. 20221000362095 del 22 de abril de 2022, en la que se estableció el plazo de cargue de la información financiera anual con corte a 31 de diciembre de 2021, hasta el 6 de mayo de 2022.
- La información financiera del año 2020, remitida por la empresa, no cumple con los requisitos legales mínimos de presentación.
- Según registro en el Certificado de existencia y representación legal, la Sociedad cuenta con Revisor fiscal, sin embargo, al requerir informes de Revisoría Fiscal, se evidencia la no existencia de informes que alerten a la empresa sobre un posible riesgo financiero.
- La empresa no cuenta con un modelo de gestión basado en procesos, ni tampoco existe al interior de la misma el ejercicio del control interno.
- La empresa no cuenta con política ni mapa de riesgos donde se visualice la identificación, medición, monitoreo y control; no existen procesos documentados que permitan detectar puntos críticos y establecer medidas para mitigar, reducir y eliminar los riesgos.
- No existe un plan de continuidad del negocio o la prestación del servicio (negocio en marcha).
- La empresa no cuenta con un diagnóstico que le permita reconocer sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que los conlleve a un proceso de mejoramiento continuo.

### **7.2 Aspectos Técnicos**

- Es necesario que el prestador atienda los requerimientos de información realizados por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible por Redes, para no generar obstrucción a las funciones de inspección y vigilancia a cargo de esta.

- De acuerdo con la evaluación realizada con base en la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, la recabada en visita de inspección en sede de la empresa y la demás que fue recopilada por la DTGGC, se establece que no fue posible evidenciar cumplimiento a las obligaciones, a cargo de CENTAURO GAS S.A. E.S.P., para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes, en condiciones seguras y de continuidad.
- Los impedimentos que tuvo la DTGGC para evaluar las obligaciones a cargo de CENTAURO GAS S.A. E.S.P. para el tópico técnico, permite concluir que existe un alto riesgo en las condiciones de seguridad y continuidad para la prestación del servicio público de gas combustible por redes, en el municipio de Mesetas – Meta.
- Con motivo de las anteriores conclusiones del tópico técnico, se considera oportuno hacer uso de mecanismos que permitan reducir y minimizar los riesgos relacionados con la seguridad y continuidad del servicio. Para esto, se sugiere evaluar la pertinencia de formular y suscribir un Programa de Gestión con CENTAURO GAS S.A. E.S.P.

### **7.3 Aspectos comerciales y tarifarios**

- Debido a la ausencia de información, no se pudo realizar una revisión del proceso de facturación, ni establecer el procedimiento que utilizan para la toma de lecturas.
- De acuerdo con la información consultada en la base de datos del SUI, para el periodo 2021, no se encontró información relacionada con las peticiones, quejas y reclamos de la empresa CENTAURO GAS SA ESP, así mismo, la empresa no remitió la información al respecto.
- Durante la visita se evidencia el punto de atención al usuario que corresponde a la oficina ubicada en Mesetas.
- Según información remitida por la empresa con relación a las facturas, no se está cumpliendo con los requisitos mínimos de las mismas, de acuerdo a la regulación con relación al requisito 7 y 9. El requisito 7 causa de la falta de lectura y el requisito 9 Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimensuales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses.
- Ante la ausencia de información por parte del prestador, no fue posible realizar una revisión del proceso de recuperación de consumos, ni de gestión de recuperación de cartera, debido a que no se remitió dicha información.
- Después de la visita al prestador, se acordaron compromisos de entrega de información comercial y tarifaria, en el desarrollo de Evaluación Integral, lo cual hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna.
- La empresa no suministró la información necesaria para desarrollar la validación de las tarifas aplicadas durante la vigencia 2021. Por otra parte, la información tarifaria reportada al SUI se encuentra pendiente sin certificar e incompleta.
- Con la información del SUI se desarrolló la verificación del componente D, en donde se evidenciaron diferencias en los meses reportados.

- Con motivo de las anteriores conclusiones del tópico comercial y financiero, se considera oportuno hacer uso de mecanismos que permitan reducir y minimizar los riesgos ante la inexistencia de información y estandarización de procesos comerciales. Para esto, se sugiere evaluar la pertinencia de formular y suscribir un Programa de Gestión con CENTAURO GAS S.A. E.S.P.

#### **7.4 Aspectos SUI**

- Con relación a la información disponible en el Sistema Único de Información - SUI del año 2021, se evidencia que el prestador cuenta con tan solo un 36% de cargue del total de la información habilitada para su reporte, de igual manera, de los 36 cargues certificados, 13 fueron certificados por la opción No Aplica, por lo tanto, no cuenta con suficiente información que permita identificar el estado actual del prestador.
- Por otro lado, hay cargues que se realizaron de manera extemporánea, por tanto, el prestador debe atender los tiempos definidos conforme a la normatividad vigente y con la calidad requerida para certificar la información en el SUI.

#### **Aspectos asociados a la Resolución CREG 080 de 2019**

La empresa no cumple con las obligaciones definidas en la Resolución CREG 080 de 2019, por lo tanto, no se cuenta con la información que permita identificar si se dispone de la información correspondiente a procedimientos e información sobre productos y servicios ofrecidos, entre otras cosas que están dispuestas en dicha resolución.

#### **8. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar:**

- Se le recomienda a CENTAURO GAS SA ESP revisar y evaluar los resultados relacionados en la Tabla 214. Hallazgos, con el fin de, mejorar su desempeño financiero, comercial y técnico, y así cumplir con lo estipulado en la normatividad vigente.
- Atender de manera oportuna los requerimientos realizados por esta Superintendencia, sin perjuicio de las acciones administrativas que se puedan derivar por el incumplimiento a la regulación y a los deberes que está obligado como Empresa Prestadora de Servicios Públicos.
- Es importante recordar a la empresa, que los cargues se deben realizar con oportunidad conforme a los rangos y plazos límite de reporte de la información, los cuales están definidos por las Resoluciones y Circulares expedidas con unos términos perentorios e improrrogables.
- Sin perjuicio de las verificaciones realizadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el prestador deberá tomar medidas para garantizar la prestación segura del servicio de gas combustible en las redes operadas por él.
- El prestador deberá llevar un adecuado manejo de la información de revisiones previas de las cuentas a las que suministra gas combustible de manera que todas ellas cuenten con un certificado de conformidad vigente con el que se demuestren las condiciones de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

#### **9. Responsables de la realización**

##### **a. Responsable general**

Revisó: Eliana Paola Bohórquez Rodríguez – Coordinadora del Grupo de Gas Combustible por Redes de Tubería

Revisó: Jesús Chaparro – Asesor Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible

Aprobó: Luz Mery Triana Rocha –Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible

**b. Equipo de evaluación**

Lucía Viviana Miranda Rodríguez - Profesional Especializado DTGGC

Alida Yamile Acevedo Garavito - Profesional Especializado DTGGC

Rosario del Carmen Delgado Pinchao – Profesional Especializado DTGGC

Marco Aurelio Pérez Vargas - Profesional Especializado DTGGC

**10 Anexos: N/A**