

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: REDNOVA SAS ESP
- 1.2 Nit: 901042814-7
- 1.3 ID (SUI - RUPS): 36633
- 1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Gas combustible por redes de tubería (GLP por redes).
- 1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Distribución – comercialización
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:
- 1.7 Comercialización – Distribución de GLP por red: 01/02/2017

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

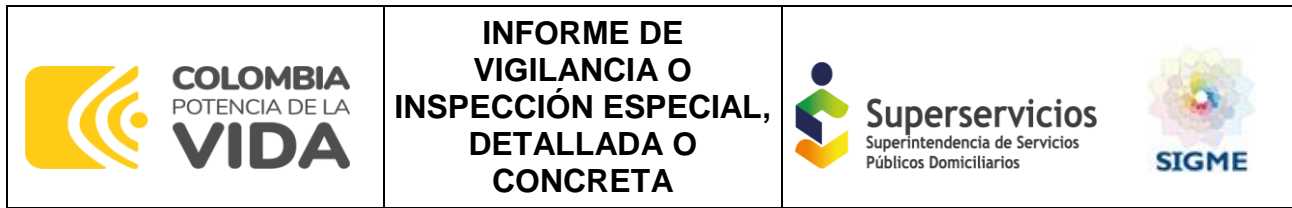
- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023
- 2.2 Clase acción: Vigilancia __ Inspección X
- 2.3 Motivo de la acción: Especial __ Detallada __ Concreta X
- 2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo __ Perfilamiento de riesgo __ Evaluación de Gestión y Resultados X Monitoreo de planes __ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) __ Otros __
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Física
- 2.6 Oficina de atención y estación Los Santos: Carrera 8 # 2- 39
- 2.7 Salón de reuniones Floridablanca

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 REDNOVA S.A.S. E.S.P. (en adelante REDNOVA) para el año 2022, a saber:

- Ley 142 de 1994
- Resolución CREG 67 de 1995
- Resolución CREG 108 de 1997
- Resolución CREG 072 de 2002 y sus modificatorias
- Resolución CREG 100 de 2003
- Resolución CREG 011 de 2003



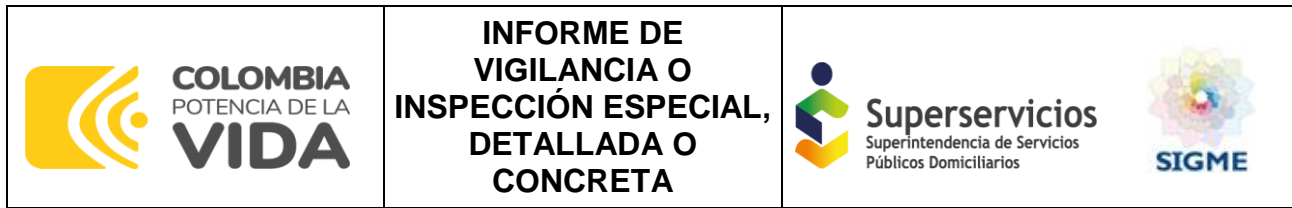
- Circular Conjunta SSPD – CREG No. 001 de 2006
- Ley 1314 de 2009
- Resolución CREG 171 de 2011
- Resolución CREG 059 de 2012
- Resolución CREG 137 de 2013
- Resolución CREG 123 de 2013
- Circular CREG - SSPD No 001 del 2016 modificada por la Circular CREG – SSPD 003 del 2016
- Decreto 2157 de 2017
- Resolución SSPD No 20188000076635 del 22 de junio del 2018
- Resolución SSPD No. 20192000034975 del 10 de septiembre del 2019
- CREG 080 de 2019
- Resolución CREG 048 de 2020 modificada por la CREG 109 de 2020
- Resolución CREG 163 de 2020
- Resolución CREG 186 de 2020
- Resolución SSPD No 20201000055775 del 03 de diciembre de 2020
- Resolución SSPD No. 20211000016645 de 9 de abril de 2021
- Resolución SSPD No. 20211000154045 del 2021
- Resolución SSPD N°. 20231000215345 del 29 de marzo de 2023

La empresa fue seleccionada para evaluación integral con la información del año 2022, con el objetivo de validar su cumplimiento regulatorio en los aspectos financieros, técnicos, comerciales y tarifarios.

Los criterios de priorización para adelantar evaluación integral a REDNOVA, se fundamenta, en el resultado que obtuvo esta empresa luego de ponderar los siguientes aspectos:

- Alta Dirección: (empresas que atienden la mayor cantidad de suscriptores de gas combustible en el territorio nacional)
- Antecedentes relacionados con información Financiera, Comercial, Técnica y estado de Cargue al SUI.
- Acuerdos y/o Programas de Gestión, que, al corte de 2022, la empresa REDNOVA, no presenta.

3.2 Marco temporal de evaluación: Vigencia 2022.



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 por parte de la empresa en los formatos del Sistema Único de Información (SUI) para la vigencia del año 2022. Así mismo, toda la información entregada en la visita y la respuesta al Radicado SSPD No. 20232311966881 de 6 de junio de 2023, mediante Radicado SSPD 20235292451102 de 10 de julio de 2023.

4.2 Requerimientos realizados:

A continuación, en la siguiente tabla se relacionan los requerimientos realizados por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (DTGGC) en la vigencia 2022 y el estado de respuesta por parte de REDNOVA.

Tabla 1 Requerimientos al prestador

NÚMERO DE RADICADO SSPD	FECHA	ASUNTO	RESPUESTA ESP
20222312602811	23/05/2022	Solicitud de información - Radicado SSPD No. 20225291842632, relacionado con la suspensión del servicio por alteración del orden público.	No atendido por el prestador.
20222311860561	25/04/2022	Solicitud Información Indicadores de Gestión Año 2021 - Resolución CREG 072 de 2002	Atendido con el Radicado SSPD 20225291701362
20222312917271	06/06/2022	Calidad de la información cargada en el año 2021 al sistema único de información - sui de acuerdo con los lineamientos establecidos en la circular conjunta CREG - SSPD No -01 de 2006 y en la resolución CREG 100 de 2003.	Atendido con el Radicado SSPD 20225293463632
20222314520961	10/10/2022	Requerimiento de información del odorante utilizado	Atendido con el Radicado SSPD 20225294193602
20222300294341	01/02/2022	Recuperación de saldos acumulados de La Resolución CREG 048 De 2020	Atendido con el Radicado SSPD 20225290511042
20222310308451	02/02/2022	Requerimiento de información tarifaria periodo diciembre 2021 y copia de las	Atendido con el Radicado SSPD 20225290644572

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA		
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

NÚMERO DE RADICADO SSPD	FECHA	ASUNTO	RESPUESTA ESP
		facturas del pago de suministro y transporte de gas combustible.	
20222310840251	02/03/2022	Requerimiento de información tarifaria periodo enero 2022 y copia de las facturas del pago de suministro y transporte de gas combustible	Atendido con el Radicado SSPD 20225291061162
20222311529731	05/04/2022	Requerimiento de información tarifaria periodo febrero 2022 y copia de las facturas del pago de suministro y transporte de gas natural.	Atendido con el Radicado SSPD 20225291610852
20222313270131	22/06/2022	Requerimiento de información tarifaria periodo abril 2022 y copia de las facturas del pago de suministro y transporte de gas combustible	Atendido con el Radicado SSPD 20225292732822
20222304046311	14/09/2022	Requerimiento de información – Medidores	Atendido con el Radicado SSPD 20225293738272
20222315654261	06/12/2022	Requerimiento de información tarifaria periodo octubre 2022 y copia de las facturas del pago de suministro y transporte de gas combustible	Atendido con el Radicado SSPD 20225295229262
20222300123921	17/01/2022	Requerimiento de actualización en el registro único de prestadores de servicios Públicos - RUPS.	El prestador Certificó la actualización del RUPS el 26/01/2022
20222302982401	07/06/2022	Reporte de información pendiente por cargar al sistema único de Información - SUI	El prestador certificó la información pendiente
20222301685041	13/04/2022	Requerimiento contratación AEGR, contrato sin vigencia	Atendido con el Radicado SSPD 20225293318672

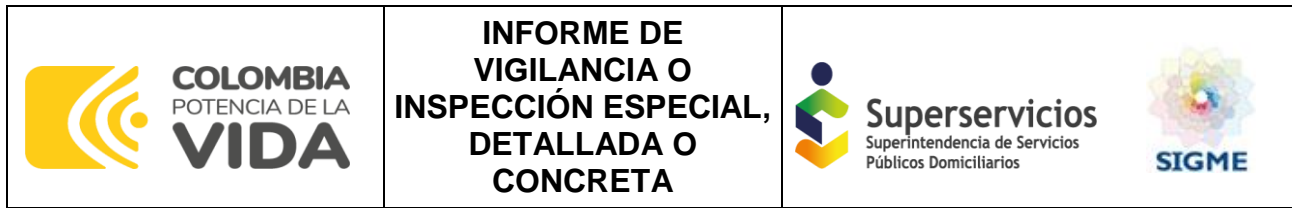
Fuente: Elaboración DTGGC. Datos Sistema de Gestión Documental CRONOS

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

La información se encuentra recopilada en la Tabla 1

4.4 Descripción General de la Empresa

La empresa REDNOVA, se constituyó en el año 2016 y se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), desde el 1 de febrero de 2017.



Desarrolla las actividades de Comercialización – Distribución de GLP por red del servicio de Gas Combustible por Redes, conforme lo certificado en el RUPS mediante el certificado imprimible N°. 2023836633427032 del 31 de agosto de 2023.

El capital suscrito y pagado de la empresa corresponde a 10.116 millones COP, como se señala en el certificado de cámara de comercio de Bogotá D.C. del 2 de junio de 2023. En la siguiente tabla, se recopilan los datos generales del prestador.

Tabla 2 Datos Generales

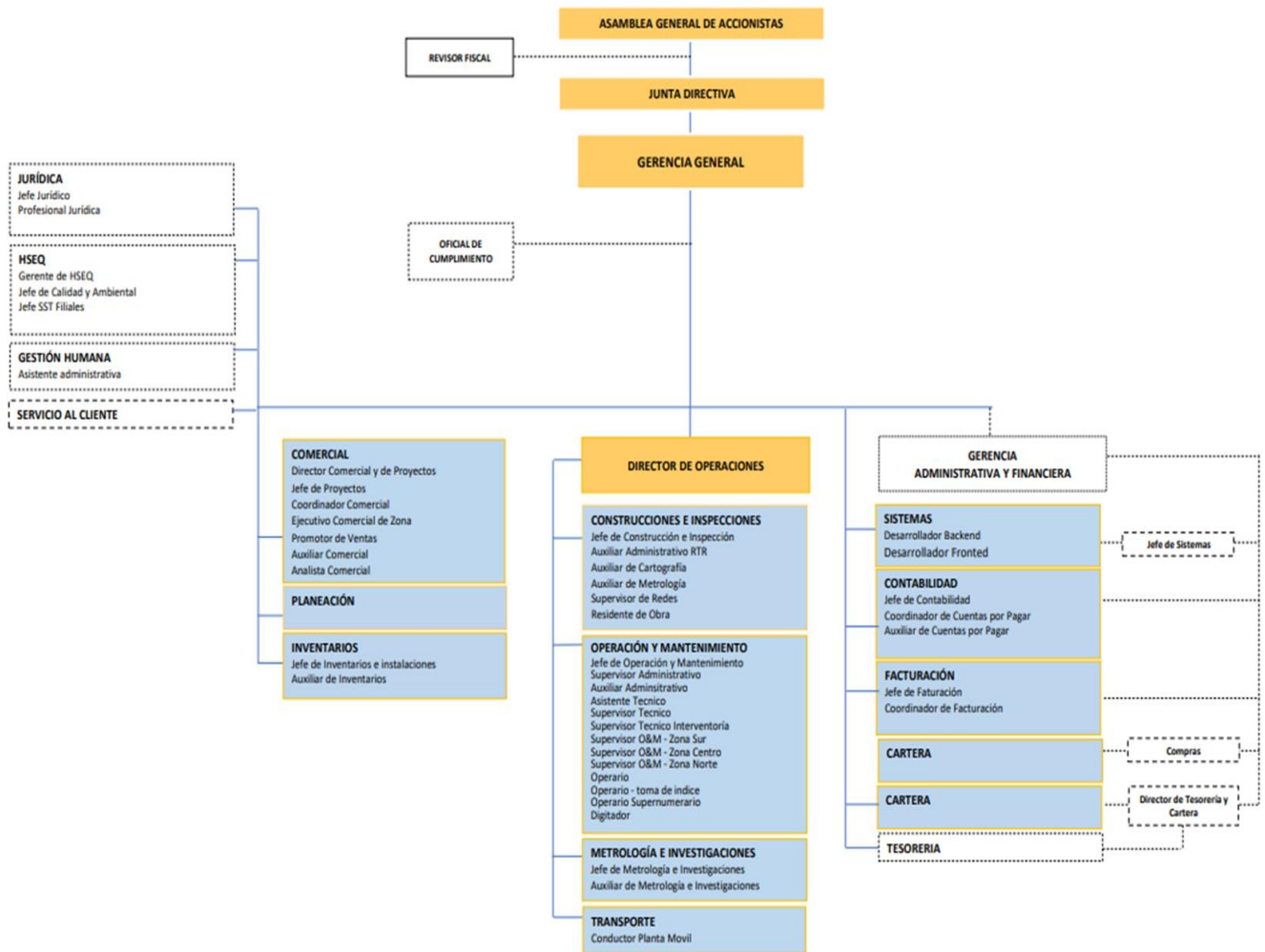
Tipo de Sociedad	Sociedad por Acciones Simplificada Empresa de Servicios Públicos
Razón Social	Rednova S.A.S. E.S.P.
Representante Legal	Amanda Cuellar Sterling
Servicio	Gas Combustible por Redes
Actividades desarrolladas	Comercialización - Distribución de GLP por red
Año de inicio de operaciones	2017
Auditor Externo de Gestión y Resultados - AEGR	KPMG Advisory Tax And Legal S.A.S.
Fecha última actualización del RUPS	31 de agosto de 2023

Fuente: Elaboración propia, Basada en Datos SUI

4.4.1 Estructura de la Empresa:

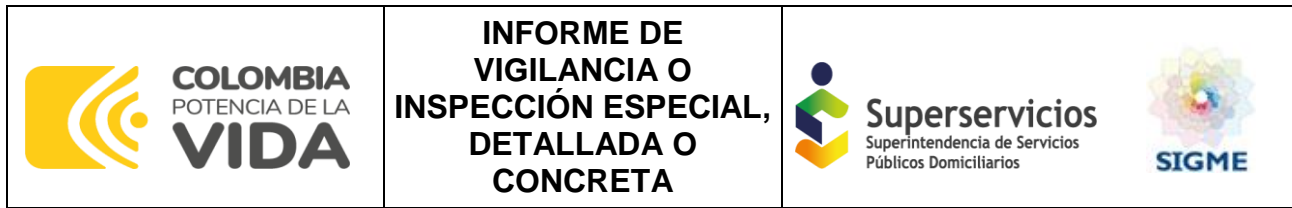
De acuerdo con la información entregada por REDNOVA durante la visita administrativa realizada en el salón de reuniones del Hotel Sonesta ubicado en la ciudad de Floridablanca - Santander, el prestador dio a conocer el organigrama y estructura administrativa de la empresa, tal como lo muestra la siguiente figura.

Figura 1. Organigrama y estructura administrativa del prestador REDNOVA S.A.S. E.S.P.



Fuente: información suministrada por REDNOVA S.A. E.S.P.

De acuerdo a lo esbozado en la figura anterior, se deduce que la estructura de la empresa está dividida en las siguientes áreas: Gerencia general, Gerencia comercial, Operaciones y Gerencia Administrativa y Financiera; adicionalmente, la empresa cuenta con las siguientes áreas de apoyo: Jurídica, HSEQ, Gestión Humana y Servicio al Cliente; es importante resaltar que todas las áreas se enfocan en la prestación del servicio público de Gas Combustible por Redes.



4.5 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

4.5.1 Aspectos Administrativos

REDNOVA es una sociedad colombiana, privada, de tipo Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.) constituida como empresa de servicios públicos, cuyo domicilio principal es en la ciudad de Bogotá. Con corte a 31 de diciembre de 2022, prestó el servicio público de Gas Combustible por Redes, desarrollando las actividades mencionadas en la Tabla 2, en algunos municipios de los departamentos de: Antioquia, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cesar, Chocó, Cundinamarca, Santander y Tolima.

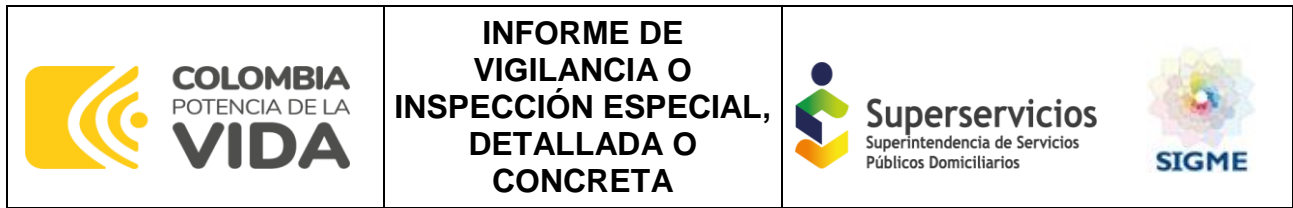
La empresa para el desarrollo de las actividades de su negocio, durante el año 2022 contó con una planta de personal conformada por 120 empleados, los cuales se encontraban asignados a las diferentes áreas de la empresa; de acuerdo con la información entregada por el prestador en la visita realizada los días 26,27 y 28 de julio de 2023, el personal se encuentra distribuido en las áreas administrativa y operativa; se resalta que el 72% del personal está concentrado en el área operativa y el 28% en el área administrativa. Para mayor detalle, se da a conocer la información en la Tabla 3.

Tabla 3 Asignación de empleados por área

Unidad de Negocio	Administrativo	% Administrativo	Operativo	% Operativo	Total	% Total
Gerencia General	5	4%	0	0%	5	4%
Gerencia Comercial	12	10%	0	0%	12	10%
Gerencia Administrativa y Financiera	16	13%	0	0%	16	13%
Operaciones	0	0%	87	72%	87	73%
Total General	33	28%	87	72%	120	100%

Fuente: Elaboración propia. Basada en Datos entregados por REDNOVA S.A.S. E.S.P.

Por otra parte, se destaca que la empresa fue evaluada y certificada en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma: ISO 9001:2015 para la “*Construcción de acometidas e instalación de redes internas de gas domiciliario. Compra, almacenamiento en estaciones y distribución de gas por redes a través de su canal comercial y residencial*”. Se resalta que la certificación tiene vigencia hasta el 24 de septiembre 2026.



En relación con la administración de riesgos, se evidenció que REDNOVA cuenta con política, matriz y mapa de riesgos a nivel operativo; adicionalmente, cuenta con una matriz de riesgos integrada por procesos, en la cual da a conocer los posibles riesgos financieros a los que puede exponerse la empresa con las acciones tendientes a la correcta administración y control de los mismos; dicha matriz, le permitirá a REDNOVA minimizar la materialización de riesgos e implementar los controles adecuados de forma oportuna para no afectar la prestación del servicio público de gas combustible por redes.

4.5.2 Aspectos Financieros

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (SDEGC) en el segundo semestre del año 2023, realizó el cálculo de la clasificación inicial de riesgo financiero, según la metodología señalada en la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004; esta clasificación se efectuó con la última información financiera disponible, es decir, la correspondiente a los años 2022 y 2021. Cabe resaltar que REDNOVA es una empresa que se clasificó en grupo 1, es decir, le aplica el marco técnico normativo NIIF PLENAS y certificó en el SUI sus estados financieros bajo el lenguaje XBRL de la vigencia 2022 dentro de las fechas estipuladas en la Resolución SSPD N°.20231000215345 del 29 de marzo de 2023, exactamente el 19 de mayo de 2023; sobre el particular, es importante mencionar que la empresa cumplió oportunamente con el cargue de la información financiera del año 2022.

En síntesis y con base en los indicadores calculados bajo la norma de información financiera (NIF) la clasificación inicial de riesgo está consolidada en la Tabla 4.

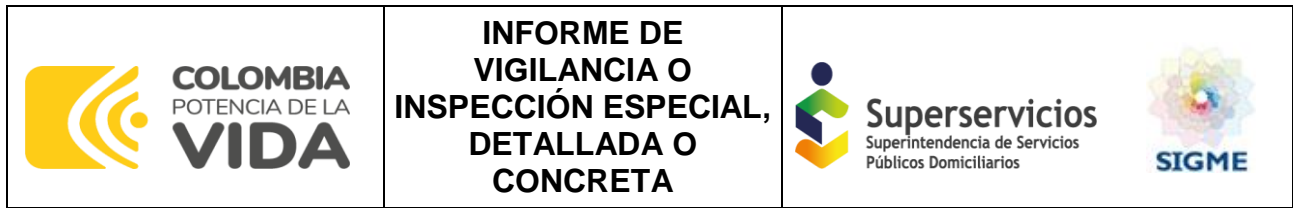


Tabla 4 Clasificación inicial de riesgo financiero año 2022

Grupo	Indicador	Año
		2022
RENTABILIDAD	Rentabilidad sobre Activos	4%
	Rentabilidad Sobre Patrimonio	5%
	Flujo de Caja sobre Activos	-12%
LIQUIDEZ	Ciclo operacional	-2,9
	Cubrimiento de Gastos Financieros (veces)	3,0
	Razón Corriente (veces)	1,4
SOLIDEZ	Patrimonio sobre Activo	46%
	Pasivo Corriente sobre Pasivo Total	33%
	Activo Corriente sobre Activo Total	26%
RIESGO FINANCIERO		0

Fuente: Elaboración propia, Basada en Datos SUI

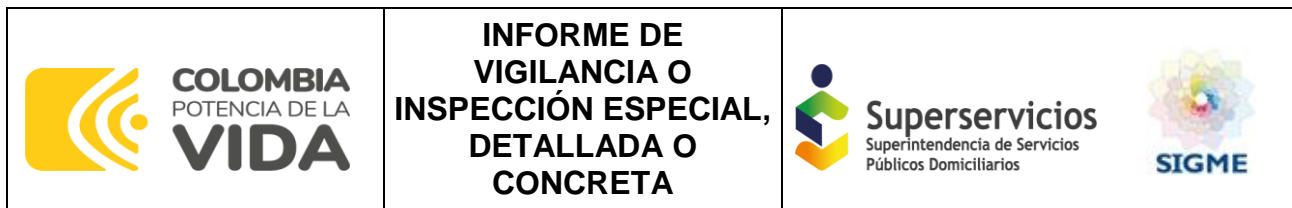
De acuerdo con los resultados de la metodología regulatoria expuesta en la Tabla 4, REDNOVA para la vigencia 2022 presentó un nivel de riesgo financiero bajo respecto al grupo en el que fue evaluado; no obstante, se evidenció alerta en los siguientes indicadores financieros: flujo de caja sobre activos, ciclo operacional y flujo de caja sobre servicio de la deuda; al respecto, es importante mencionar que algunas empresas por su nivel de activos e ingresos pueden ser evaluadas en un clúster en donde los resultados de los indicadores financieros presenten características similares con desviaciones mínimas, razón por la cual, el modelo ubica en riesgo bajo a aquella (s) empresa (s) de mayor gestión financiera respecto de la (s) otra (s), sin que ello signifique que la (s) empresa (s) realmente tenga riesgo bajo.

En complemento a lo anterior y teniendo como base el escenario de la clasificación inicial (Tabla 4), se procedió a ejecutar el modelo logit multivariado establecido en la regulación, el cual contempla variables independientes (Tabla 5) que robustecen la clasificación del nivel de riesgo financiero.

Tabla 5 Indicadores Financieros Modelo Logit 2022

Indicadores Modelo Logit 2022	Resultado	Puntaje de Riesgo
Capital de Trabajo sobre Activos	5,90%	$P(Y_i = m) = \frac{e^{z_i m}}{1 + \sum_{m=2}^M e^{z_i m}}$ $P(y = 0) = 0.35$
Rotación de Cuentas por Cobrar	95	
Rotación de Cuentas por Pagar	98	
Servicio de la Deuda sobre Patrimonio	4,80%	
Margen Operacional	6,06%	
Rotación de Activos Fijos	1	
Periodo de Pago a de Pasivo a largo plazo	9,90%	
Flujo de Caja sobre Servio de la Deuda	-5,42%	

Fuente: Elaboración propia, Basada en Datos SUI



Los resultados obtenidos con la ejecución de dicho modelo, indican que la probabilidad de que la empresa continúe clasificándose en nivel de riesgo bajo es del 35%, lo cual supone que REDNOVA debe continuar con la ejecución de acciones tendientes a mejorar sus condiciones financieras ya que cuenta con la capacidad para fortalecerse y lograr la liquidez, solidez y rentabilidad necesarias para su funcionamiento.

En este sentido y antes de iniciar con el análisis respectivo, se aclara que el mismo se realizó con la información financiera del año 2022 reportada y certificada por el prestador en el SUI a través de la Taxonomía XBRL 2022 el 19 de mayo de 2023 y la entregada por el prestador en la visita realizada los días 26, 27 y 28 de julio de 2023, la cual se encuentra certificada y dictaminada por el Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal de la empresa.

Así las cosas, a continuación, se realiza el análisis sobre los resultados financieros del año 2022, haciendo un comparativo con las cifras del año 2021, con el fin de exponer la gestión financiera, identificando las partidas que se consideran de importancia relevante en los resultados de REDNOVA.

4.5.2.1 Estado de Situación Financiera (ESF)

En el Estado de Situación Financiera - ESF del año 2022, se evidenció que los activos totales de REDNOVA, para el año 2022 estuvieron financiados con recursos de terceros; es decir, se observó que la empresa emplea recursos de fuente externa en el 54,38% para el financiamiento de sus inversiones a diferencia del año 2021 en el que los recursos de fuente externa financiaron el activo en el 80,12%; lo anterior, deja en evidencia que la empresa a través de la gestión financiera redujo los pasivos en el 15,36% tal como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6. ESF Comparativo Servicio de Gas Combustible por Redes 2022 – 2021

Estado de situación financiera por servicio [partidas]	Gas combustible por redes				
	Año 2022	Part. %	Año 2021	Part. %	Δ% 2021-2020
Activos [resumen]					
Activos corrientes [resumen]					
Efectivo y equivalentes al efectivo	1.768.052.000,00 COP	5,44%	76.626.000,00 COP	0,29%	2207,38%
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes [Resumen]					
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	5.499.080.000,00 COP	16,92%	4.477.058.000,00 COP	17,18%	22,83%
Cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas corrientes	0,00 COP	0,00%	32.609.000,00 COP	0,13%	-100,00%
Otras cuentas por cobrar corrientes	83.711.000,00 COP	0,26%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	5.582.791.000,00 COP	17,18%	4.509.667.000,00 COP	17,31%	23,80%
Inventarios corrientes	609.370.000,00 COP	1,88%	1.145.948.000,00 COP	4,40%	-46,82%
Activo por impuestos corrientes	359.150.000,00 COP	1,11%	255.163.000,00 COP	0,98%	40,75%
Otros activos financieros corrientes	0,00 COP	0,00%	22.305.000,00 COP	0,09%	-100,00%
Otros activos no financieros corrientes	101.685.000,00 COP	0,31%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Activos corrientes totales	8.421.048.000,00 COP	25,91%	6.009.709.000,00 COP	23,06%	40,12%
Activos no corrientes [resumen]					
Propiedades, planta y equipo	21.781.379.000,00 COP	67,03%	18.146.172.000,00 COP	69,64%	20,03%
Plusvalía	0,00 COP	0,00%	126.381.000,00 COP	0,49%	-100,00%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	1.416.725.000,00 COP	4,36%	1.229.576.000,00 COP	4,72%	15,22%
Inventarios no corrientes	0,00 COP	0,00%	544.587.000,00 COP	2,09%	-100,00%
Otros activos no financieros no corrientes	876.987.000,00 COP	2,70%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Total de activos no corrientes	24.075.091.000,00 COP	74,09%	20.046.716.000,00 COP	76,94%	20,09%
Total de activos	32.496.139.000,00 COP	100%	26.056.425.000,00 COP	100%	24,71%
Patrimonio y pasivos [resumen]					
Pasivos [resumen]					
Pasivos corrientes [resumen]					
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes [Resumen]					
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	4.534.790.000,00 COP	13,95%	1.004.691.000,00 COP	3,86%	351,36%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	0,00 COP	0,00%	97.441.000,00 COP	0,37%	0,00%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes	0,00 COP	0,00%	4.303.429.000,00 COP	16,52%	0,00%
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	199.046.000,00 COP	0,61%	223.221.000,00 COP	0,86%	-10,83%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	4.733.836.000,00 COP	14,57%	5.628.782.000,00 COP	21,60%	-15,90%
Pasivo por impuestos corrientes, corriente	706.839.000,00 COP	2,18%	252.199.000,00 COP	0,97%	180,27%
Obligaciones financieras corrientes	331.870.000,00 COP	1,02%	53.121.000,00 COP	0,20%	524,74%
Otros pasivos financieros corrientes	101.581.000,00 COP	0,31%	202.343.000,00 COP	0,78%	-49,80%
Pasivos corrientes totales	5.874.126.000,00 COP	18,08%	6.136.445.000,00 COP	23,55%	-4,27%
Pasivos no corrientes [resumen]					
Obligaciones financieras no corrientes	11.446.741.000,00 COP	35,22%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas no corrientes	0,00 COP	0,00%	13.982.705.000,00 COP	53,66%	-100,00%
Pasivos por impuestos corrientes, no corriente	0,00 COP	0,00%	756.546.000,00 COP	2,90%	-100,00%
Otros pasivos no financieros no corrientes	349.210.000,00 COP	1,07%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Total de pasivos no corrientes	11.795.951.000,00 COP	36,30%	14.739.251.000,00 COP	56,57%	-19,97%
Total pasivos	17.670.077.000,00 COP	54,38%	20.875.696.000,00 COP	80,12%	-15,36%
Patrimonio [sinopsis]					
Capital emitido	10.116.758.000,00 COP	31,13%	3.723.713.000,00 COP	14,29%	171,68%
Inversión suplementaria al capital asignado	4.663.555.000,00 COP	0,00%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Prima de emisión	0,00 COP	0,00%	3.448.051.000,00 COP	13,23%	-100,00%
Ganancias acumuladas	0,00 COP	0,00%	-1.991.035.000,00 COP	-7,64%	-100,00%
Efectos por adopción NIF	0,00 COP	0,00%	-1.991.035.000,00 COP	-7,64%	-100,00%
Otras reservas	45.749.000,00 COP	0,14%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Patrimonio total	14.826.062.000,00 COP	45,62%	5.180.729.000,00 COP	19,88%	186,18%
Total de patrimonio y pasivos	32.496.139.000,00 COP	100,00%	26.056.425.000,00 COP	100,00%	24,71%

Fuente: Elaboración propia, basada en datos SUI y los suministrados por REDNOVA S.A.S. E.S.P.

4.5.2.1.1 Activos

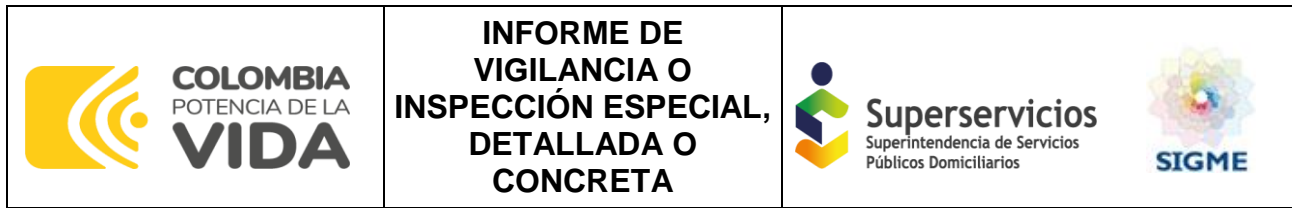
Los activos del servicio de gas combustible por redes de REDNOVA en su mayor proporción se encuentran concentrados en el largo plazo, es decir, concentran el 74,09% de la inversión total de la empresa para el año 2022 y el 76,94% para el año 2021. Los principales activos del servicio de gas combustible por redes para el año 2022 en orden de importancia material están representados por los siguientes conceptos: propiedades, planta y equipo el cual agrupa el 67,03% correspondiente a 21.781 millones COP, seguido de las cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes las cuales representan el 16,92 % alcanzando los 5.499 millones COP, de los cuales 3.954 millones COP corresponden a los Saldos Acumulados por aplicación de la Resolución CREG 048 (Opción Tarifaria Transitoria); según la información reportada en el formato 210000 - Estado de situación financiera (corriente/no corriente) - Individual.

Aunado a lo anterior, en la Tabla 7 se detalla la composición del principal activo de la empresa, el cual contempla los activos asociados a la propiedad, planta y equipo, los que permitieron desarrollar las actividades de Comercialización – Distribución de GLP por red del servicio público de gas combustible por redes, así:

Tabla 7 Propiedad, Planta y Equipo servicio de Gas Combustible por Redes año 2022.

Propiedades, Plata y Equipo	Valor Neto	% de Part.
Construcciones en curso	9.173.830.000,00 COP	42,1%
Redes de distribución	8.265.216.000,00 COP	37,9%
Tanques de almacenamiento	1.202.403.000,00 COP	5,5%
Activos por derecho de uso	1.077.732.000,00 COP	4,9%
Edificaciones	929.745.000,00 COP	4,3%
Maquinaria y Equipo	629.692.000,00 COP	2,9%
Flota y equipo de transporte	267.677.000,00 COP	1,2%
Terrenos	138.409.000,00 COP	0,6%
Equipos informáticos	96.675.000,00 COP	0,4%
Total propiedades, planta y equipo	21.781.379.000,00 COP	100%

Fuente: Elaboración propia, basada en datos SUI y los suministrados por REDNOVA S.A.S. E.S.P.



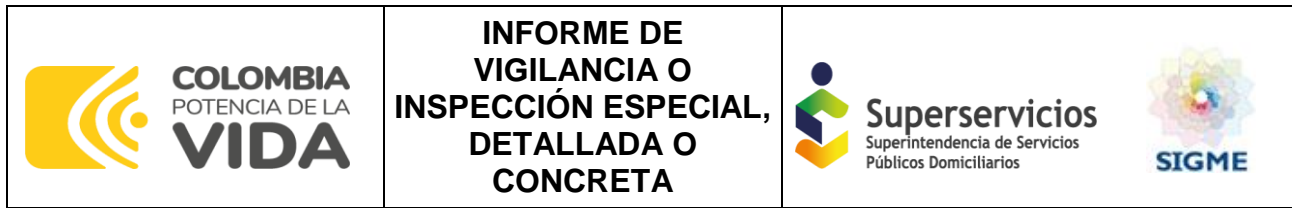
Tal como se observa en la anterior tabla, los rubros que mayor participación tienen en la propiedad, planta y equipo, son los relacionados con los siguientes conceptos: “Construcciones en curso” y “Redes de distribución” representando el 42,1% y el 37,9% respectivamente, los que al sumarse representan el 80% del total del grupo. Finalmente, es importante resaltar que este concepto experimentó un incremento del 20,03 % frente a lo reportado en el año 2021 lo cual representó un aumento en 3.635 millones COP.

El segundo activo en importancia para REDNOVA, es el relacionado con el concepto de Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes; el cual representó el 16,92% del total del activo y equivale a 5.499 millones COP. De acuerdo con lo reportado por la empresa en el formulario [900025] FC03-5 - CXC - Gas combustible por redes (Detallado por estrato) de la Taxonomía XBRL 2022, el mayor porcentaje de Cuentas por cobrar corrientes se reporta para el sector de consumo oficial y representa el 80,21% del total de este concepto, lo cual equivale 4.411 millones COP, seguido de la cartera correspondiente al estrato 1 el que representa el 9,18% equivalente a 505.274 millones COP.

Finalmente, REDNOVA en el Activo del Estado de Situación Financiero certificado y dictaminado revela que con corte a 31 de diciembre de 2022 el valor total de saldos acumulados por concepto Opción Tarifaria Transitoria (OTT) en aplicación de la Resolución CREG 048 de 2020 corresponden al valor de 3.954 millones COP, valor que si bien está revelado en el activo del Estado de Situación financiera certificado y dictaminado, no se encuentra clasificado ni en activo corriente, ni en activo no corriente.

4.5.2.1.2 Pasivos

Los pasivos de la empresa financiaron el 54,38% de los activos de REDNOVA lo cual representó 17.670 millones COP y mostraron una disminución del 15,36% respecto al año 2021 equivalente a 3.205 millones COP. A su vez, es importante anotar que los pasivos de REDNOVA según su estructura financiera están representados por el 66,76% en el pasivo no corriente, es decir solo el 33,24% corresponde a obligaciones en el corto plazo lo que de alguna forma favorece la gestión financiera de la empresa.



La principal fuente de financiación externa de REDNOVA, estuvo representada principalmente por el concepto: “Obligaciones financieras no corrientes” lo cual corresponde a préstamos otorgados por la sociedad vinculada CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGÍA S.A.S. E.S.P., y representa el 64,78% del total del pasivo; por ende, financió el 35.22% del total del activo.

4.5.2.1.3 Patrimonio

El patrimonio de REDNOVA, financió el activo de la empresa en el 45,62%, a través de la generación interna de efectivo a raíz del ejercicio de la actividad económica; dicho patrimonio, estuvo conformado en primer lugar por el concepto de “Capital emitido” y en segundo lugar, por el concepto “inversión suplementaria al capital asignado”; conceptos que respectivamente representan el 68,24% y el 14,35% del total del patrimonio. Es importante resaltar que el capital emitido correspondiente a la vigencia 2022 experimentó un incremento del 171,68% con respecto al año 2021, lo cual equivale a 6.393 millones COP y se encuentra formalmente legalizado ante la Cámara de Comercio.

En la Tabla 8, se puede apreciar la composición patrimonial de REDNOVA, en donde se observa que el patrimonio al cierre del año 2022 experimentó un incremento del 186,18% equivalente a 9.645 millones COP con respecto al año 2021.

Tabla 8. Estado de Cambios en el Patrimonio 2022 - 2021

	Gas combustible por redes [miembro]				
	Año 2022	Part. %	Año 2021	Part. %	Δ% 2022-2021
Patrimonio					
Capital emitido	10.116.758.000,00 COP	68,24%	3.723.713.000,00 COP	71,88%	171,68%
Inversión suplementaria al capital asignado	4.663.555.000,00 COP	31,46%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Prima de emisión	0,00 COP	0,00%	3.448.051.000,00 COP	66,56%	-100,00%
Ganancias acumuladas	0,00 COP	0,00%	-1.991.035.000,00 COP	-38,43%	-100,00%
Otras reservas	45.749.000,00 COP	0,31%	0,00 COP	0,00%	100,00%
Patrimonio total	14.826.062.000,00 COP	100,00%	5.180.729.000,00 COP	100,00%	186,18%

Fuente: Elaboración propia, basada en datos SUI

4.5.2.2 Estado de Resultados Integral (ERI)

Conforme a lo reportado por la empresa en el Estado de Resultados - ERI (Tabla 9) se concluye que los ingresos de actividades ordinarias presentaron un incremento del 33,97%, equivalente a 5.760 millones COP; a su vez, el costo de ventas experimentó un aumento del 24,65% correspondiente a 3.333 millones COP, lo que permitió que la ganancia bruta se incremente en 70,66% frente al 2021, incremento que equivale a 2.427 millones COP.

Tabla 9. ERI Comparativo servicio de Gas Combustible por Redes 2022-2021.

Gas Combustible por Redes						
	Año 2022	Part. % (ingresos)	Año 2021	Part. % (ingresos)	Δ%	Δ COP 2022-2021
Estado de resultados por servicio [partidas]						
Ganancia (pérdida) [resumen]						
Ingresos de actividades ordinarias	22.718.380.000,00 COP	100	16.958.262.000,00 COP	100	33,97%	5.760.118.000,00 COP
Costo de ventas	16.856.418.000,00 COP	74,20%	13.523.329.000,00 COP	79,74%	24,65%	3.333.089.000,00 COP
Ganancia bruta	5.861.962.000,00 COP	0,26	3.434.933.000,00 COP	0,20	70,66%	2.427.029.000,00 COP
Gastos de administración	5.167.445.000,00 COP	22,75%	3.108.006.000,00 COP	18,33%	66,26%	2.059.439.000,00 COP
Otros gastos	282.151.000,00 COP	1,24%	0,00 COP	0,00%	100,00%	282.151.000,00 COP
Ingresos financieros	763.910.000,00 COP	3,36%	13.960.000,00 COP	0,08%	5372,13%	749.950.000,00 COP
Costos financieros	458.014.000,00 COP	2,02%	274.186.000,00 COP	1,62%	67,04%	183.828.000,00 COP
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	718.262.000,00 COP	3,16%	66.701.000,00 COP	0,39%	976,84%	651.561.000,00 COP
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente	192.919.000,00 COP	0,85%	-15.579.000,00 COP	-0,09%	-1338,33%	208.498.000,00 COP
Ganancia (pérdida)	525.343.000,00 COP	2,31%	82.280.000,00 COP	0,49%	538,48%	443.063.000,00 COP

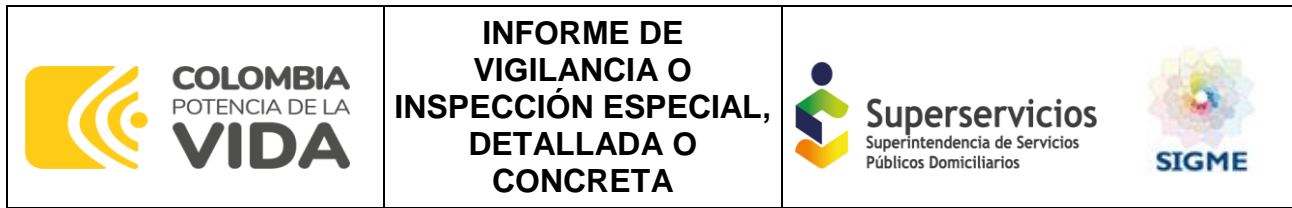
Fuente: Elaboración propia, basada en datos SUI

Los ingresos por actividades ordinarias percibidos por REDNOVA a causa de la prestación del servicio público de gas combustible por redes en la vigencia 2022 alcanzaron los 22.718 millones COP y de acuerdo con reporte que hace la empresa en el Formato FC02 – Complementario de ingresos de la Taxonomía XBRL 2022 se evidenció que el 100% de los mismos se encuentran relacionados en el concepto: “Ingresos por Distribución de GLP por Redes”, tal como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10. Composición de los ingresos por actividad inscrita en RUPS año 2022.

	Ingresos de actividades ordinarias	Part. %
Distribución [resumen]		
Ingresos por Distribución de GLP por Redes	22.718.380.000,00 COP	100,00%
Subtotal Distribución	22.718.380.000,00 COP	100,00%
Subtotal Gas Combustible por Redes	22.718.380.000,00 COP	100,00%

Fuente: Elaboración propia, basada en datos SUI



Por otra parte, se observó que el costo de ventas del servicio de gas combustible por redes representó el 74,20% del ingreso de actividades ordinarias, el cual está compuesto principalmente por el costo asociado a las actividades de distribución y comercialización de gas combustible por redes y que al cierre del año 2022 alcanzó los 16.856 millones COP. A su vez, los gastos administrativos en los que incurrió la empresa durante el año 2022, representaron el 22,75% del total de los ingresos percibidos; no obstante, es importante señalar que la SSPD puede hacer revisión a dicha clasificación, con el fin de garantizar la calidad de la información en el SUI.

Aunado a lo anterior, se resalta que el costo operativo representa el 56,44% del total de costos y gastos en que incurrió REDNOVA para la prestación del servicio público de gas combustible por redes; de acuerdo con la información reportada por la empresa mediante la Taxonomía XBRL 2022, el principal costo operativo de REDNOVA, está representado por las erogaciones relacionadas con el concepto: “Gastos de distribución y/o comercialización de gas combustible por redes” el cual representa el 89,16% del total del costo operativo y equivale a 11.552 millones COP y el gasto administrativo con mayor representatividad también lo constituye el concepto “Gastos de distribución y/o comercialización de gas combustible por redes” con una representación del 43,56% del total de gastos administrativos.

En la Tabla 11, se observa la composición de los costos y gastos de la empresa, de acuerdo con la información financiera vigencia 2022 reportada y certificada mediante la Taxonomía XBRL 2022.

Tabla 11. Composición de los gastos administrativos y operativos del servicio año 2022.

	Gasto administrativo	Part. % (Costos)	Gasto operativo	Part. % (Gastos)
Beneficios a empleados	1.581.225.000,00 COP	15,81%	171.177.000,00 COP	1,32%
Impuestos, Tasas y Contribuciones (No incluye impuesto de renta)	70.134.000,00 COP	0,70%	346.470.000,00 COP	2,67%
Depreciación	575.665.000,00 COP	5,76%	317.077.000,00 COP	2,45%
Amortización	73.169.000,00 COP	0,73%	0,00 COP	0,00%
Financieros	348.147.000,00 COP	3,48%	0,00 COP	0,00%
Gastos diversos	1.646.185.000,00 COP	16,46%	46.470.000,00 COP	0,36%
Gastos de distribución y/o comercialización de gas combustible por redes	5.704.956.000,00 COP	57,05%	11.552.994.000,00 COP	89,16%
Ordenes y contratos de mantenimiento y reparaciones	0,00 COP	0,00%	439.650.000,00 COP	3,39%
Servicios públicos	0,00 COP	0,00%	83.628.000,00 COP	0,65%
Total Gastos del Servicio público	9.999.481.000,00 COP	100,00%	12.957.466.000,00 COP	100,00%
% de Participación de los Gastos del Servicio público	43,56%		56,44%	

Fuente: Elaboración propia, basada en datos SUI

Finalmente, en el ERI se observó que REDNOVA al cierre contable de la vigencia 2022, generó utilidad para el servicio de gas combustible por redes por valor de 525 millones COP, la cual representó un incremento del 538,48% con respecto a la utilidad generada en el año que tuvo una equivalencia de 82 millones COP; así las cosas, el incremento de la utilidad del año 2022 frente a la generada en el año 2021 fue de 443 millones COP, lo que deja en evidencia que REDNOVA durante la vigencia 2022, desarrolló actividades para lograr una gestión financiera eficiente.

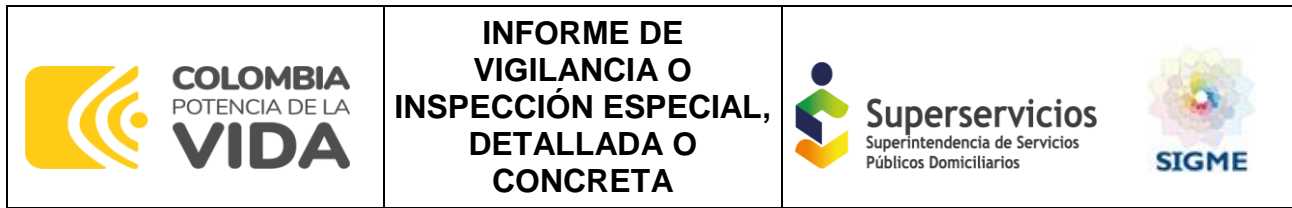
4.5.2.3 Flujos de Efectivo (EFE)

El EFE del año 2022, que se muestra en la Tabla 12, se elaboró tomando como referencia el análisis del Flujo de Efectivo del total de las operaciones realizadas por la empresa, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Estado del Flujo de Efectivo 2022-2021.

	Año 2022	Año 2021	Δ% 2022-2021
Estado de Flujo de Efectivo por Servicio [partidas]			
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación [resumen]			
Clases de cobros por actividades de operación [resumen]			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	17.757.540.000,00 COP	16.560.973.000,00 COP	7%
Otros cobros por actividades de operación	6.448.397.000,00 COP	0,00 COP	100%
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	16.495.468.000,00 COP	13.861.068.710,00 COP	19%
Pagos a y por cuenta de los empleados	3.725.117.000,00 COP	2.172.935.290,00 COP	71%
Otros pagos por actividades de operación	1.809.627.000,00 COP	1.314.358.000,00 COP	38%
Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones	2.175.725.000,00 COP	-787.389.000,00 COP	-376%
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	380.498.000,00 COP	344.791.000,00 COP	10%
Otras entradas (salidas) de efectivo	0,00 COP	-1.077.349.000,00 COP	-100%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	1.795.227.000,00 COP	-2.209.529.000,00 COP	-181%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [resumen]			
Compras de propiedades, planta y equipo	4.610.657.000,00 COP	864.102.000,00 COP	434%
Compras de activos intangibles	262.129.000,00 COP	74.606.000,00 COP	251%
Intereses pagados	731.015.000,00 COP	0,00 COP	100%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-5.603.801.000,00 COP	-938.708.000,00 COP	497%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación [resumen]			
Importes procedentes de préstamos	5.500.000.000,00 COP	945.748.000,00 COP	482%
Intereses pagados	0,00 COP	440.762.000,00 COP	-100%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	5.500.000.000,00 COP	504.986.000,00 COP	989%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	1.691.426.000,00 COP	-2.643.251.000,00 COP	-164%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	1.691.426.000,00 COP	-2.643.251.000,00 COP	-164%
Efectivo y equivalentes al efectivo al comienzo del periodo	76.626.000,00 COP	2.719.877.000,00 COP	-97%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	1.768.052.000,00 COP	76.626.000,00 COP	2207%

Fuente: Elaboración propia, basada en datos SUI



El EFE, permite observar que la empresa tuvo un comportamiento satisfactorio en el movimiento de efectivo durante el año 2022 en las partidas operacionales, de inversión y de financiación mostrando un resultado positivo ya que al cierre del año 2022 generó un incremento de 1.691 millones COP en comparación con el año 2021 en el cual se generó un resultado negativo por valor de - 2.643 millones COP; así las cosas, se observa que durante el 2022, la empresa tuvo la liquidez suficiente lo que le permitió garantizar la prestación del servicio público de gas combustible por redes.

Finalmente, se hace necesario resaltar que el efectivo generado se deriva de las transacciones realizadas en las actividades relacionadas con la operación de la empresa.

4.6 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

4.6.1 Infraestructura

Para la vigencia 2022, Rednova desarrolló las actividades de distribución y comercialización de Gas Licuado de Petróleo -GLP en 64 municipios del país, pertenecientes a 9 departamentos, a saber: Antioquia, Boyacá, Cundinamarca, Caldas, Caquetá, Cesar, Chocó, Santander y Tolima.

Para el caso de la actividad de distribución, el sistema de distribución de Rednova contempló 76 Estaciones de Regulación y Medición -ERM, 96 tanques estacionarios de GLP, 944,96 km de redes de polietileno y 6081 válvulas de seccionamiento, tal como se indica en la tabla siguiente. Con dicha infraestructura la empresa atendió sus mercados en el año en mención.

Tabla 13 Infraestructura física de distribución de Rednova vigencia 2022

Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
GLS ANGOSTURA	9,46	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	6	1	2000

¹ No se incluyen las existentes en el municipio de Natagaima porque el dato está con un error de digitación.

Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
GLS CAMPAMENTO	16,13	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	8	1	2000
CLG ANZOATEGUI	10,37	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	15	2	4000
CLG ARATOCA	14,45	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	10	2	4000
GLS ANORI	24,93	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	5	2	4000
GLS EBEJICO	10,12	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	11	1	2000
CLG SANTIAGO PEREZ ATACO	31,85	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	22	2	3260
SANTIAGO PEREZ	9,18	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	7	2	2500
CLG GAITANA PLANADAS	31,83	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	33	2	3260

Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
GAITANIA	11,55	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	12	2	2500
CLG CARMEN DE CARUPA	10,78	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	8	2	2000
CLG GUTIERREZ	10,79	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	8	3	2500
CLG SAN CAYETANO	3,99	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	1000
PINIPAY	4,21	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	2	1	500
CLG CAPITANEJO	20,38	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	8	2	3940
GLS ENCISO	4,39	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	1000
GLS HATO	8,46	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	3	1	1000

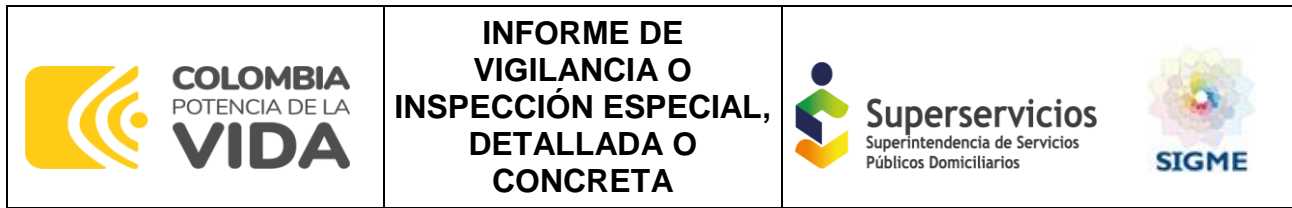
Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
GLS EL PALMAR	5,18	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	3	1	1000
CLG CARMEN DE ATRATO	33,15	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	13	2	7800
CLG CHIMA	6,93	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	2260
CLG CONFINES	4,35	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	2000
CLG COROMORO	7,28	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	2	3000
CLG ENCINO	6,53	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	7	2	2500
CLG OCAMONTE	5,15	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	13	1	2260
CLG CIMITARRA ARROCERA MATADERO	59,27	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	3	Filtración, control, regulación de presión, medición	23	3	12000

Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
GLS PUERTO ARAUJO	5,84	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	3	1	1000
GLS PALMAS DE GUAYABITO	7,20	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	1000
CLG CONTRA-TACION	23,25	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	7	1	2800
GLS PELAYA	18,15	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	12	1	2000
SAN BERNARDO	15,90	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	9	1	2080
PUERTO SERVIEZ	12,22	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	8	1	2000
GLS EL BAGRE	62,21	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	31	6	6000
CLG EL GUACAMAYO	4,92	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	5	1	2000

Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
CLG GUACA	11,49	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	2	3300
CLG GUADALUPE	14,93	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	7	1	2100
GLS LA GAMARRA	15,22	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	4	Filtración, control, regulación de presión, medición	8	4	4000
GLS LA JAGUA DE IBIRICO	20,13	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	12	2	3995
CLG LANDAZURI	18,66	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	3	2	4000
CLG LOS SANTOS	8,18	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	6	1	2260
CLG MOGOTES	22,09	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	14	2	4000
CLG SAN JUAQUIN	5,81	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	2000

Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
CLG NATAGAIMA	26,37	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	4	Filtración, control, regulación de presión, medición	*E	4	4500
GLS NECHI	18,57	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	23	1	4000
CLG OIBA	21,55	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	13	2	5060
CLG PAUJIL	42,12	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	37	2	3500
CLG SANJOSE DEL FRAGUA	39,75	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	32	2	3500
GLS PUERTO PINZON	4,01	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	3	1	1000
CLG RONCESVALLE	19,49	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	23	1	3500
CLG ROVIRA	55,22	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	37	2	3800

Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
GLS SAMANA	19,19	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	7	2	4000
CLG SAN ANDRES	15,02	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	2	Filtración, control, regulación de presión, medición	18	2	4900
CLG SANTA BARBARA	2,64	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	1000
Santa Helena del Opón	5,46	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	1000
GLS LA ARAGUA	3,81	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	5	1	1000
CLG SIMACOTA	11,81	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	4	1	2860
CLG VALLE DE SAN JOSE	9,46	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	8	1	2260
CLG TOCA	21,61	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	11	1	3800



Municipio	Longitud de tubería de Polietileno (km)	Tipo de estación	Número estaciones regulación y medición	Actividades realizadas en la estación	Número de válvulas de seccionamiento	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)
CLG EL GUAMO	1,96	Tanque estacionario - Almacenamiento conectados a red de distribución	1	Filtración, control, regulación de presión, medición	5	2	2000

Nota: *E: error de digitación

Fuente: Rednova. Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

Como parte del reconocimiento de la infraestructura en mención, se revisó una muestra aleatoria de los planos de las redes de distribución de cada municipio, en formato kmz, donde se identificó la ubicación del tanque estacionario, válvulas de seccionamiento y redes de polietileno.

Lo anterior es consistente con lo señalado por la Auditoría Externa de Gestión de Resultados –AEGR, KPMG², en su informe anual para la vigencia 2022:

“(...) La compañía cuenta con un sistema de información geográfica denominado ArcGIS Field Maps donde mantiene actualizada la información de sus redes, en este se puede identificar la ubicación de los diferentes elementos que componen su sistema de distribución. KPMG verificó que la información contenida en este sistema sin que se identificaran desviaciones.”

En relación con el registro fotográfico suministrado por Rednova se verificó la existencia de la totalidad de los tanques estacionarios.

Para comparar la información anterior se revisó la información de infraestructura física certificada en el SUI por el prestador para la vigencia 2022, específicamente el formato T1, y se encontró que, para el caso de tipo de estación, se reportaron 75 estaciones (ver tabla siguiente); valor que difiere con lo señalado en la tabla anterior.

Tabla 14. Estaciones de regulación certificadas por Rednova en SUI vigencia 2022

Código DANE	Tipo Estación *(ERP/ERPC /TNQ)	Código estación	Fecha inicio operación (dd/mm/aaaa)
15572012	TNQ	1	01/01/2021

² Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.4 Ubicación de redes de distribución. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.

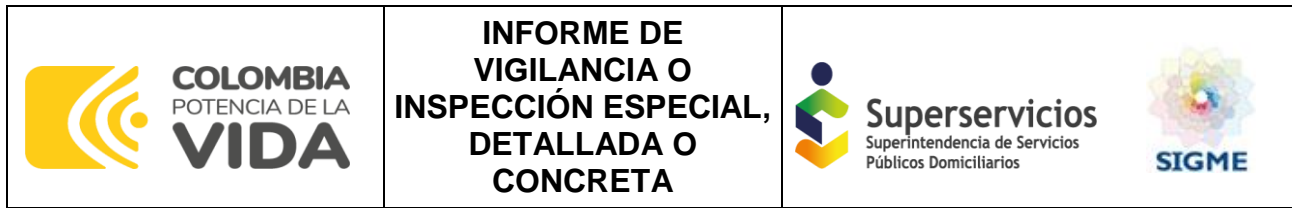
Código DANE	Tipo Estación *(ERP/ERPC /TNQ)	Código estación	Fecha inicio operación (dd/mm/aaaa)
15814000	TNQ	2	15/02/2013
18256000	TNQ	3	01/09/2015
18610000	TNQ	4	01/08/2015
20400002	TNQ	5	01/10/2020
20550001	TNQ	6	15/09/2021
25154000	TNQ	7	14/01/2020
25339000	TNQ	8	29/11/2019
25653000	TNQ	9	24/01/2020
25653000	TNQ	10	02/02/2020
27245000	TNQ	11	10/08/2018
27245000	TNQ	12	10/08/2018
68051000	TNQ	13	03/12/2013
68051000	TNQ	14	03/12/2013
68147000	TNQ	15	20/04/2011
68176000	TNQ	16	26/06/2014
68190000	TNQ	17	01/08/2018
68190000	TNQ	18	01/08/2018
68190000	TNQ	19	01/08/2018
68190021	TNQ	20	03/05/2021
68209000	TNQ	21	24/10/2014
68211000	TNQ	22	01/10/2012
68217000	TNQ	23	10/02/2017
68217001	TNQ	24	01/02/2017
68245000	TNQ	25	01/02/2017
68264000	TNQ	26	24/10/2014
68264000	TNQ	27	24/10/2014
68266000	TNQ	28	05/07/2021
68318000	TNQ	29	07/12/2012
68318000	TNQ	30	07/12/2012
68320000	TNQ	31	01/06/2012
68344000	TNQ	32	01/06/2021
68385000	TNQ	33	01/08/2018
68418000	TNQ	34	15/02/2016
68464000	TNQ	35	29/01/2013
68498000	TNQ	36	14/03/2014
68500000	TNQ	37	01/04/2012
68500000	TNQ	38	01/04/2012
68522000	TNQ	39	01/05/2021
68669000	TNQ	40	01/03/2010
68669007	TNQ	41	12/03/2017
68682000	TNQ	42	15/02/2016

Código DANE	Tipo Estación *(ERP/ERPC /TNQ)	Código estación	Fecha inicio operación (dd/mm/aaaa)
68705000	TNQ	43	01/01/2012
68745000	TNQ	44	01/11/2010
68745000	TNQ	45	25/09/2019
68855000	TNQ	46	09/11/2013
73043000	TNQ	47	01/10/2014
73067000	TNQ	48	03/10/2014
73067007	TNQ	49	04/06/2016
73483002	TNQ	50	01/05/2019
73483002	TNQ	51	01/05/2019
73483002	TNQ	52	01/05/2019
73483002	TNQ	53	01/05/2019
73555000	TNQ	54	11/01/2015
73555000	TNQ	55	02/08/2017
73622000	TNQ	56	01/09/2019
73622001	TNQ	57	01/09/2019
73624000	TNQ	58	01/09/2012
05134000	TNQ	59	26/07/2021
05250004	TNQ	60	01/12/2020
05250002	TNQ	61	15/10/2021
68720000	TNQ	62	12/03/2022
17662000	TNQ	63	10/02/2022
05495000	TNQ	64	01/03/2021
05038000	TNQ	65	15/12/2022
05040000	TNQ	67	06/07/2022
68190002	TNQ	68	10/05/2021
20550012	TNQ	69	19/07/2022
20295004	TNQ	70	07/06/2022
20295001	TNQ	71	12/06/2022
20295005	TNQ	73	11/10/2022
68720000	TNQ	74	26/08/2022
05240000	TNQ	75	01/11/2022
15572007	TNQ	76	16/12/2022
25339001	TNQ	8	31/08/2022

Notas:* ERP: Estación reguladora de presión para distribución de gas natural; ERPC: Estación de regulación de puerta de ciudad para distribución de gas natural y TNQ: tanque de almacenamiento dispuesto para la distribución de GLP por redes de tubería³

Fuente: SUI Formato T1. Consulta junio de 2023.

³ Extraído del Anexo 2 de la Circular SSPD-CREG No001 de 2006. Formato T.1 páginas 10 y 11.



Adicionalmente, se observó que el código 8 del tipo de estación está repetido en las filas 9 y 76 de la tabla anterior, lo cual es una inconsistencia de la información reportada.

Respecto al plan de expansión para la vigencia 2022, si bien no fue remitido por el prestador, Rednova suministró información durante la visita, en la cual se señaló que en el periodo de evaluación ingresaron 4.336 suscriptores nuevos por concepto de ampliación de cobertura de redes existentes y 2.840 suscriptores por concepto de nuevas inversiones, relacionadas con la compra de mercados existentes a otros prestadores, tal como se observa en la imagen siguiente.

Imagen 1. Inversiones 2022 realizadas por Rednova

Detalles Inversiones 2022 Rednova				
Concepto	Inversión			Usuarios Nuevos que ingresaron 2022
	Presupuesto	Ejecutado	% de ejecución	
Proyectos existentes	1.921.000.000	1.715.753.128	89%	4336
Nuevas Inversiones	2.318.000.000	3.010.427.842	130%	2840
Campamento y Angostura				592
Caldas				719
Anorí				270
Total	4.239.000.000	4.726.180.970	111%	7.176

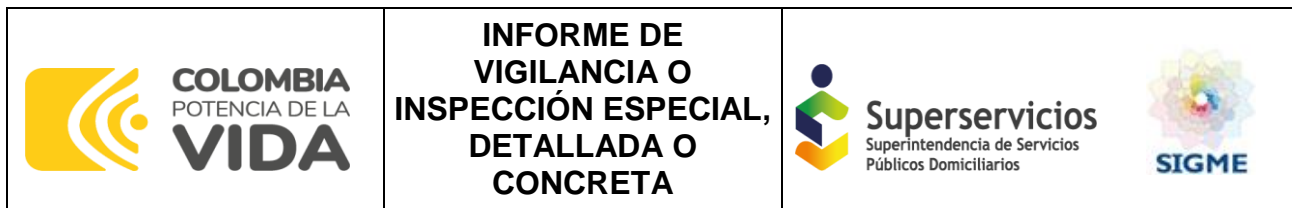
1. Las inversiones en proyectos existentes son extensiones de red en municipios donde ya teníamos Operación.
2. Las Inversiones nuevas hacen referencia a mercados nuevos, que se indican en el cuadro anterior.

Fuente: Rednova, información suministrada en la visita realizada el 28 de julio de 2023

Según información obtenida por parte de la AEGR⁴, para la vigencia 2022 la empresa realizó inversiones por un total de \$4.726,18 millones, ejecutó el 112% del total de las inversiones presupuestadas para este periodo, cifras que son consistentes con lo citado anteriormente.

En relación con los vehículos y equipos que fueron contratados por el prestador, durante el año 2022, para el transporte y suministro de GLP en los mercados atendidos, se relacionaron 11 plantas móviles, de las cuales 4 son de propiedad de Rednova y las 7 plantas móviles restantes, de Chilco Distribuidora

⁴ KPMG. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados. ANEXO A Descripción General de la Empresa 2022. Junio 2023.



de Gas y Energía S.A.S. ESP -Chilco. En línea con lo anterior, se verificaron las pólizas de los 11 vehículos, lo que evidencia cubrimiento durante toda la vigencia del año 2022.

En cuanto a los certificados de conformidad para las ERM, se evidenciaron 46 estaciones con certificado de conformidad vigente, 22 estaciones en trámite para su expedición⁵ y 9 estaciones pendientes por certificar.

Respecto a las 22 ERM que se encuentran en trámite para obtener el certificado de conformidad correspondiente, se observó que los documentos soporte no se encuentran firmados ni se indica cuándo se estimaría tener la certificación correspondiente.

Al respecto, mediante comunicación con Radicado SSPD No 20232314776351 de 5 de diciembre de 2023, la SSPD dio a conocer al prestador esta información. Por su parte, Rednova según comunicación de 13 de diciembre de 2023, vía correo electrónico, dio claridad al tema en mención así: “(...) se informaron un total de 75 estaciones, de las cuales 45 contaban con certificado y 30 estaban en proceso de certificación. En relación con estas últimas, hemos recibido los certificados de reglamento técnico de 8 estaciones adicionales (...)”

Teniendo en cuenta lo ratificado por esta dirección en párrafo previo de este documento, la información específica del total de ERM suministrado por Rednova fue de 76 estaciones, cifra que se tomó como referencia para el año 2022.

De acuerdo con la información nueva que aportó Rednova en relación con 8 certificados de conformidad de ERM, correspondientes a Anorí, Hato, Chima, Puerto Araujo, Santa Elena del Opon, Enciso, Angostura y Toca, se realizó la revisión de los mismos y se encontró que fueron certificadas durante los meses de julio y agosto de 2023, fuera del período de la evaluación.

Teniendo en cuenta estas dos entregas de información sobre los certificados de conformidad de las ERM, se concluye que, de las 76 ERM, 23 estaciones se encuentran en trámite para la expedición del certificado de conformidad.”

Adicionalmente, se tomó una muestra aleatoria de 8 certificados de conformidad y se observó que, para 4 de estos, la capacidad de almacenamiento del tanque estacionario citado en el certificado no coincide con la capacidad de almacenamiento señalado en la tabla 13 de Infraestructura física de distribución de Rednova vigencia 2022, que se ilustró anteriormente. Un ejemplo de estas presuntas inconsistencias se incluye en la tabla siguiente.

⁵ Que iniciaron trámite desde diciembre de 2022 y hasta junio de 2023.

Tabla 15 Ejemplos de comparativo de capacidades de almacenamiento de tanques estacionarios certificados vigencia 2022

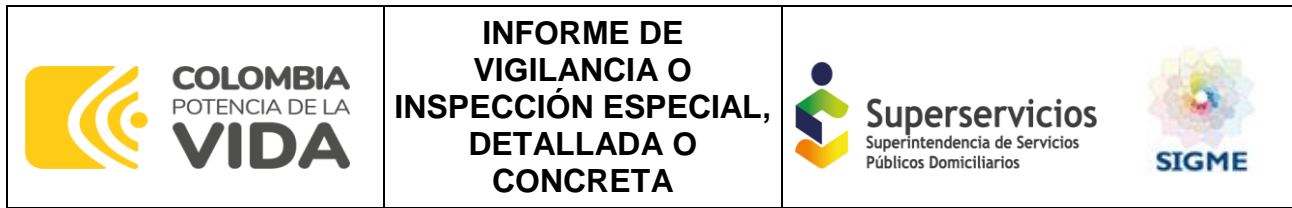
Departamento	Municipio	Número de tanques o cilindros	Capacidad total de almacenamiento (gal)	Capacidad de almacenamiento certificado de conformidad (gal)	Período de Vigencia Certificado conformidad (dd/mm/aaaa)
Cundinamarca	CLG GUTIERREZ	3	2.500	2.000	Del 25/02/2021 al 24/02/2026
Cundinamarca	CLG SAN CAYETANO	1	1.000	10.000	Del 12/01/2021 hasta 11/01/2026
Cundinamarca	PINIPAY	1	500	500	Del 12/01/2021 hasta 11/01/2026
Santander	CLG OCAMONTE	1	2.260	2.260	Del 27/07/2021 al 26/07/2026
Santander	CLG LOS SANTOS	1	2.260	2.260	Del 8/06/2021 al 7/07/2026
Antioquia	GLS NECHI	1	4.000	1.000	Del 22/02/2023 al 21/02/2027
Boyacá	GLS PUERTO PINZON	1	1.000	1.000	Del 1/12/2021 al 30/11/2026
Santander	CLG SAN ANDRES	2	4.900	3.860	Del 01/07/2021 al 30/06/2026

Fuente: Rednova. Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

De forma similar, Rednova conoció estas presuntas inconsistencias de información, según se señaló en el Radicado SSPD No 20232314776351 de 5 de diciembre de 2023 y realizó la aclaración que se indica a continuación, según comunicación de 13 de diciembre de 2023, vía correo electrónico:

“(…)

En referencia a los certificados técnicos de algunas estaciones que no concuerdan con la capacidad de almacenamiento, aclaramos que en el Radicado No. SSPD 20235292451102, se proporcionó la capacidad de almacenamiento de las estaciones de Gutiérrez (2,000 gls) y San Andrés (3,860 gls), junto con la capacidad de almacenamiento de las estaciones alternas de Pascote (500 gls) y Pangote (1040 gls) respectivamente. De acuerdo con lo anterior, los certificados técnicos están acorde con la capacidad de cada una de las estaciones.



Con respecto a los certificados técnicos de las estaciones de San Cayetano (1,000 gls) y Nechi (4,000 gls) que no coinciden con la capacidad de almacenamiento, queremos informar que tomaremos las medidas necesarias para contactar al auditor (INCONTEC) con el fin de realizar las modificaciones correspondientes. (...)"

4.6.2 Visita desarrollada en el marco de la evaluación integral

Se realizó la visita al municipio de Los Santos, ubicado en el departamento de Santander, en el cual REDNOVA opera la infraestructura y presta el servicio de GLP por redes; durante la visita se encontró lo que se indica a continuación.

Infraestructura gasífera de distribución de Los Santos

REDNOVA realizó un contexto de la infraestructura física de distribución de GLP por redes de tubería que se observó allí, la cual consistió en dos pasos elevados y la estación de regulación y medición. Esta infraestructura fue construida por otro prestador, Proviservicios S.A. E.S.P., a quien REDNOVA le compró el mercado en este municipio.

En cuanto a los pasos elevados de la red de distribución, el primero consta de una tubería atirantada, resistente a la intemperie, de material PVC Schedule 80, con una longitud de 7 m. El prestador informó que el paso no se realizó subfluvial debido a que corresponde a una quebrada, tal como se muestra en la imagen siguiente.

Imagen 2. Foto de paso elevado No.1 en el casco urbano de Los Santos



Fuente: SSPD. Foto tomada el 26/07/2023 en la visita a campo

Lo anterior, atendiendo a lo contemplado en el numeral 5.5. de la NTC 3728 sobre obras y cruces especiales y que se incluye en el numeral 25 del documento “Manual de construcciones de redes de distribución de GLP”.

Por su parte, el segundo paso elevado cuenta con una tubería del mismo material del anterior, resistente a la intemperie, con una longitud alrededor de 2 m, según se ilustra en la imagen siguiente.

Imagen 3. Foto de paso elevado No.2 en el casco urbano de Los Santos



Fuente: SSPD. Foto tomada el 26/07/2023 en la visita a campo

Respecto a la ERM cuenta con un tanque estacionario de 2.260 galones de capacidad y su sistema de regulación y medición compuesto por dos manómetros, 2 válvulas, 2 reguladores, sistema de *bypass* y filtro ARM, tal como se observa en la imagen siguiente.

Imagen 4. Foto de estación de regulación en el casco urbano de Los Santos



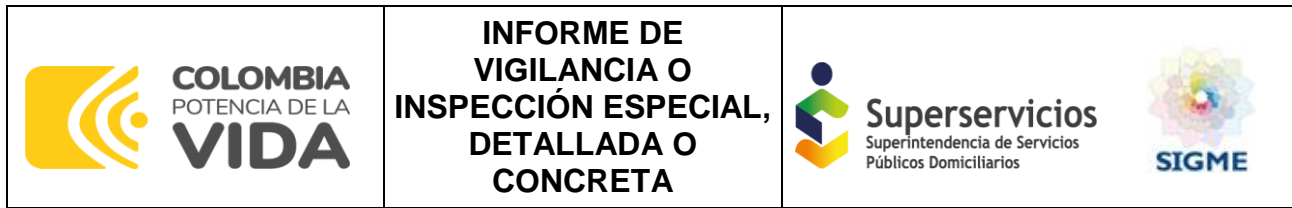
Fuente: SSPD. Foto tomada el 26/07/2023 en la visita a campo

Este tanque se aprovisiona cada quince días, en promedio a través del GLP procedente de la planta de abastecimiento de Bucaramanga, suministrado por la empresa Chilco S.A. E.S.P. y Ecopetrol S.A. es quien realiza la odorización del gas. El nivel de capacidad de abastecimiento del combustible es del 85% de la capacidad total del tanque estacionario en mención. Para el total de los suscriptores conectados a dicha infraestructura de distribución, la capacidad de combustible utilizado es alrededor del 40% de la capacidad total almacenada.

Por su parte el sistema de regulación y medición tiene una presión de entrada alrededor de los 52 psi y presión de salida entre 12 psi y 15,5 psi. El tiempo de autonomía de la estación con un 40% de capacidad, está alrededor de los 21 días. En el momento de la visita y la ilustración de todo el sistema por parte de los funcionarios de REDNOVA, se llevó a cabo una tarea de detección de fugas mediante aplicación de jabón líquido y se observó que el sistema no presentó ninguna fuga.

Diariamente se lleva a cabo la medición de los niveles de presión entre las 7 a.m. y 8 a.m. Finalmente, las novedades que son de interés para la comunidad y usuarios en general, se socializan a través de la emisora local del municipio.

Con lo anterior, se verificó el cumplimiento del procedimiento de mantenimiento de estaciones y equipos señalado en los numerales 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3 y 5.1.4 y 5.2 del documento (Numeral 6.18 del



Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023. Archivo: OP_P005 Procedimiento de mantenimiento de estaciones y equipos).

4.6.3 Revisiones periódicas

Durante la visita realizada, REDNOVA ilustró de manera detallada el trámite de Revisiones Periódicas Obligatorias - RPO, el cual agrupó en dos períodos, el primero comprendido entre los meses de enero y octubre, ambos de 2022 y el segundo, a partir de noviembre de 2022, con la trazabilidad para un caso específico, según se muestra en la imagen siguiente:

Imagen 5. Cuadro comparativo del paso a paso realizado para el trámite de RPO vigencia 2022

ENERO 2022 A OCTUBRE 2022	NOVIEMBRE 2022 - ACTUALIDAD
Envío de cartas de RPO en los 3 avisos normativos.	Envío de cartas de RPO en los 3 avisos normativos y consolidación en base de datos para realizar traza y cierre a los procesos.
Consolidación información RPO en Excel.	Consolidación información RPO en Excel, implementando formato con los mismos datos del GRCS7, GRCS8 y GRCS9 con el fin de estandarizar el proceso y facilitar el reporte mensual al SUI.
Cargue a sistema software por parte de entes ONAC de RPO, que presentaban inconsistencias, falta de información y no cumplían parámetros de tipo de texto en las bases de datos	Cargue a sistema software por parte de Rednova, luego de revisar la información entregada por entes ONAC de RPO, estandarizando el formato F0134 Certificación de usuarios.
	Inclusión de fecha de certificación y mensaje de obligatoriedad en realizar la RPO en la factura.
	Depuración manual de 100% de certificados para garantizar consistencia en cuanto a datos del certificado que reposan en el sistema, esta tarea comprende cerca de 48.000 usuarios se inició en noviembre 2022 y se tiene previsto fin a julio de 2024.
	Reporte mensual de formatos GRCS7, GRCS8 y GRCS9, utilizamos estos mismos para generar nuestra base de datos principal y mantener controlado los usuarios a quienes se les debe entregar las cartas de RPO a los 6 meses, 3 meses y 1 mes antes del vencimiento de la revisión periódica obligatoria.
	Custodia de tres tipos de las RPO: 1. Física: Se cuenta con una copia de los certificados en las oficinas de atención al usuario en cada municipio. 2. Digital: Se cuenta con los certificados escaneados en la nube por cada municipio que atendemos. 3. Sistema: Contamos con tres software que funcionan sincronizados (Nexis, Systemgas e Itecn), para el manejo de la información de RPO.

Fuente: Rednova. Extraído de la Visita de Evaluación Integral del 27/07/2023.⁶

Durante la visita de evaluación integral, Rednova comentó que el proceso de RPO ilustrado en la imagen anterior y al cual se hizo trazabilidad, se mejoró significativamente a partir del mes de noviembre de 2022, con la implementación de varios formatos incluidos en la guía de la Resolución compilatoria No. SSPD - 20221000665435 del 18/07/2022, sin entrada de reporte al SUI en dicho período y los sistemas Nexis, Systemgas e Itecn, según se ilustra en la imagen siguiente. Anteriormente, este proceso se realizaba, mas no con la rigurosidad requerida por la normatividad y regulación vigente. Lo anterior evidenció un mejoramiento en este proceso/trámite.

⁶ Remitido por Rednova, mediante correo electrónico, a solicitud de la SSPD, como complemento al tópic de RPO.

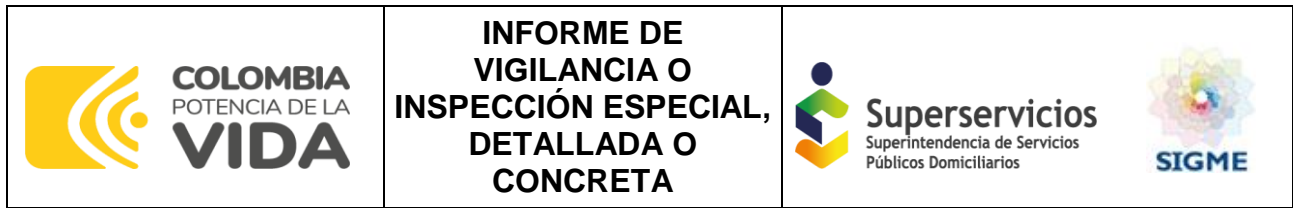


Imagen 6. Ilustración de los sistemas utilizados para el registro de trámite de RPO vigencia 2022

ITEM	DESCRIPCIÓN
BASE DE DATOS	Archivo Excel donde se recopila toda la información de todos los usuarios, la cual se va actualizando de acuerdo se realicen las certificaciones (Previa - periódica).
NEXIS	Este sistema está hecho para la consulta de la información de los usuarios, así como su revisión tanto de revisiones previas como periódicas.
SYSTEMGAS	Cargue del acta de certificación realizada, registro de los datos del organismo de inspección e información del inspector.
ITECNO	Consulta y descargue de informes que contienen los datos de los usuarios, las revisiones previas y periódicas actualizadas.

Fuente: Rednova. Extraído de la Visita de Evaluación Integral del 27/07/2023.⁷

Respecto al modelo de carta enviado por el prestador, se verificó que las dos observaciones realizadas en la evaluación integral realizada a Rednova⁸ en el año 2020, correspondiente a la vigencia 2019, fueron ajustadas.

En cuanto al reporte de RPO de cuentas de suscriptores activos, Rednova suministró información⁹ para 37.219 cuentas de suscriptores existentes a partir del año 2012 y hasta la vigencia 2021 y 7.790 cuentas nuevas correspondientes al año 2022, para un total del período 2012-2022 de 45.009 cuentas de suscriptores existentes, tal como se ilustra en la tabla siguiente. Es importante aclarar que no se incorporaron en las cifras anteriores cuentas de suscriptores existentes con fechas de inicio de prestación del servicio en blanco (en total 22).

Tabla 16. Vencimiento de cuentas existentes con base en el último año de RPO certificada para el período 2012-2022.

Año límite RPO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
2012	19										
2013		11									
2014			7								
2015				388							
2016					174						

⁷ Remitido por Rednova mediante correo electrónico, a solicitud de la SSPD, como complemento al tópico de RPO.

⁸ Evaluación Integral de prestadores REDNOVA S.A.S. E.S.P. Numeral 3.2. Revisiones Periódicas. Bogotá, D.C., diciembre de 2020. Páginas 20 y 21.

⁹ De acuerdo con la información entregada en formato xlsx del numeral 6.23, según Radicado No. SSPD 20235292451102 del 10 de julio de 2023.

Año límite RPO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
2017						1.934					
2018							6.484				
2019								4.964			
2020									7.838		
2021										9.723	
2022											13.467

Fuente: Rednova. Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023. Elaboración propia, DTGGC.

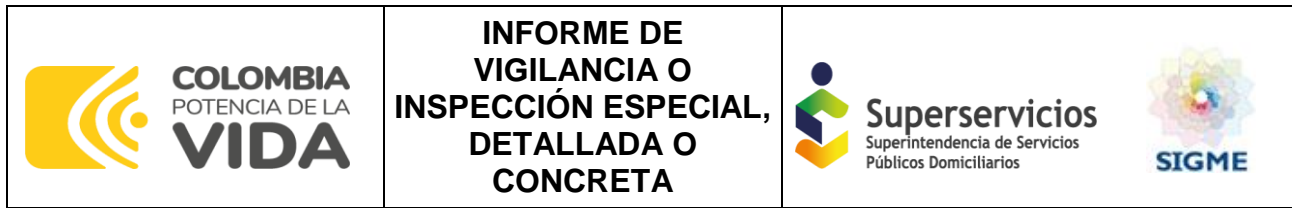
De la tabla anterior se observó que para el año 2022 tuvieron vencimiento de certificado de conformidad 1.934 cuentas de suscriptores existentes y para el año 2023 se tendrían con vencimiento de certificado de conformidad 6.484 cuentas de suscriptores existentes.

En relación con la información de RPO vigencia 2022, esta SSPD requirió al prestador mediante Radicado No. SSPD 20232310848021 de fecha 24 de febrero de 2023. En la respuesta con Radicado No. SSPD 20235291009222 de fecha 10 de marzo de 2023, REDNOVA señaló que, con corte a 31 de diciembre de 2022, el total de usuarios con cuentas activas fue de 45.784, de las cuales 42.602 cuentas de usuarios activas, es decir 93%, contaron con certificado de conformidad vigente, el 1% fueron suspendidas y el 6% restante no se suspendieron; esta última cifra motivada por suscriptores que no permitieron la suspensión, o, sin posibilidad de acceso al centro de medición, o, no ubicación de la instalación.

Teniendo en cuenta que la regulación es clara en cuanto a la suspensión del servicio de las conexiones de los suscriptores que no se encuentran con certificado de conformidad vigente, según se expresa en el artículo 6 de la Resolución No. CREG 059 de 2012:

“(…) ARTÍCULO 6. Modificar el numeral 4.20 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así:

*“4.20 La distribuidora deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando **no cuente con el Certificado de Conformidad** exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; (…)”*



se evidenció que existen 2.787 cuentas con vencimiento del certificado en mención para el año 2022 que no se registran como suspendidas.

Así las cosas, se realizó comparación de las cifras de estas dos fuentes de información reportadas por REDNOVA y se encontró que son consistentes con una diferencia porcentual alrededor del 2%. Para efectos de la evaluación integral correspondiente al período 2022, se tuvo en cuenta la información de la segunda fuente, esto es, la remitida por el prestador en marzo de 2023.

Por su parte, la AEGR¹⁰ expresó que:

“(...) En cumplimiento a la resolución CREG 059 de 2012, los Organismos de Inspección acreditados por la ONAC¹ realizaron a través de sus inspectores un total de 4,1037 visitas a los usuarios susceptibles de la revisión periódicas efectivas realizadas en 2022.

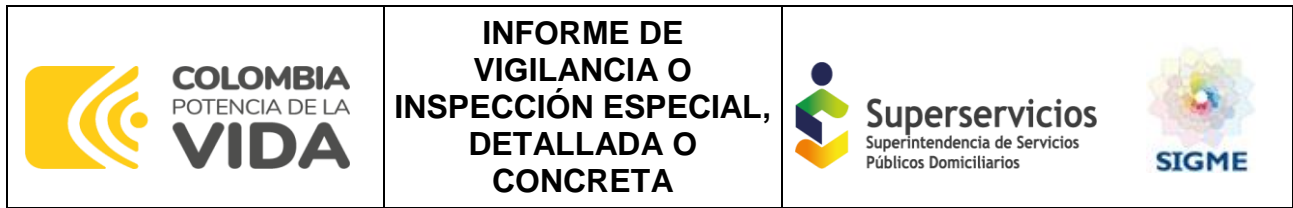
(...) Las 4,137 revisiones fueron programadas, bajos los parámetros establecidos en la resolución CREG 059 de 2012.”

(...), el área de Operaciones de Rednova durante el año 2022, no realizaron suspensiones por revisión periódica.”

De lo anterior, se observó que dicha auditoría presentó error de transcripción de la primera cifra de visitas y realizó observación frente a las cuentas existentes con vencimiento del certificado en mención para el año 2022 que no se registran como suspendidas.

Finalmente, en cuanto al listado de los Organismos Evaluadores de Conformidad - OEC que han solicitado ser incluidos en el listado de empresas que el distribuidor publica en su página web, para adelantar actividades de certificación de instalaciones internas de gas combustible, REDNOVA incluyó el listado de 7 empresas, según se muestra en la imagen siguiente.

¹⁰ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022. Numeral 3.7.3 Seguridad de la instalación del usuario y revisiones periódicas y Numeral 3.8 Suspensiones por vencimiento. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.



**INFORME DE
VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O
CONCRETA**

Imagen 7. Listado de Organismos Evaluadores de Conformidad –OEC y Organismos de Inspección Acreditados para la certificación de instalaciones internas de gas combustible incluidos por Rednova vigencia 2022.

EMPRESA	NIT
1A INGENIERIA Y GAS	901008962-5
AASIGAS SAS	830050286-4
AGAS PREMIUM SAS	901375697-0
CRG INSPECCIONES S.A.S	901149102-2
GAMA INSPECCIONES E INGENIRIA S.A.S.	900919038-1
RTG S.A.S	804009092-5
T&E SERVICES SAS	900284572-4

Fuente: Rednova. Respuesta a requerimiento Evaluación Integral, Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023

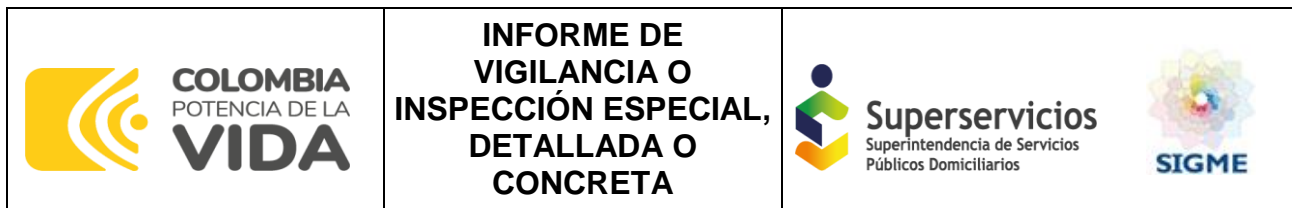
Se verificó que las empresas anteriores se encuentran debidamente acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, en su página web y sus certificaciones se encuentran vigentes, con corte a 18 de octubre de 2023.

De igual manera, la SSPD verificó en la página web de Rednova, y encontró un enlace que direcciona al listado que informa el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC en su página web, tal como se indica en la imagen siguiente.

Imagen 8. Evidencia del Listado de Organismos Evaluadores de Conformidad –OEC y Organismos de Inspección Acreditados para la certificación de instalaciones internas de gas combustible incluidos por Rednova en su página web.



Fuente: Rednova. Página web opción RPO, consulta realizada el 18 de octubre de 2023



Lo anterior es consistente con lo señalado por la AEGR¹¹, que expresa:

“(…) Dentro de la verificación efectuada por KPMG en cuanto al cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la resolución CREG 059 de 2012 numeral 5.23 que menciona; “(iii) el distribuidor deberá tener un listado actualizado de los organismos de inspección acreditados que podrán realizar la revisión periódica de la instalación interna de gas. (…)

Se evidenció cumplimiento de lo señalado en el anterior numeral; el listado de los organismos de inspección acreditados por la ONAC de acuerdo con RES. CREG 059 de 2012; para la realización de las inspecciones periódicas puede ser encontrado a través de la página de Rednova en el siguiente enlace del portal web de Rednova: <https://rpo.rednova.com.co/rtr/>”

4.6.4 Índices de Calidad

Los índices de calidad miden características del producto entregado al usuario y temas relacionados con la capacidad técnico – operativa del prestador. Las Resoluciones CREG 100 de 2003, y sus modificatorias, CREG 009 de 2005 y CREG 005 de 2006, establecieron requisitos e indicaron 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.

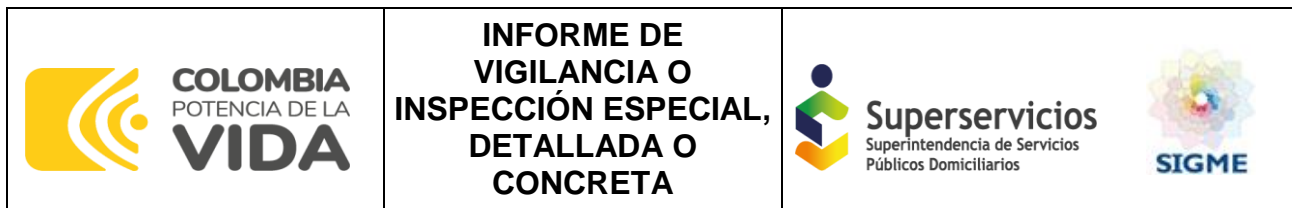
En este sentido, es importante mencionar que, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible verificó la información de los siguientes formatos cargados y certificados en el SUI:

- C2. Información de Compensaciones Sector Residencial y No Residencial.
- T2. Información de respuesta a servicio técnico.
- T3. Información de consolidación de indicadores
- T4. Información de Presión en líneas Individuales y Nivel de Odorización.

Ahora bien, frente al análisis de cada indicador se destaca lo siguiente:

Duración Equivalente de Interrupción del Servicio (DES)

¹¹ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.7.3 Seguridad de la instalación del usuario y revisiones periódicas Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.



El numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003, dispone:

“(...) 3.1 DES - Duración Equivalente de Interrupción del Servicio:

Parámetro de medida: Tiempo de interrupción en horas.

Valor de referencia: Cero (0) interrupciones. Toda interrupción genera compensación al usuario, excepto aquellas originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 e interrupciones causadas por conexión de nuevos usuarios”.

Al respecto, de acuerdo con la información certificada en el formato C2 del SUI, la empresa presentó la información del índice DES para los meses de octubre y diciembre, ambos de 2022, con valores de 405 horas y 23.496 horas, respectivamente, para un total de 23.901 horas de interrupción en la vigencia 2022. Se evidenció que Rednova presentó interrupciones que fueron objeto de compensación para 2.286 suscriptores.

Es importante mencionar que la SSPD requirió al prestador por calidad de la información, específicamente para el mes de octubre de 2022, según consta en el Radicado No. SSPD 20232311952171 de fecha 3 de junio de 2023, específicamente por no utilizar el formato correcto en el campo DES.

Por su parte, Rednova incluyó como respuesta¹² al requerimiento¹³ marco de esta evaluación integral, en el numeral 6.16 de su comunicación, el formato C2, para el mes de octubre de 2022, tanto el archivo reportado en SUI, como el archivo corregido, situación que fue informada por el prestador en la visita de inspección objeto de esta evaluación.

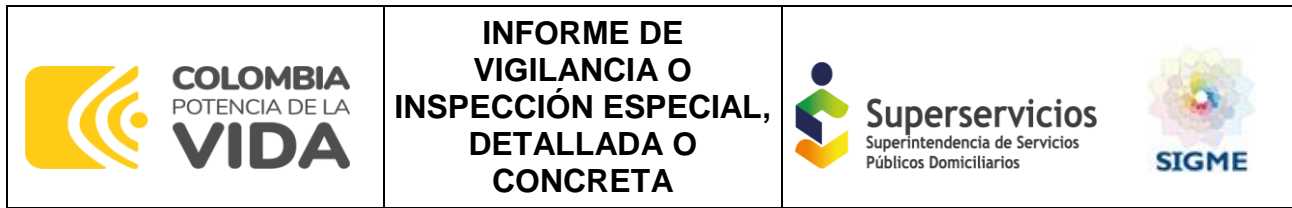
En consulta de la información certificada en el SUI con corte a 11 de octubre de 2023, se observó que el prestador realizó la reversión de información correspondiente, el 27 de julio de 2023, de acuerdo con la aprobación realizada por la SSPD según consta en el Radicado No. SSPD 20232032562571 de fecha 19 de julio de 2023.

Por su parte, la información de la AEGR para el año 2022¹⁴, fue extraída del formato C1 certificado en el SUI, el cual señaló que la duración de las suspensiones que generaron compensación fue de 36.046

¹² Radicado No. SSPD 20235292451102 de fecha 10 de julio de 2023.

¹³ Radicado No. SSPD 20232311966881 de fecha 6 de junio de 2023.

¹⁴ Informe de AEGR 2022, Numeral 3.12.2 Duración equivalente de Interrupción del Servicio (DES), Anexo A Descripción General de la Empresas 2022. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023. páginas 38 y 39.



minutos equivalente a 601 horas para 4.960 suscriptores compensados, cuyas causas se indican a continuación:

“(…)

- *Como consecuencia del colapso de la vía que comunica al municipio de Ataco con el municipio de Planadas en el departamento del Tolima imposibilitando el acceso de los vehículos al municipio afectando el suministro de GLP para el municipio de Planadas en el departamento del Tolima.*
- *Como consecuencia de orden público lo que genero obstrucción en las vías nacionales lo que impidió el abastecimiento oportuno de las estaciones de servicio.*
- *Ruptura de tubería de polietileno que distribuye GLP el daño ocasionado por parte de contratistas (terceros) que se encontraban realizando adecuaciones en la zona.*
- *Se encontró ruptura por herramienta manual manipulada por un tercero (realizando cercamiento de lote) en tubería de polietileno de ¾ dejando sin suministro a los usuarios*
- *Por labores de mantenimiento de la vereda la pausita con la maquina motoniveladora contratada por la comunidad fue averiada la tubería de 3 pulgadas dejando sin suministro a los usuarios”.*

Teniendo en cuenta que los formatos C1 y C2 tienen bases diferentes, no fue posible verificar la información certificada en el SUI, por parte de REDNOVA, con lo señalado por la AEGR.

Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) e Índice de Odorización (IO)

Para la verificación de los indicadores, Índice de Presión en Líneas Individuales -IPLI e Índice de Odorización –IO, se inició con la revisión del número total de ERM disponibles y operadas durante la vigencia 2022 así como la cantidad de mediciones mensuales estimadas.

Dado que REDNOVA señaló que el total de mediciones por ERM durante la vigencia 2022 fue de 7 mediciones mensuales¹⁵, para obtener la cantidad total de mediciones estimadas por realizar para el período indicado se partió de considerar una ERM hasta 5000 suscriptores cuyo tamaño de muestra

¹⁵ Extraído del numeral 5 PROCEDIMIENTO del documento PROCEDIMIENTO DE MEDICION NIVEL DE CONCENTRACION DE ODORANTE Y PRESIONES EN LINEAS INDIVIDUALES (IPLI-IO), suministrado en la respuesta del prestador con Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

corresponde a 357 mediciones para los 5 años¹⁶; el cual, a nivel mensual, estaría alrededor de 6 mediciones.

Luego se calculó como el producto del número de ERM 2022 (76)¹⁷ y número de meses del año, con resultado de 5.472 mediciones. El número de mediciones certificadas en el SUI por parte del prestador fue de 5.530, es decir, un 1% por encima de las mediciones estimadas.

En la tabla siguiente se muestra el porcentaje de cumplimiento de las mediciones relacionadas con los indicadores, IPLI e IO, a nivel mensual, con la información certificada en el SUI por parte del prestador, cuyos valores mensuales fueron del 100% para ambos índices.

Tabla 17. IPLI e IO registrados por Rednova para la vigencia 2022

mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total año
Número mediciones certificadas en SUI	420	427	441	434	427	434	448	476	497	497	511	518	5.530
IPLI -SUI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
IO -SUI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente: SUI- información 2022, consulta realizada el 13 de febrero de 2023
 Elaboración de la tabla por parte de la DTGGC, octubre de 2023.**

Lo anterior es consistente con lo indicado por la AEGR¹⁸, quien expresó:

“(...) De acuerdo con los formatos T3 y T4 reportado al Sistema Único de Información SUI, durante los periodos de enero a diciembre del año 2022 el resultado promedio obtenido por la Compañía para estos indicadores fue de (...) IO de 100%, (...).”

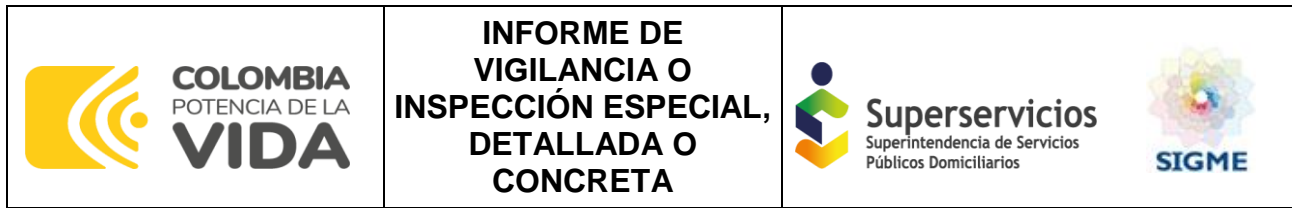
En el periodo de enero a diciembre de 2022, el resultado promedio obtenido por la Compañía para estos indicadores fue de: IPLI de 99,92% por las desviaciones presentadas en una de las muestras, de los meses de enero, febrero, abril y mayo.”

De acuerdo con la información entregada por REDNOVA y la revisión de los datos certificados en el SUI, se aportó la ficha técnica del odorante utilizado por la empresa, este fue Etilmercaptano Odo.

¹⁶ De acuerdo con la tabla señalada en el literal 1, párrafo 5 del artículo 2 de la Resolución No. CREG 009 de 2005.

¹⁷ Dato extraído del numeral 4.4.7.1 Infraestructura de este documento.

¹⁸ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.12.1 Índice de presión de líneas individuales IPLI – Índice de Odorización IO Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.



Este se aplica al gas que Ecopetrol vende a Chilco y que este, a su vez vende al prestador, el cual se carga (el gas comprado a Chilco) en cada uno de los tanques de almacenamiento de Rednova¹⁹.

Al respecto, la AEGR no realizó ninguna observación.

Así mismo, se revisó el documento “PROCEDIMIENTO DE MEDICION NIVEL DE CONCENTRACION DE ODORANTE Y PRESIONES EN LINEAS INDIVIDUALES (IPLI-IO)”²⁰ en el cual se ilustra cómo se lleva a cabo la selección de las viviendas para la medición de dichos índices, así como las mediciones correspondientes.

Por otra parte, se verificó que el prestador utilizó los equipos correspondientes para la medición de los indicadores mencionados anteriormente.

Por su parte, para los equipos *odor Handy*, las certificaciones de calibración aportadas por REDNOVA, fueron expedidas por las empresas INSATECH S.A.S. –Insatech, y PREMAC S.A.S. –Premac.

Para el primer caso, los dos equipos, con modelo Dräger X-am® 5000, fueron calibrados el 8 de mayo de 2023, fecha fuera del rango de evaluación de la vigencia 2022, tal como se muestra en la imagen siguiente.

¹⁹ Aclaración que realizó Rednova mediante correo electrónico, remitido el 27 de julio de 2023, en la visita de la evaluación integral, objeto de este documento.

²⁰ Anexo Numeral 6.18 del Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

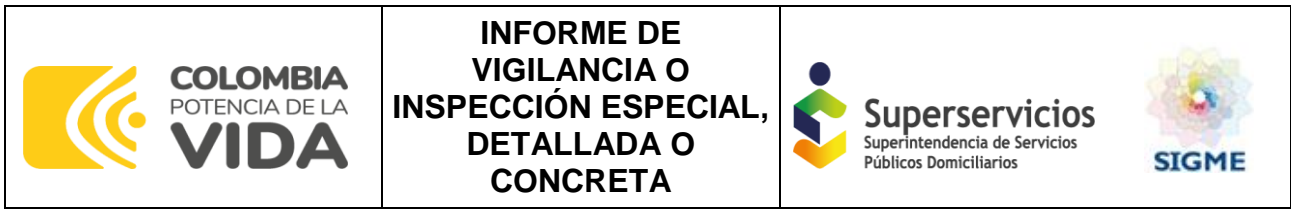


Imagen 9. Un ejemplo del certificado de calibración de un odor handy suministrado por Insatech.

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN
Certificate of Calibration

CLIENTE: Customer	REDNOVA SAS ESP	CERTIFICADO No. : Certificate number	LC-MG-1658
DIRECCIÓN: Address	Carrera 5 # 41 - 16 Edificio F 25 Of.1210	IDENTIFICACIÓN ÚNICA SERVICIO: Unique service identification	1658
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: Measuring instrument	MONITOR DE GAS	FABRICANTE: Manufacturer	Dräger
FECHA DE RECEPCIÓN : Reception date	2023-05-04	MODELO: Model	X-am 5000
FECHA DE CALIBRACIÓN: Calibration date	2023-05-08	NÚMERO DE SERIE: Serial number	ARSB-0468
FECHA PRÓXIMA CALIBRACIÓN RECOMENDADA : Next recommended Calibration	2024-05-08	OTRAS IDENTIFICACIONES: Other identifications	N/A
UBICACIÓN DEL INSTRUMENTO: Instrument Location	N/A	NÚMERO DE PAGINAS: Number of pages	3

METÓDO UTILIZADO: El procedimiento de calibración fue realizado según el procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración Monitores de Gas", versión 2 de 2021-05-04

AUTORIZÓ:
Authorized by

Ing. A. Andrés Hernández M.
Director Laboratorio

Fuente: Rednova, Radicado No. SSPD No SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

Adicionalmente, se verificó la acreditación correspondiente y se observó que Insatech presenta un estado de “Acreditado con Suspensión Parcial –Voluntaria”, tal como se indica en la imagen siguiente.

Imagen 10. Estado de acreditación de Insatech por parte de la ONAC.

ONAC | Servicios | Acreditate | Actualidad | Directorio de Acreditados

Búsqueda por: Esquema de Acreditación | **Nombre del Organismo o Razón Social** | Sector Industrial | Palabra Clave | Suspensiones | Retiros | Inactivos | Vencidos

Inicio > Directorio Oficial de Acreditados > Organismo o Razón Social

Buscar por Nombre del Organismo o Razón Social

A continuación ingrese una palabra o término de búsqueda relacionado con la actividad que requiere consultar: seleccione la sugerencia del listado propuesto y de clic en buscar.

Nombre del Organismo o Razón Social:
insatech

Q Buscar

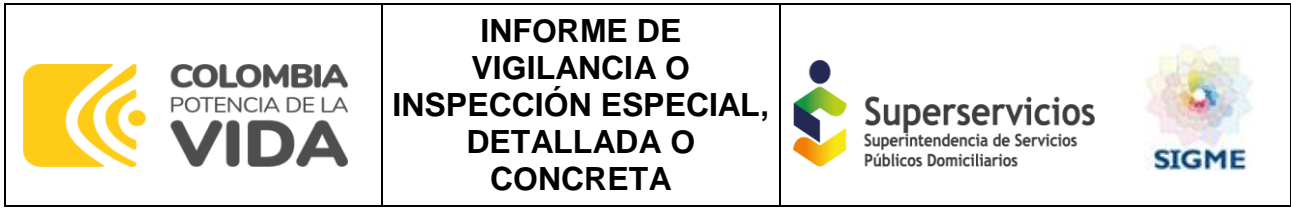
Resultado Directorio de Acreditación

Show: 10 entries

Razón Social:	Esquema:	Código Acreditación:	Estado:	Ciudad:	PDF:
INSATECH S.A.S.	LAC	21-LAC-009	Acreditado con Suspensión Parcial - Voluntaria	Bogotá D.C.	

Showing 1 to 1 of 1 entries | Previous | 1 | Next

Fuente: Página web ONAC, consulta realizada el 23 de octubre de 2023.



Si bien la acreditación estaría vigente, dado que se otorgó el 1 de diciembre de 2021 con fecha de vencimiento 30 de noviembre de 2024, tal como se ilustra en la imagen siguiente:

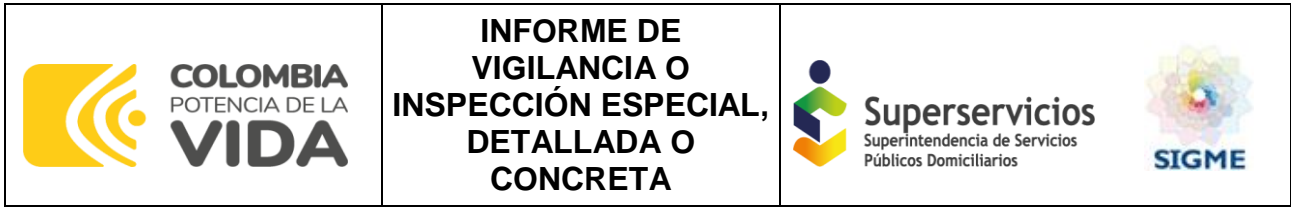


Imagen 11. Certificado de acreditación para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo para Insatech.



ONAC ACREDITA A:
INSATECH S.A.S.
 900.857.863-2
 Calle 114A # 47A – 30 Bogotá D.C. Cundinamarca

La acreditación de este organismo de Evaluación de la Conformidad se ha realizada con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional:
ISO/IEC 17025:2017
Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo.
 Esta Acreditación es aplicable al alcance establecido en el anexo de este certificado, identificado con el código:
21-LAC-009

Página 1 de 4 FR 353-05 V6 Aprobado 2023-07-18

Esta Acreditación está cubierta por los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral suscritos por ONAC con:





Fecha de publicación del Otorgamiento: 2021-12-01
 Fecha de Renovación:
 Fecha de publicación última actualización:
 Fecha de vencimiento: 2024-11-30

La vigencia de este certificado puede ser verificada en onac.org.co/directorio-de-acreditados/buscarpor-organismo o escaneando el código QR



Roberto Quinto
 Director Ejecutivo



ANEXO DEL CERTIFICADO



INSATECH S.A.S.
 21-LAC-009
 ACREDITACIÓN ISO/IEC 17025:2017
 Alcance de la acreditación aprobado / Documento Normativo

SEDE	CÓDIGO	MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	INSTRUMENTOS, EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
SEDE			Calle 114 A 47 A - 30, Bogotá D.C.				
	DB1	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	20 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 40 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 100 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 150 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 200 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente	0,65 mg/100 mL de sangre equivalente 0,81 mg/100 mL de sangre equivalente 4,5 mg/100 mL de sangre equivalente 2,3 mg/100 mL de sangre equivalente 2,9 mg/100 mL de sangre equivalente	Alcoholímetro	Simulador de aliento etílico MRC (Solución hidroalcohólica)	Procedimiento interno validado CA-PR-06 "Calibración de alcoholímetros por método baño húmedo", versión 4 de 2021-09-24

SEDE	CÓDIGO	SITIO	MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	INSTRUMENTOS, EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
	DB1		Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	C _{gH₂} 0 mmol/mol 5,5 mmol/mol 7,5 mmol/mol	C _{gH₂} 0,68 mmol/mol 0,60 mmol/mol 0,61 mmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
	DB1		Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	Cl ₂ 0 µmol/mol 5 µmol/mol 10 µmol/mol	Cl ₂ 0,029 µmol/mol 0,68 µmol/mol 1,2 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
	DB1		Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	NO ₂ 0 µmol/mol 5 µmol/mol 10 µmol/mol	NO ₂ 0,058 µmol/mol 0,68 µmol/mol 1,2 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
	DB1		Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	H ₂ 0 mmol/mol 10 mmol/mol 20 mmol/mol	H ₂ 0,68 mmol/mol 0,63 mmol/mol 0,74 mmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04

Página 2 de 4 FR 353-06 V6 Aprobado 2023-07-18

Esta Acreditación está cubierta por los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral suscritos por ONAC con:



ANEXO DEL CERTIFICADO

INSATECH S.A.S.
21-LAC-009
ACREDITACIÓN ISO/IEC 17025:2017
Alcance de la acreditación aprobado / Documento Normativo

SEDE CÓDIGO	SITIO MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	INSTRUMENTOS, EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	NO 0 µmol/mol 10 µmol/mol 25 µmol/mol	NO 0,098 µmol/mol 1,2 µmol/mol 1,6 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	NH ₃ 0 µmol/mol 50 µmol/mol 100 µmol/mol	NH ₃ 0,098 µmol/mol 3,0 µmol/mol 2,4 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	PH ₂ 0 µmol/mol 0,5 µmol/mol 5 µmol/mol	PH ₂ 0,098 µmol/mol 0,12 µmol/mol 0,68 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	SO ₂ 0 µmol/mol 5 µmol/mol 10 µmol/mol	SO ₂ 0,20 µmol/mol 0,65 µmol/mol 1,2 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	CO 0 µmol/mol 50 µmol/mol 100 µmol/mol	CO 0,098 µmol/mol 0,77 µmol/mol 1,2 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia certificado	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	CH ₄ 0 mmol/mol 20 mmol/mol 25 mmol/mol	CH ₄ 0,070 mmol/mol 0,21 mmol/mol 0,26 mmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia certificado	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	O ₂ 0 mmol/mol 150 mmol/mol 180 mmol/mol	O ₂ 0,098 mmol/mol 1,7 mmol/mol 1,9 mmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia certificado	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	CO ₂ 0 mmol/mol 20 mmol/mol 26 mmol/mol	CO ₂ 0,070 mmol/mol 0,21 mmol/mol 0,26 mmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia certificado	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04



ANEXO DEL CERTIFICADO

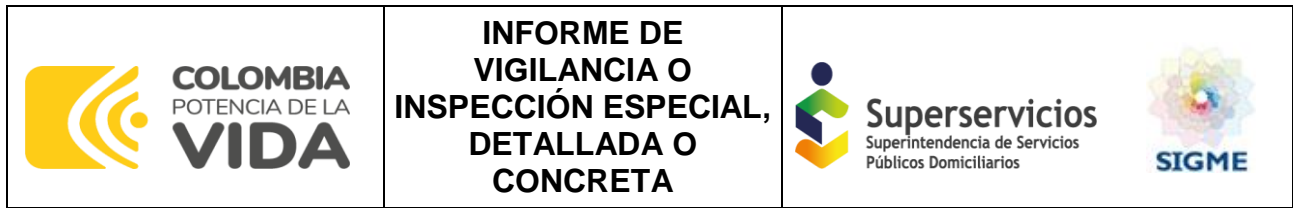
INSATECH S.A.S.
21-LAC-009
ACREDITACIÓN ISO/IEC 17025:2017
Alcance de la acreditación aprobado / Documento Normativo

SEDE CÓDIGO	SITIO MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	INSTRUMENTOS, EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	C ₂ H ₆ 0 mmol/mol 7,5 mmol/mol 9 mmol/mol	C ₂ H ₆ 0,60 mmol/mol 0,68 mmol/mol 0,68 mmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia certificado	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	H ₂ S 0 µmol/mol 16 µmol/mol 40 µmol/mol	H ₂ S 0,098 µmol/mol 0,16 µmol/mol 0,41 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia certificado	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DBt	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	16,7 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 64 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 78,6 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 165,3 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente 210,7 mg de etanol/100 mL de sangre equivalente	0,63 mg/100 mL de sangre equivalente 1,2 mg/100 mL de sangre equivalente 1,4 mg/100 mL de sangre equivalente 2,4 mg/100 mL de sangre equivalente 3,3 mg/100 mL de sangre equivalente	Alcoholímetro	Material de referencia certificado (gas seco)	Procedimiento Interno Validado CA-PR-06 "Calibración de alcoholímetros por método gas seco", versión 2 de 2021-05-04

Notas:

La incertidumbre expandida de la medición reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura "k=2", con una probabilidad de cobertura de aproximadamente 95 %. Para el proceso de calibración de alcoholímetros por método de gas seco, los valores descritos en el intervalo de medición corresponden a una presión atmosférica de 752,62 hPa (Presión Bogotá D.C.) y una temperatura de 21 °C, estos valores pueden cambiar dependiendo la presión atmosférica y la temperatura que se encuentre en el sitio de la calibración. Para los servicios de calibración de alcoholímetros por método de gas seco y calibración de monitores de gas, el laboratorio permanente se entiende como un sitio.

Fuente: Página web ONAC, consulta realizada el 23 de octubre de 2023.



Presenta líneas de alcance que se encuentran en estado suspendido voluntariamente, según se muestra en la imagen siguiente:

Imagen 12. Ejemplo de suspensión parcial alcance de la acreditación de Insatech.

	COMUNICADO SUSPENSIÓN PARCIAL ALCANCE DE ACREDITACIÓN	CÓDIGO: FR 3.5-1-12 VERSIÓN: 4 PÁGINA: 1 FECHA: 2021-11-24
--	--------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

EL ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC

INFORMA QUE:

En atención a la decisión del Comité de Acreditación No. **2023-104-LAC** se informa que las líneas de alcance relacionadas a continuación, las cuales hacen parte del alcance otorgado al Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) **INSATECH S.A.S.**, identificado con código de acreditación **21-LAC-009**, se encuentran en estado **suspendido**, por lo cual, mientras esta suspensión se encuentre publicada en la página web, el OEC no podrá prestar actividades de evaluación bajo la condición de acreditado para dicho alcance. Esta suspensión tendrá efecto a partir de la fecha informada en la sección observaciones del siguiente link <https://onac.org.co/directorio3/index.php/acreditaciones/21-lac-009>

Se aclara para todos los efectos que, el alcance de acreditación que no se encuentra incluido en este comunicado, se encuentra en estado vigente y acreditado, y, en consecuencia, el OEC puede ofrecer sus servicios de evaluación de la conformidad bajo la condición de acreditado

ALCANCE A SUSPENDER

SEDE	SITIO					
CÓDIGO	MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	INSTRUMENTOS, EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
DB1	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	NO ₂ 0 µmol/mol 5 µmol/mol 10 µmol/mol	NO ₂ 0,058 µmol/mol 0,58 µmol/mol 1,2 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DB1	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	H ₂ 0 mmol/mol 10 mmol/mol 20 mmol/mol	H ₂ 0,58 mmol/mol 0,63 mmol/mol 0,74 mmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04
DB1	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	NH ₃ 0 µmol/mol 50 µmol/mol 100 µmol/mol	NH ₃ 0,58 µmol/mol 3,0 µmol/mol 2,4 µmol/mol	Equipo de medición de gases de lectura directa e indirecta	Material de referencia	Procedimiento interno validado CA-PR-07 "Calibración de monitores de gas", versión 2 de 2021-05-04

Fuente: Página web ONAC, consulta realizada el 23 de octubre de 2023.

Adicionalmente, en el enlace incluido en la imagen anterior, se observó que la ONAC aceptó la solicitud de suspensión parcial voluntaria de la acreditación otorgada a Insatech, tal como se muestra en la imagen siguiente:

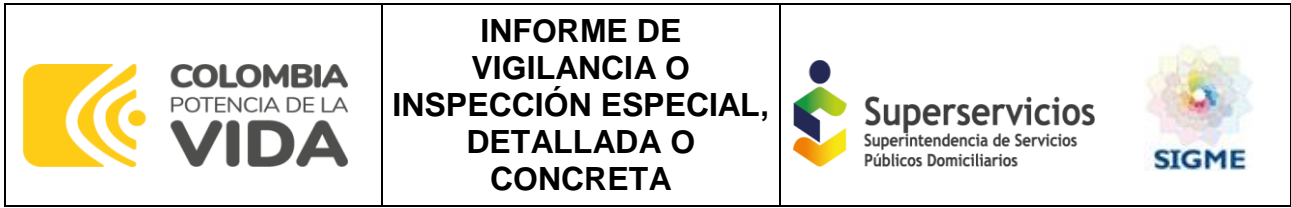



Imagen 13. Información de la acreditación de Insatech por parte de la ONAC

Información del Organismo

Nombre de la Razón Social:	INSATECH S.A.S.
NIT:	900.857.863-2
Dirección Sede Principal:	Calle 114A # 47A - 30
Departamento:	Bogotá D.C.
Ciudad:	Bogotá D.C.
Teléfono Fijo:	3015525428-9272748
Correo electrónica:	metrologia@insatech.com.co, insatechsas@gmail.com
Página Web:	

Información de la Acreditación



Código de acreditación:	21-LAC-009
Estado:	Acreditado con Suspensión Parcial - Voluntaria
Fecha de publicación del otorgamiento:	2021-12-01
Fecha de vencimiento de la acreditación:	2024-11-30
Esquema de acreditación:	LAC
Nombre de la norma:	Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo.
Norma Acreditada:	ISO/IEC 17025:2017
Certificado de acreditación:	
Nota:	
Observaciones:	<p>Se informa al público en general que a partir del 2023-09-01, ONAC aceptó la solicitud de suspensión parcial voluntaria de la acreditación otorgada al OEC INSATECH S.A.S., para el alcance relacionado en el comunicado con asunto: "decisión de suspensión parcial voluntaria" que se encuentra publicada junto con el certificado de acreditación 21-LAC-009. Esta medida tendrá efecto a partir del 2023-09-05, fecha en la que se realiza la presente publicación.</p> <p>Se informa al público en general que el día 2023-07-21 el Comité de Apelaciones decidió mantener la decisión de suspender parcialmente la acreditación en el certificado No 21-LAC-009, emitida por el Comité de Acreditación el día 2023-06-20, cuyo titular es OEC INSATECH S.A.S., Esta medida tendrá efecto a partir del 2023-07-24, fecha en la que se realiza la presente publicación.</p>

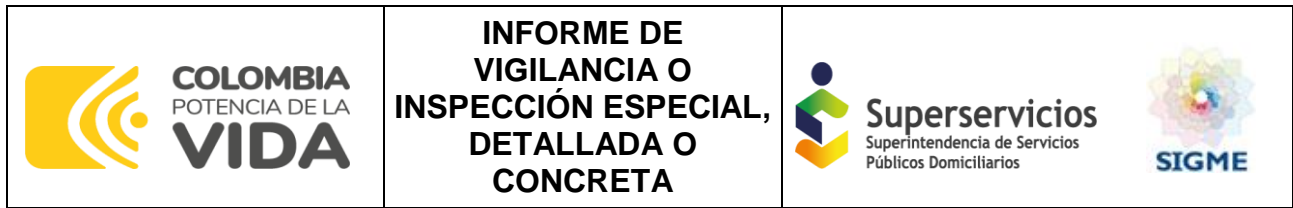
Detalle del Alcance

Mostrar registros Filtrar por:

MAGNITUD O ÁREA	MÉTODO O TIPO DE CALIBRACIÓN	Estado
CONCENTRACIÓN DE SUSTANCIA/ FRACCIÓN DE CANTIDAD	Analizadores de Concentración de gases	Acreditado con Suspensión Parcial
CONCENTRACIÓN DE SUSTANCIA/ FRACCIÓN DE CANTIDAD	Alcoholímetro / Alcohosensor	Acreditado con Suspensión Parcial - Voluntaria

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros Anterior Siguiente

Fuente: Enlace²¹ de ONAC, consulta realizada el 23 de octubre de 2023.



Así las cosas, no fue posible corroborar, si para el momento de la certificación y específicamente para la vigencia 2022, el laboratorio tenía certificación acreditada para la magnitud e instrumento a calibrar, para este caso, de los dos equipos *odor Handy*, modelo Dräger X-am® 5000.

Para el segundo caso, se observó que, de los cuatro certificados de los equipos *ODOR Handy^{plus}* suministrados por Rednova, tres de ellos, con número de serie: 28201915, 28202117 y 28202118 fueron calibrados durante la vigencia 2022 y el restante, con número de serie 28000511 fue calibrado en el año 2021; ninguno de estos 4 reportes de calibración revisados, señalan la vigencia de la calibración, y el segundo y tercer equipo, se encontraron sin firma. En la imagen siguiente se incluye un ejemplo de dicho reporte de calibración, realizado por Premac.

²¹ Esto es, <https://onac.org.co/directorio3/index.php/acreditaciones/21-lac-009>.

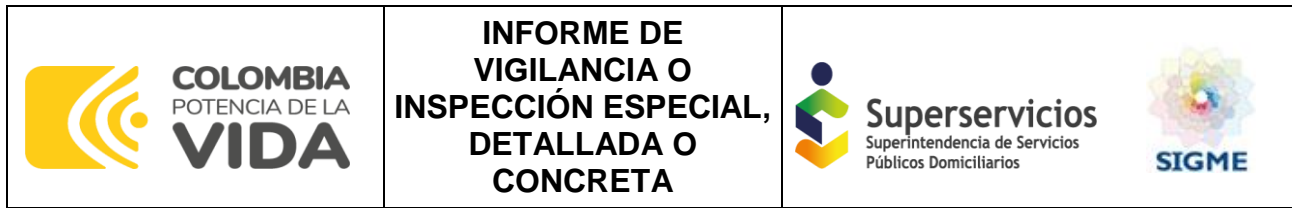


Imagen 14. Un ejemplo del certificado de calibración de un odor handy suministrado por Premac.

	REPORTE DE CALIBRACIÓN	Código: GT-FO-01 Versión: 04
Premac SAS está certificado bajo la Norma ISO 9001, del 2015.	REPORTE DE CALIBRACIÓN N° RC 050522-13	Página: 1 de 2

LABORATORIO LABORATORY	MEDICIÓN Y ANALISIS
INSTRUMENTO: APPARATUS:	DETECTOR DE GASES
FABRICANTE: MANUFACTURER:	AXEL SEMRAU
MODELO: MODEL:	ODOR HANDY PLUS
NUMERO DE SERIE: SERIAL NUMBER:	28202117
CLIENTE: CUSTOMER:	RED NOVA S.A.S E.S.P
FECHA DE RECEPCION: DATE OF RECEPTION:	2022-05-02
FECHA DE CALIBRACIÓN: DATE OF CALIBRATION:	2022-05-05
RANGO DE MEDICION: MEASUREMENT RANGE:	EM 0 a 50 mg/m3

METODO DE MEDICION:
Como medidor comparación de lecturas medidas con el equipo bajo prueba y comparadas con los valores nominales generados por los gases patrón marca Axel Semrau modelo NO APLICA.

EQUIPO UTILIZADO:
Gas patrón marca: Axel Semrau

LUGAR DE CALIBRACIÓN:
Taller de mantenimiento y calibración Premac S.A.S - Cra 69 B # 24 -25 Sur Carvajal - Bogotá

INCERTIDUMBRE DE MEDICION:
La incertidumbre expandida de medición reportada en la tabla de resultados, fue calculada con un factor de cobertura de K=2. El que da una probabilidad o un nivel de confianza de aproximadamente el 95%.

DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO A CALIBRAR:
El presente instrumento digital objeto de prueba está categorizado como Detector Multigas según su fabricante y como se evidencia en el manual.

TRABAJO REALIZADO:
Calibración del instrumento para las mediciones (EM) en mg/m3, aplicando y midiendo un nivel de frecuencia trazable para cada uno de los valores según el tratamiento recomendado por el fabricante en su manual de instrucciones y de acuerdo con los valores solicitados por el cliente.

**Este informe expresa fielmente el resultado de las mediciones realizadas. No podrá ser reproducido total o parcialmente, excepto cuando se haya obtenido previamente permiso por escrito del laboratorio que lo emite.
This certificate is an record of the performed measurements results. This certificate may not be partially or totally reproduces, except with the prior written permission of the issuing laboratory.*

**Los resultados contenidos en el presente informe se refieren al momento y condiciones en que se realizaron las mediciones. El laboratorio que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados.
The results of this certificate refer to the moment and conditions in which the measurements were made. The issuing laboratory assumes no responsibility for any ensuing damages due to the misuse of the calibrated instruments.*

PREMAC S.A.S Cra 69 B # 24 -25 Sur Carvajal - Bogotá - Tel: 7158581 - Cel: 3115083024

	REPORTE DE CALIBRACIÓN	Código: GT-FO-01 Versión: 04
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

Premac SAS está certificado bajo la Norma ISO 9001, del 2015.

REPORTE DE CALIBRACIÓN
N° RC 050522-13

Página: 2 de 2

CONDICIONES DE INGRESO AL LABORATORIO:

Equipo Ingresó con Sensor 20002446.012 CE 87, equipo nuevo Incluye accesorios y lloencia

REPARACIONES REALIZADAS:

Se realizan pruebas de carga, Sensibilidad 17 nA, pruebas de medición y calibración con gas patron propiedad del cliente.

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN:

Se encontro dentro de las especificaciones establecidas del procedimiento GT-PR-01 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION MANTENIMIENTO-CALIBRACIÓN-VERIFICACION. La siguiente tabla contiene los resultados obtenidos durante la calibración del presente instrumento objeto de prueba.

PRUEBAS DE CALIBRACIÓN						
LECTURA PATRON	MEDIDA ANTES DE AJUSTE	LECTURA DESPUES DE AJUSTE	MEDIA	ERROR	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA U[K=2]	HISTERESIS
EM	14.1	11.5	13.67	-0.43	1.412755385	N.A
		13.7				
		13.6				
		13.7				

REGISTRO CONDICIONES AMBIENTALES		
	TEMPERATURA AMBIENTE	19.2 °C
	HUMEDAD RELATIVA	54%

TRAZABILIDAD:

El laboratorio de Metrología de PREMAC S.A. custodia y mantiene la trazabilidad de los patrones de trabajos utilizados en esta calibración, los cuales fueron producidos y verificados por AXEL SEMRAU

PATRON UTILIZADO						
Marca	Modelo/Rango	S/N Patrón	Incertidumbre	Fecha de Vencimiento		
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
AXEL SEMRAU	14.1 mg/m3 (EM)	44622 AS-1713	0.705 mg/m3	2023-03-02		
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

OBSERVACIONES:

- Al presente instrumento se le coloco estampilla de calibración de PREMAC
- El usuario es responsable de mantener calibrado este instrumento a intervalos regulares de tiempo para garantizar la confiabilidad de las mediciones realizadas con este instrumento de medición.

Responsable de la medición:

Revisó y Aprobó:

Nicolás Perilla Suarez
Auxiliar Mantenimiento

Angelica Milena Castellanos C
Coordinador Mantenimiento

FIN DEL REPORTE

Fuente: Rednova, Radicado No. SSPD No 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

Para finalizar, se verificó la acreditación correspondiente y se observó que Premac se encontraba acreditada para certificar la calibración de detector de fugas para el período comprendido entre el 14 de noviembre de 2018 y 13 de noviembre de 2021, según se muestra en la imagen siguiente.

Imagen 15. Certificado de acreditación de odor handy para Premac.




EL ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA
acredita a:

PREMAC S.A.S.
NIT: 890.913.321-7
Carrera 42 # 24- 52, Itagüí, Antioquia, Colombia.

La evaluación y acreditación de este organismo de evaluación de la conformidad, se han realizado con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional:

ISO/IEC 17025:2017

Esta Acreditación es aplicable al alcance establecido en el anexo

18-LAC-011

Esta Acreditación está sujeta a que el organismo de evaluación de la conformidad se mantenga conforme con los requisitos especificados, lo cual será evaluado por ONAC.
La vigencia de este certificado se puede verificar en www.onac.org.co

Certificado de Acreditación 18-LAC-011

Fecha de Otorgamiento: 2018-11-14 Fecha Última Modificación: 2021-05-07
Fecha de Renovación: Fecha de Vencimiento: 2021-11-13

Alfonso García
Director Ejecutivo

Firmas digitalizadas por:
Asesoría: Sergio López
Fecha y hora: 20.03.2022 08:31:01





Página 1 de 2

No. D 37639

FR-3.5.3-06 V1 Aprobado 2021-01-21



ANEXO DE CERTIFICADO
PREMAC S.A.S.
18-LAC-011
ACREDITACIÓN ISO/IEC 17025:2017
Alcance de la acreditación aprobado / Documento Normativo





Página 1 de 2

SEDE	Carrera 42 # 24- 52, Itagüí, Antioquia, Colombia.					
CÓDIGO	MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	INSTRUMENTOS, EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
DB1	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	0 mmol/mol de metano	0,58 µmol/mol	Detector de gases	Materia de referencia certificado	Procedimiento GU-012 para la calibración de detectores de gas de uno o más componentes. Centro Español de Metrología, edición digital 1.
		1 mmol/mol de metano	59 µmol/mol			
		5 mmol/mol de metano	0,12 mmol/mol			
		10 mmol/mol de metano	0,12 mmol/mol			
		25 mmol/mol de metano	0,51 mmol/mol			
DB1	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	0 µmol/mol de monóxido de carbono	0,59 µmol/mol	Detector de gases	Materia de referencia certificado	Procedimiento GU-012 para la calibración de detectores de gas de uno o más componentes. Centro Español de Metrología, edición digital 1.
		15 µmol/mol de monóxido de carbono	0,73 µmol/mol			
		50 µmol/mol de monóxido de carbono	0,79 µmol/mol			
DB1	Concentración de sustancia/ Fracción de cantidad	0 mmol/mol de propano	0,58 µmol/mol	Detector de gases	Materia de referencia certificado	Procedimiento GU-012 para la calibración de detectores de gas de uno o más componentes. Centro Español de Metrología, edición digital 1.
		1 mmol/mol de propano	42 µmol/mol			
		5 mmol/mol de propano	42 µmol/mol			

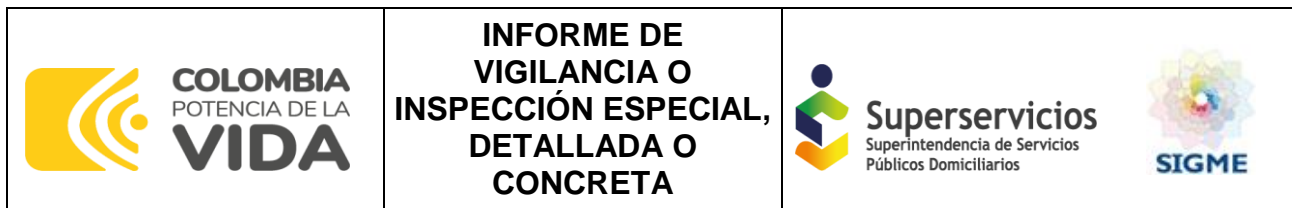
Notas:

La Incertidumbre expandida de la medición reportada se establece como la Incertidumbre estándar de medición multiplicada por un factor de cobertura k = 2 con una probabilidad de cobertura de aproximadamente 95 %.

Página 2 de 2

No. D 37640

Fuente: Página web ONAC, consulta realizada el 23 de agosto de 2023.



Por lo anterior, para la vigencia 2022, los certificados de calibración para *odor handy* suministrados por el prestador no son válidos puesto que, ni Insatech ni Premac, se encontraban debidamente acreditados para realizar las calibraciones de los equipos en mención.

En relación con los certificados de calibración de manómetros de alta y baja presión, REDNOVA no suministró esta información. Al respecto, mediante comunicación con Radicado SSPD No 20232314776351 de 5 de diciembre de 2023, la SSPD dio a conocer al prestador esta información. Por su parte, Rednova, según comunicación de fecha 13 de diciembre de 2023, vía correo electrónico aportó copia de los certificados de calibración de los manómetros en mención. Al respecto, una vez revisados se encontró que el proveedor Rocha y Londoño S.A.S. Soluciones en Instrumentación Industrial no se encuentra acreditado por la ONAC para el año de la evaluación.

Frente a lo anterior, es importante resaltar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como entidad de inspección, vigilancia y control debe verificar que las mediciones de calidad que se tomen para presiones de suministro y cantidad de sustancia odorante en el gas correspondan a mediciones precisas y exactas para lo cual es necesario tener la certeza de que los instrumentos de medición utilizados para esta actividad entreguen información confiable y veraz.

De esta manera, la medición debe ser legalmente válida de acuerdo con los criterios señalados en el Decreto 1595 de 2015.

Es importante anotar que en el documento de “PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE ESTACIONES, POLIVALVULAS Y OTROS ACTIVOS”²², suministrado por REDNOVA, en el marco de esta evaluación integral, se expresa lo siguiente:

“(...) La Calibración o verificación de Manómetros de la ERM se realizada cada año por empresas certificadas por la ONAC para tal fin.”

Por su parte, la AEGR²³, precisó que: *“(...) La compañía utiliza equipos que le permiten tomar las medidas de los parámetros de calidad establecidos por el ente de regulación, la AEGR validó a través de una muestra de los equipos utilizados en las mediciones que estos contaran su certificado de calibración vigente sin que se encontraran desviaciones.”*

Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST)

²² Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

²³ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.9.1 Equipos utilizados para la toma de mediciones. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.

Con el índice IRST se busca determinar la capacidad de respuesta de la empresa ante los eventos que se deriven de la prestación de servicio de gas combustible por redes. En línea con lo anterior, es necesario indicar que la CREG no ha establecido 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 Redes²⁴, 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. Para el análisis de este indicador, se tomaron como referencia los eventos que fueron catalogados como emergencias en el formato T2 Respuesta de Servicio Técnico certificado en el SUI por Rednova, el cual contiene el reporte discriminado por tipo de evento. Tanto la información suministrada por el prestador como el cálculo del indicador, desagregado a nivel mensual, se indica en la tabla siguiente.

Tabla 18. Índice IRST registrado por Rednova para la vigencia 2022

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total general
Cantidad solicitudes atendidas - Rednova	67	67	61	63	44	69	67	66	76	61	73	61	775
Cantidad solicitudes atendidas -SUI	67	67	61	63	44	69	67	66	76	61	73	61	775
IRST (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuentes: SUI- Consulta al SUI de la vigencia 2022 - Realizada el 13 de febrero de 2023 Rednova, Radicado No. SSPD No 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

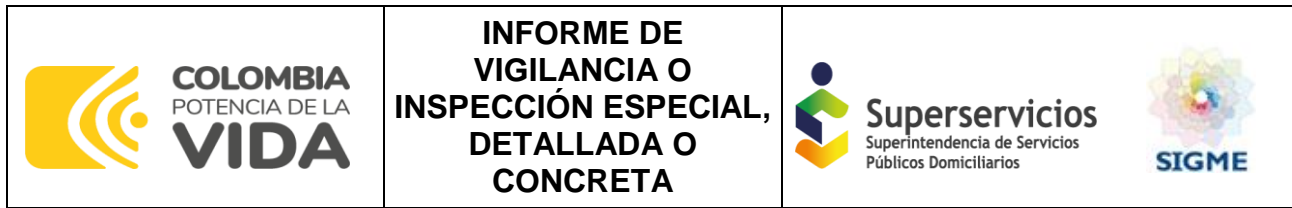
Como resultado, se observó que la cantidad de solicitudes durante la vigencia 2022 fue de 775 y el índice anual IRST estuvo en el 100%.

Lo anterior es consistente con lo manifestado por la AEGR²⁵ quien expresó lo siguiente sobre el cumplimiento del IRST:

“(...) El formato T2 para el año 2022, suministrado por la Compañía, se atendió 775 para el servicio por tipo evento EC, los cuales fueron atendidos dentro del rango de una hora o menos, por lo que dio cumplimiento al 100% del índice de respuesta al servicio técnico.”

²⁴ Esto es, Resolución CREG 067 de 1995.

²⁵ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.12.1 Índice de Respuesta a Servicio Técnico. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.



4.6.5 Permisos y/o licencias

Respecto de los permisos y/o licencias que tratan los artículos 22, 25 y 26 de la Ley 142 de 1994, expedidos por las autoridades competentes, REDNOVA aportó la copia de las certificaciones por medio de las cuales las alcaldías concedieron permisos o señalaron realizar consulta a las autoridades ambientales para el uso del suelo en los predios donde se encuentran ubicados los tanques estacionarios.

Específicamente para el caso de la comunicación de la Alcaldía de Encino (1 Estación), expedida el 25 de mayo de 2021, se señaló que: “(...) el citado predio se encuentra dentro del Distrito Regional de Manejo Integrado DRMI. Guantiva la Rusia, declarada como área protegida, (...)”, y por tanto, debió realizarse la consulta respectiva a la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS. De esta última entidad, no se encontró ninguna certificación al respecto.

En términos generales, no se halló ninguna certificación expedida por los entes territoriales que otorgaran los permisos para la instalación y mantenimiento de todo el sistema de tuberías y accesorios necesarios para el funcionamiento en condiciones normales de las redes primarias y secundarias en cada municipio atendido por REDNOVA, durante la vigencia 2022.

No obstante, la AEGR KPMG²⁶ indicó que:

“(...) a través de una muestra aleatoria de las obras que actualmente están siendo ejecutadas por Rednova verifico que esta contaras con los permisos y licencias necesarias para ejecutar estas obras y proyectos sin que se identificaran desviaciones. (...)”

4.6.6 Pérdidas técnicas en el sistema de distribución de GLP por redes

De acuerdo con la información suministrada por REDNOVA²⁷, el porcentaje de pérdidas técnicas, o, mermas calculada, entregado y definido como:

“(...) Es el porcentaje que relaciona los m³ de mermas vs los m³ facturados. Las condiciones de mermas positivas o negativas están directamente relacionadas con:

- 1. Características del GLP (Densidad específica)*
- 2. Nivel de llenado del tanque a menor % presenta mermas negativas.*

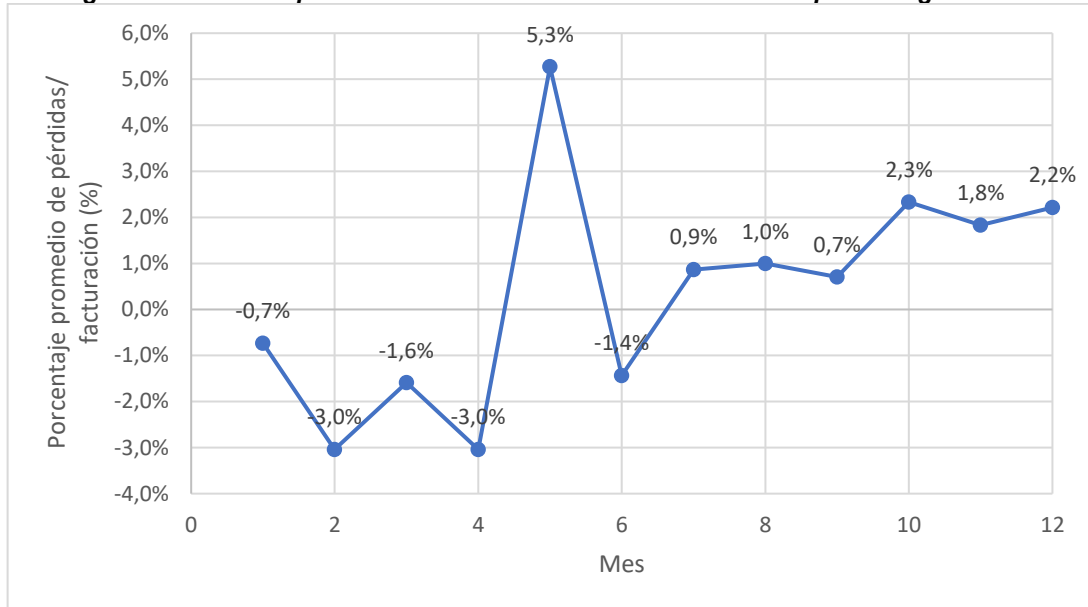
²⁶ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.7 Plan de inversiones y permisos y/o licencias para nuevas obras. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.

²⁷ Correo electrónico del 28/07/2023 recibido de Rednova, como parte de la visita de evaluación integral a Rednova.

3. *Altitud en la que se ubica la estación.*
4. *Temperatura del municipio donde se ubica la estación.*
5. *Perdidas normales en el sistema.”*

En la imagen siguiente se muestra el comportamiento de las pérdidas técnicas durante el año. Se encontró que el mayor porcentaje de pérdidas se presentó en el mes de mayo con 5,3%. El promedio de las pérdidas técnicas en el año 2022 fue del 0,4%, con tendencia al incremento.

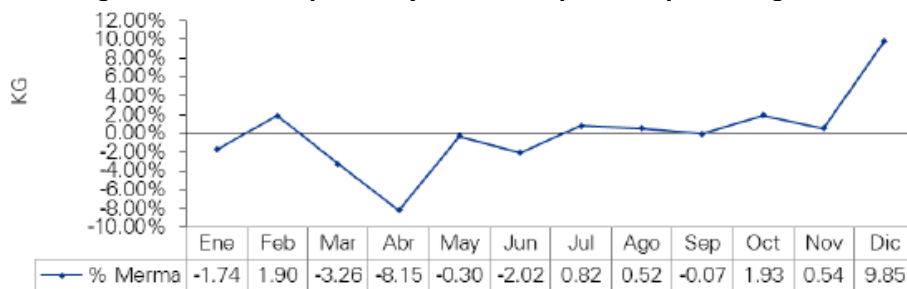
Imagen 16. Gráfica de pérdidas técnicas en distribución calculadas para la vigencia 2022.



Fuente: Rednova. Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

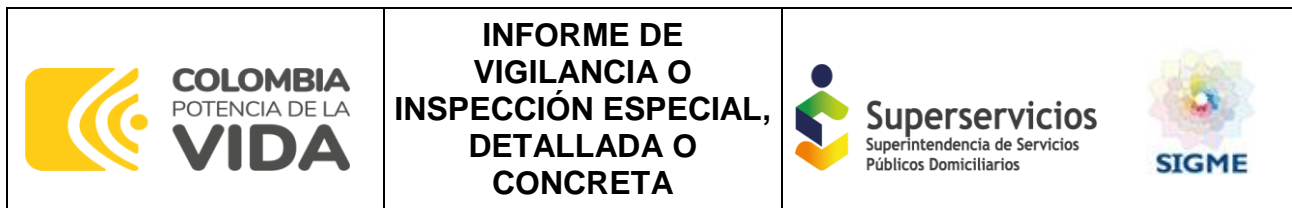
La tendencia anterior es consistente con la gráfica de porcentaje de mermas reportado por la AEGR²⁸; para este caso la unidad que utiliza es diferente (kilogramos), imagen que se muestra a continuación:

Imagen 17. Gráfica de porcentaje de merma-pérdidas para la vigencia 2022.



Fuente: KPMG. Anexo A Informe de AEGR, junio de 2023.

²⁸ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.6 Pérdidas de GLP inventarios Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.



Sin embargo, en el informe de la AEGR no se señala ninguna observación al respecto.

4.6.7 Mantenimientos y detección de fugas

De acuerdo con la información suministrada por REDNOVA, el prestador realizó las actividades de operación y de mantenimiento de la infraestructura de distribución de GLP por redes a su cargo; específicamente, para la segunda actividad incluyó los sistemas de regulación y medición; odorización; cruces aéreos, y re seguimiento de la red de media y alta presión.

Lo anterior se encuentra incorporado con detalle, en los documentos, “*Procedimiento de mantenimiento de estaciones, polivalvulas y otros activos*”²⁹; “*Procedimiento de medicion nivel de concentracion de odorante y presiones en lineas individuales (IPLI-IO)*”; “*Plan de aseguramiento metrológico*”³⁰; Manual de construcción de instalaciones”³¹ el nuevo “Manual de construcciones de redes de distribución de GLP”³²; este último elaborado en el mes de abril de 2023.

También, se revisó el reporte resumen de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a la infraestructura física, en la vigencia 2022, su programación y su ejecución, por departamento, discriminados por municipio, en los cuales se verifica la consistencia entre lo programado y lo ejecutado.

Al respecto, la AEGR³³ señaló que:

“(...) Durante el año 2022, Rednova realizo a través de un cronograma anual su programa de operación y mantenimiento el cual fue ejecutado mediante actividades que incluyen de acuerdo con el tipo de mantenimiento correspondiente:

(...)

Mantenimientos totales:

De acuerdo con el informe checklist Revisión Parcial Y Total, de Rednova se realizaron de acuerdo con el cronograma de mantenimiento totales, en los municipios de San Andres,

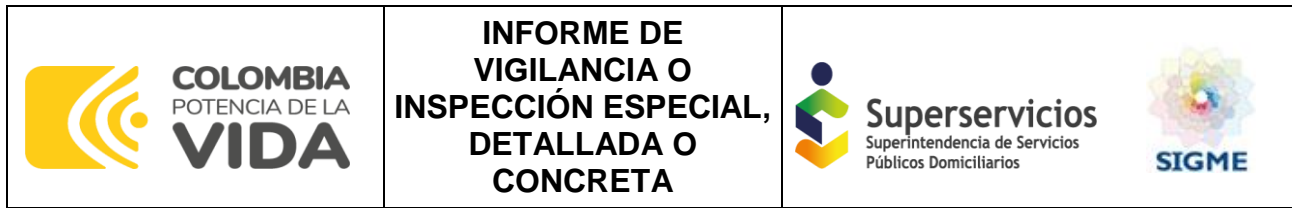
²⁹ Anexo Numeral 6.18 del Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

³⁰ Anexo Numeral 6.19 del Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

³¹ Anexo Numeral 6.29 del Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

³² Anexo Numeral 6.22 del Radicado No. SSPD 20235292451102, de 10 de julio de 2023.

³³ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.2 Mantenimiento en redes y equipos y numeral 3.2 Re seguimiento de redes de distribución. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.



Aratoca, Capitanejo, Mogotes, Mogotes, Contratación, Guadalupe y Oiba de Santander, para un total de 8 mantenimientos de este tipo durante el año 2022.

Revisiones parciales:

Las revisiones parciales ejecutadas durante el año 2022 se registraron en el informe checklist revisión parcial y total, a continuación, descritas en resumen por departamento y tipo de tanque.”

Imagen 18. Tabla de revisiones parciales y totales realizadas por Rednova para la vigencia 2022.

Departamento:	Tipo de Tanque Estacionario				Total
	1	2	3	4	
Santander	31	10	1		42
Tolima	14	7	1		22
Antioquia	7	3	2		12
Cesar	6	1			7
Caqueta	2	2			4
Cundinamarca	3				3
Boyaca	2				2
Caldas	1	1			2
Choco	1			1	2
Total:	67	24	4	1	96

Fuente: KPMG. Anexo A Informe de AEGR, junio de 2023.

En cuanto las actividades de detección de fugas en la red de distribución, se revisó la información remitida por REDNOVA, la cual incluyó solamente 12 municipios de los 64 municipios atendidos, durante los meses de enero y febrero, ambos de la vigencia 2022.

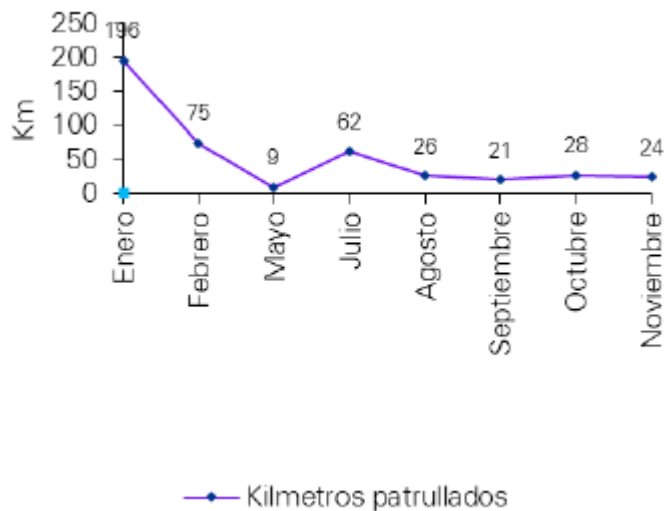
En relación con el resequimiento a las redes de distribución la AEGR³⁴, que expresó:

“De acuerdo con la información entregada por la Compañía, se realizaron actividades de resequimiento durante el año 2022 en la red de polietileno a 440 KM de longitud, de los 983 KM teóricos proyectados para resequimiento, cumpliendo en un 45% el programa de resequimiento proyectado.

³⁴ Informe de AEGR 2022, Anexo A Descripción General de la Empresas 2022 numeral 3.2 Mantenimiento en redes y equipos y numeral 3.2.1 Re seguimiento de redes de distribución. Informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, KPMG. Junio 2023.

A continuación, se muestra el detalle del cumplimiento de los KM con resequimiento, durante los meses de 2022:”

Imagen 19. Reseguimiento a la red realizado por Rednova en la vigencia 2022.



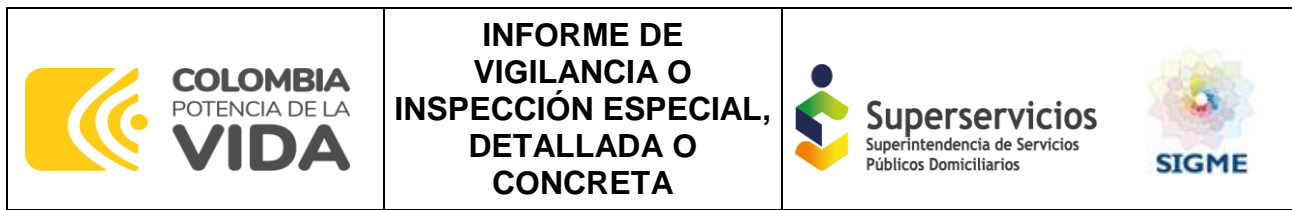
Fuente: KPMG. Anexo A Informe de AEGR, junio de 2023.

En síntesis, se verificó que el para el año 2022, REDNOVA dispuso de información relacionada con los procedimientos de construcción, inspección, pruebas y mantenimiento del sistema de distribución de GLP por redes, las actividades ejecutadas cumplieron con las disposiciones de la NTC 3728 y se encontró evidencia de actividades de inspección efectuadas para la detección de fugas y actividades de re seguimiento.

4.6.8 Solicitudes de conexión del servicio

Se revisaron los documentos suministrados por REDNOVA y se encontró que, los requisitos exigidos son los contemplados en la Resolución No. MME 90902 de 2013, tanto para las firmas asociadas con el prestador como para las firmas instaladoras independientes. La diferencia radica en el paso a paso que se hace según el tipo de firma seleccionada por parte del suscriptor potencial que solicita el servicio de gas combustible.

En relación con las solicitudes de conexión del servicio de gas combustible GLP por redes rechazadas durante la vigencia 2022, se encontró que fueron 3, para 2 firmas instaladoras de internas



independientes con 3 causales de rechazo, y 1 alternativa planteada. Los municipios involucrados fueron Planadas en Tolima y, San José del Fragua y El Paujil, estos dos últimos en Caquetá.

La causa correspondió a entrega de certificados vencidos. No obstante, para los tres casos, se resolvieron satisfactoriamente con la remisión del certificado actualizado y aprobación de la venta.

En relación con esta problemática, dentro de las quejas, derechos de petición, que ha recibido la SSPD durante el año 2023 no se encontró alguna que fuera directamente con REDNOVA; de allí que la información levantada en el marco de esta evaluación integral servirá como insumo para el reporte que se encuentra en elaboración por parte de la DTGGC relacionada con temas de solicitudes de conexión de servicio que son rechazadas o desatendidas en términos de tiempos demasiado prolongados.

4.6.9 Gestión del Riesgo de Desastres

Teniendo en cuenta la validación de los contenidos mínimos de establecidos por el Decreto 2157 de 2017 para los planes de gestión del riesgo de desastres de las empresas públicas y privadas fueron evaluados los documentos que se mencionan a continuación:

- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CAMPO ALEGRE
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PASCOTE
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PIAMONTE
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ROVIRA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SANTA ELENA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ANGOSTURA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ANORI
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ANZOATEGUI
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ARACATOCA 1
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ARACATOCA 2
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ATACO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN BALSILLAS
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CABRERA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CAMPAMENTO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CAPITANEJO

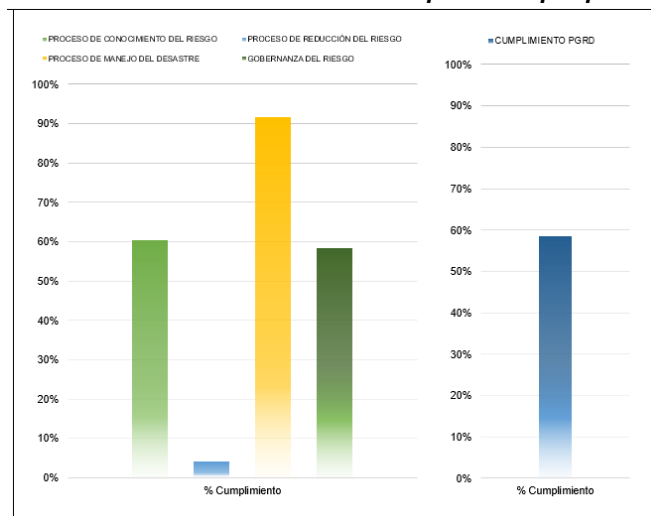
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CARMEN DE CARUPA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CHIMÁ
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CIMITARRA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CINCELADA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CONFINES
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN CONTRATACIÓN
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN COROMORO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN COSTILLA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN DINDAL
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN EBEJICO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN EL CONTENTO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN EL GUACAMAYO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN EL GUAMO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN EL HATO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN EL PALMAR
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ENCINO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ENCISO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN ENCISO 2
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN GAITANA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN GUACA 1
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN GUACA 2
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN GUTIERREZ
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LA ARAGUA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LA COLONIA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LA ESTACIÓN
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LA MARIELA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LA PALMITA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LA VICTORIA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LANDAZURI
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LOS SANTOS

- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN LUISA GARCIA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN MARULANDA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN MATADERO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN MOGOTES
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN NECHI
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN OCAMONTE
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN OIBA 1
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN OIBA 2
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PALENQUILLO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PALMAS DE GUAYABITO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PANGOTE
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PAUJIL
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PINIPAY
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PLANADAS
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PUEBLO NUEVO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PUERTO ARAUJO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PUERTO CLAVER
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PUERTO LOPEZ
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PUERTO MOSQUITO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PUERTO PINZON
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN PUERTO SERVIEZ
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN RONCESVALLES
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SAMANÁ
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SAN ANDRES
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SAN BERNARDO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SAN CAYETANO
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SAN JOAQUIN
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SAN JOSE DEL FRAGUA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SANTA BARBARA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SANTA ELENA DEL OPON

- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SANTIAGO PEREZ
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN SIMACOTA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN TOCA
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN VALLE DE SAN JOSE
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN VELÚ
- PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES ESTACIÓN VILLA PINZÓN

En la siguiente gráfica se presenta el resumen de los resultados de la validación del cumplimiento de los contenidos mínimos de los planes de gestión del riesgo revisados, según lo establecido por la normatividad vigente:

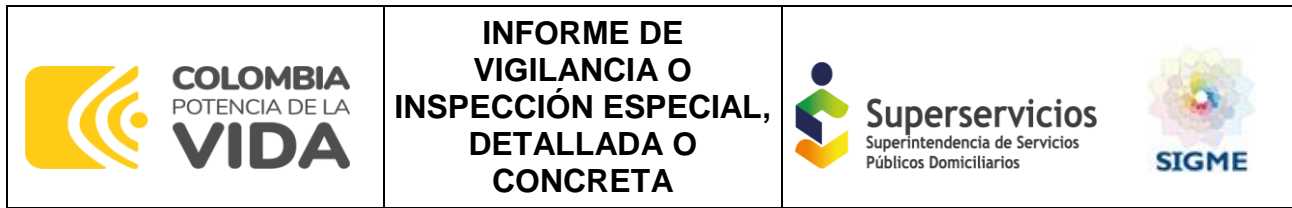
Imagen 20. Resultados de la validación del cumplimiento por parte de Rednova



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica es posible observar que el proceso de conocimiento del riesgo tiene un 60.29% de cumplimiento, el proceso de reducción del riesgo un 4.17%, el proceso de manejo de desastres un 91.67% y gobernanza del riesgo con un 58.33%. Evidenciando además un cumplimiento total del 58.57%.

Para cada uno de los PGRD fueron revisados los contenidos de los procesos de la gestión del riesgo de desastres como se menciona a continuación:



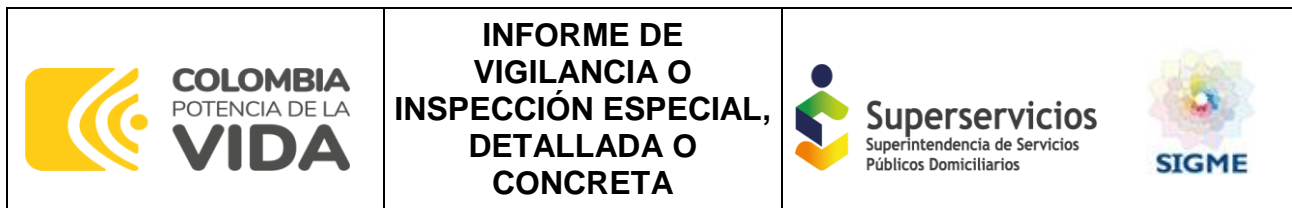
Proceso de conocimiento del riesgo del plan de gestión del riesgo está conformado por los contenidos relacionados con el establecimiento del contexto, la valoración del riesgo y el monitoreo del riesgo externo. Una vez revisados los documentos mencionados se observa que no en todos los PGRD se describen las amenazas y escenarios de riesgo identificados en los instrumentos de planificación del desarrollo y para la gestión, tales como Planes de ordenación y manejo de cuencas hidrográficas POMCA, Planes de ordenación y manejo de unidades ambientales costeras POMIUC, Planes de ordenamiento territorial POT, Planes municipales de Gestión del Riesgo PMGRD, Estrategias municipales de respuesta EMRE, Planes Territoriales y sectoriales de cambio climático, puesto mencionan los instrumentos de planificación pero no las amenazas que se describen en los mismos y su afectación en las áreas de influencia de las estaciones.

Los PGRD no tiene claramente definidas ni aplicadas las metodologías de valoración del riesgo para sus actividades, puesto que para el análisis del riesgo en los documentos están presentando dos metodologías la matriz RAM y los diamantes de riesgo, donde no expresan claramente cómo se integran los valores de severidad y probabilidad establecidos en cada una de ellas. La valoración del riesgo arroja resultados que pueden ser inconsistentes por lo que se requiere a la empresa para que defina una sola metodología según su conveniencia, con el fin de analizar el riesgo de manera adecuada a la realidad de las estaciones.

Fueron priorizados para todas las estaciones los escenarios de riesgo por fuga de tanque de GLP y BLEVE que fueron modelados en el programa ALOHA a partir del cual se definieron las áreas de afectación posibles para los niveles de amenaza alta, media y baja en algunas estaciones fueron establecidas las distancias de las zonas de amenaza en yardas, por lo que se requiere que se utilice el sistema métrico internacional y se definan las distancias en metros.

Es necesario presentar la metodología de valoración del riesgo de manera coherente y clara, dando cumplimiento a los requerimientos que establece la normatividad para este aspecto.

En el Proceso de reducción del riesgo, en este capítulo únicamente se menciona que cuentan con póliza de responsabilidad civil y un ahorro contingente, sin embargo, es necesario evidenciar en el PGRD la existencia de medidas de intervención correctivas para reducir el riesgo actual y medidas de



intervención prospectivas para reducir el riesgo futuro para cada uno de los riesgos priorizados en la planta.

En el proceso de manejo del desastre fue desarrollado conforme a los requerimientos establecidos por el Decreto 2157 de 2017.

Adicional a lo anterior los PGRD no tienen un plan de inversiones que incluya la programación de cada una de las acciones de intervención que deben desarrollarse para los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre, para el corto, mediano y largo plazo, tampoco describe una estrategia de socialización y comunicación interna y externa.

Los PGRD no contemplan los mecanismos de interacción y de articulación con los comités locales y regionales de gestión de riesgo de la zona donde opera la empresa.

4.7 ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que REDNOVA SAS ESP para la vigencia 2022, se encuentra en el Registro Único de Prestadores de Servicio - RUPS con la actividad de Comercializador-Distribuidor de GLP por red para el servicio de Gas por redes, a continuación, se analizan los aspectos comerciales acorde con la información del SUI y la información aportada por el prestador conforme a requerimientos realizados.

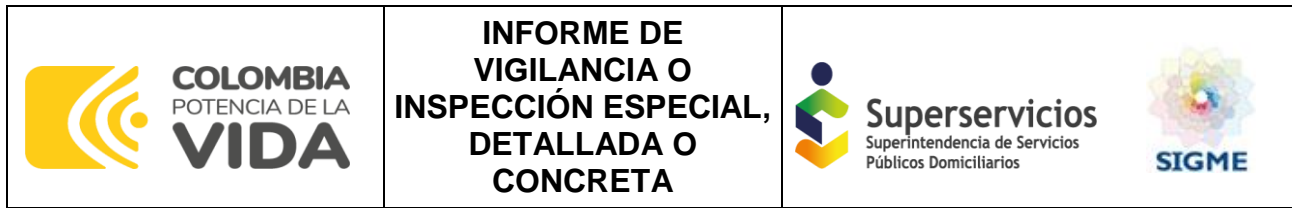
4.7.1 Mercados

Para el periodo de análisis (2022) la empresa operó en 36 mercados, con cobertura en 64 municipios como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 19. Mercados de prestación del servicio

Código Mercado	Nombre del mercado	Departamento	Municipio
1365	ANGOSTURA	ANTIOQUIA	ANGOSTURA
1365	ANGOSTURA	ANTIOQUIA	CAMPAMENTO
225	Anzoátegui GLP	TOLIMA	ANZOATEGUI
1689	Arache-Corozalito (Chima)	CÓRDOBA	CHIMA
1689	Arache-Corozalito (Chima)	CÓRDOBA	CIENAGA DE ORO
206	Aratocha -GLP	SANTANDER	ARATOCHA
1711	Armenia (Antioquia)	ANTIOQUIA	ANORÍ
1711	Armenia (Antioquia)	ANTIOQUIA	ARMENIA

Código Mercado	Nombre del mercado	Departamento	Municipio
1711	Armenia (Antioquia)	ANTIOQUIA	EBÉJICO
1711	Armenia (Antioquia)	ANTIOQUIA	HELICONIA
222	Ataco y Planadas	TOLIMA	ATACO
222	Ataco y Planadas	TOLIMA	PLANADAS
525	Cabrera GLP	CUNDINAMARCA	CARMEN DE CARUPA
525	Cabrera GLP	CUNDINAMARCA	GUTIERREZ
525	Cabrera GLP	CUNDINAMARCA	SAN CAYETANO
525	Cabrera GLP	SANTANDER	CABRERA
99	Capitanejo - GLP	SANTANDER	CAPITANEJO
628	Carcasí Glp	SANTANDER	CARCASI
628	Carcasí Glp	SANTANDER	ENCISO
628	Carcasí Glp	SANTANDER	GUAPOTA
628	Carcasí Glp	SANTANDER	HATO
628	Carcasí Glp	SANTANDER	MACARAVITA
628	Carcasí Glp	SANTANDER	PALMAR
628	Carcasí Glp	SANTANDER	SAN MIGUEL
93	Carmen de Atrato-GLP	CHOCÓ	EL CARMEN DE ATRATO
219	Chima	SANTANDER	CHIMA
219	Chima	SANTANDER	CONFINES
219	Chima	SANTANDER	COROMORO
219	Chima	SANTANDER	ENCINO
219	Chima	SANTANDER	OCAMONTE
136	Cimitarra GLP	SANTANDER	CIMITARRA
183	Contratación - GLP	SANTANDER	CONTRATACION
1085	Costilla (Pelaya Cesar)	CESAR	PELAYA
1067	El bagre (Veredal)	ANTIOQUIA	EL BAGRE
95	Guaca - GLP	SANTANDER	GUACA
685	GUACAMAYO	SANTANDER	EL GUACAMAYO
96	Guadalupe - GLP	SANTANDER	GUADALUPE
669	La Estación	CESAR	GAMARRA
1065	La Jagua de Ibirico (Veredal)	CESAR	LA JAGUA DE IBIRICO
192	Landázuri	SANTANDER	LANDAZURI
221	Los Santos	SANTANDER	LOS SANTOS
159	Mogotes - GLP	SANTANDER	MOGOTES
159	Mogotes - GLP	SANTANDER	ONZAGA
159	Mogotes - GLP	SANTANDER	SAN JOAQUIN
885	Natagaima (veredas)	TOLIMA	NATAGAIMA
768	Nechi	ANTIOQUIA	NECHI
158	Oiba - GLP	SANTANDER	OIBA
158	Oiba - GLP	SANTANDER	PALMAS DEL SOCORRO
227	Paujil	CAQUETÁ	EL PAUJIL
227	Paujil	CAQUETÁ	SAN JOSE DEL FRAGUA
908	Puerto Pinzón	BOYACÁ	PUERTO BOYACA
769	Roncesvalles	TOLIMA	RONCESVALLES



Código Mercado	Nombre del mercado	Departamento	Municipio
175	Rovira	TOLIMA	ROVIRA
1555	Samaná	CALDAS	SAMANA
92	San Andrés - GLP	SANTANDER	SAN ANDRES
97	Santa Bárbara - GLP	SANTANDER	SANTA BARBARA
1345	Santa Helena Del Opon	SANTANDER	SANTA HELENA DEL OPON
98	Simacota - GLP	SANTANDER	SIMACOTA
203	Valle de San Jose - GLP	SANTANDER	PINCHOTE
203	Valle de San Jose - GLP	SANTANDER	VALLE DE SAN JOSE
160	Viracachá	BOYACÁ	BOYACA
160	Viracachá	BOYACÁ	CHIVATA
160	Viracachá	BOYACÁ	SIACHOQUE
160	Viracachá	BOYACÁ	SORACA
160	Viracachá	BOYACÁ	TOCA
160	Viracachá	BOYACÁ	VIRACACHA

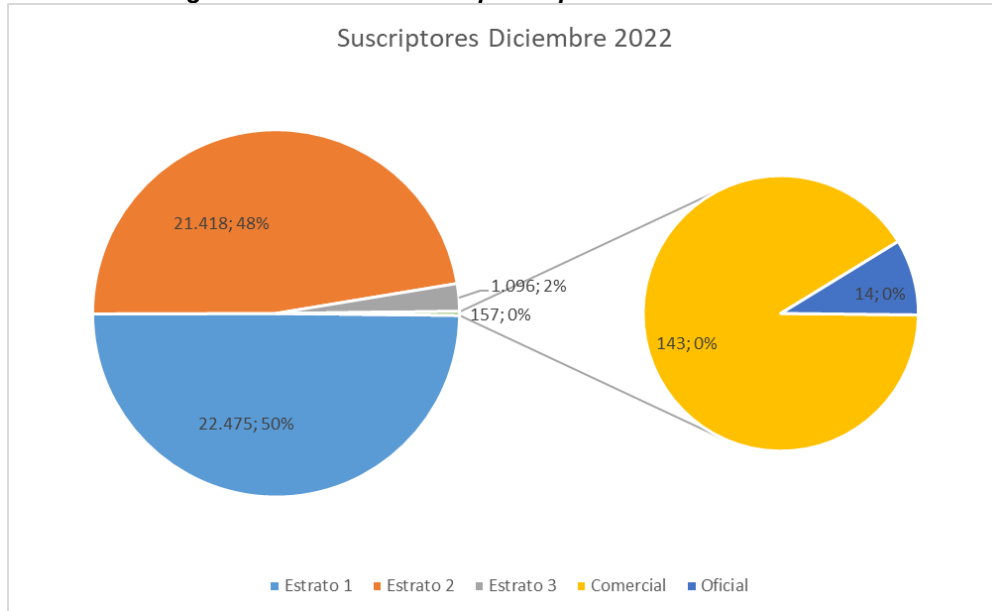
Fuente: SUI

4.7.2 Suscriptores y niveles de consumo

4.7.2.1 Usuarios regulados

Dando cumplimiento a la Resolución SSPD - 20192000034975 de 2019, REDNOVA reportó al SUI la información comercial de los usuarios regulados que atiende (Formato A1. Información Comercial de Usuarios de GLP por Redes de Ductos). La empresa opera en los departamentos y municipios enunciados en la tabla anterior con el servicio de gas por redes, con un total de 45.146 suscriptores con corte a diciembre de 2022, distribuidos entre los estratos 1, 2 y 3, sector comercial y oficial, como se muestra a continuación:

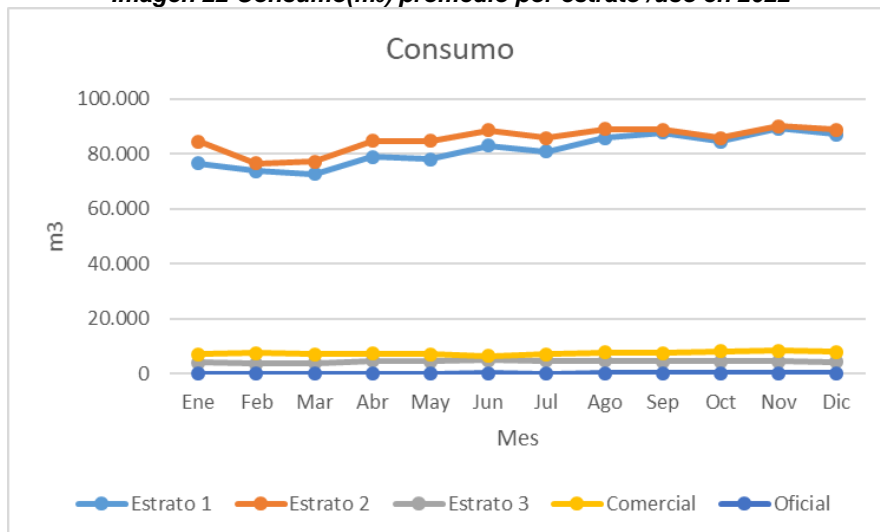
Imagen 21. Número de suscriptores por Estrato diciembre 2022



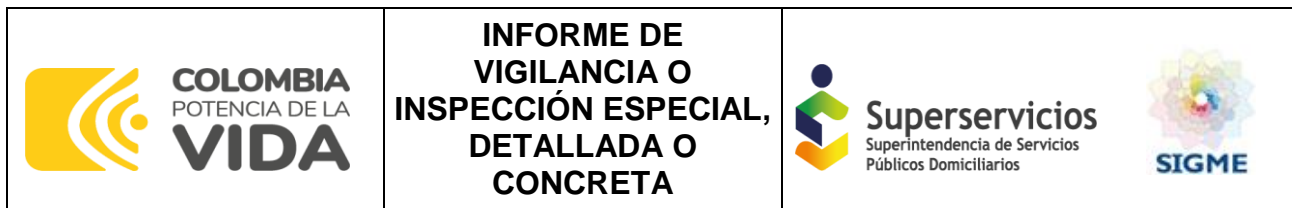
Fuente: SUI

Así mismo, en relación con los consumos de GLP por redes para los usuarios residenciales, el consumo promedio mensual para estrato 1 fue de 81.533 m³, estrato 2 de 85.389,75 m³ y estrato 3 de 4.484,50 m³. En cuanto a los usuarios no residenciales el consumo promedio para el sector comercial fue de 7.483,16 m³ y para el sector oficial de 165 m³.

Imagen 22 Consumo(m³) promedio por estrato /uso en 2022



Fuente: SUI



4.7.2.2 Usuarios No Regulados

Conforme al radicado SSPD No 20235292451102 del 10 de julio de 2023 REDNOVA no cuenta con usuarios no regulados, se verifica el cumplimiento a la Circular CREG-SSPD 0006 de 2003 (modificada por Resolución - SSPD 34975 de 2019) en la cual la empresa reportó al SUI la información del formato B2, información comercial de suministro, transporte y distribución a usuarios no regulados y a comercializadores, por la opción no aplica, lo cual confirma lo indicado por el prestador.

4.7.3 Proceso de toma de lecturas y facturación

Según la información remitida por el prestador como respuesta al radicado SSPD 20232311966881, la empresa cuenta con un procedimiento de facturación, en el cual se establecen los pasos para la ejecución de las actividades de toma de lectura, liquidación y facturación.

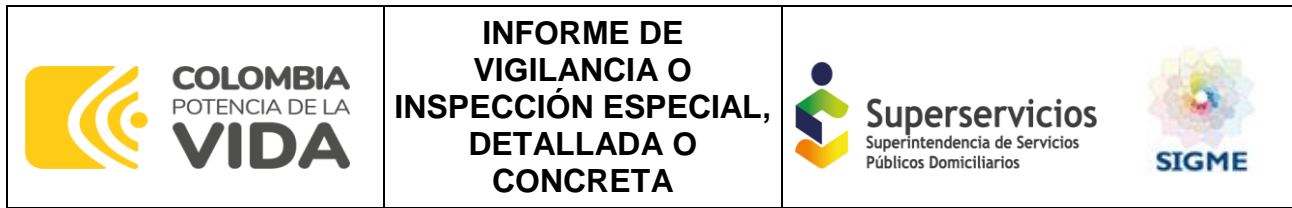
El procedimiento inicia con el cronograma de facturación de los municipios donde tiene prestación del servicio, en el cual se plasman las fechas de toma de lectura, críticas, liquidación y distribución de facturación.

La lectura se realiza por medio de un aplicativo denominado “App Rednova”. Después de registrar el 100% de las lecturas en campo, se remite la información al área de facturación, en donde se hace la revisión y validación de los diferentes conceptos a facturar, para posteriormente liquidar y emitir la factura.

Las facturas son impresas en las instalaciones de REDNOVA o en los municipios donde se realiza la impresión en sitio, se hace revisión aleatoria de la factura para verificar su calidad y buena impresión, se embala y se envían a los respectivos municipios con el fin de garantizar la entrega oportuna al destino, donde el operario realiza la entrega personalizada.

4.7.4 Requisitos mínimos de facturación

En el desarrollo de la evaluación se analizaron 25 copias de facturas de suscriptores atendidos por la empresa REDNOVA para los diferentes estratos y 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.

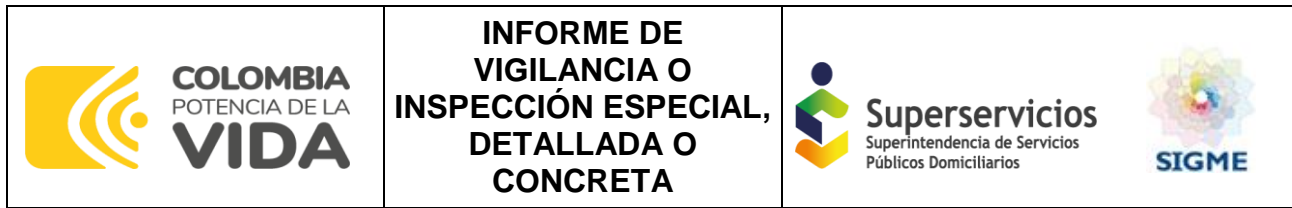
Tabla 20 Requisitos Mínimos de Facturación

NO.	REQUISITO	CUMPLE
1	Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.	SI
2	Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3	Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.	SI
4	Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.	SI
5	Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.	SI
6	Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.	SI
7	Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.	
8	Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.	NO
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.	SI
10	Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.	SI
11	Valor de las deudas atrasadas.	SI
12	Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.	SI
13	Monto de los subsidios y la base de su liquidación.	SI
14	Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.	SI
15	Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.	SI

Fuente: SSPD - REDNOVA S.A.S. E.S.P.

De lo anterior, se concluye que el prestador no cumple con el requisito 8, puesto que, si bien en la factura se encuentra un apartado donde dice: “La orden de suspensión procederá en cualquier momento desde:”, en las facturas analizadas no está indicando la fecha de suspensión y/o corte del servicio.

Por otra parte, la empresa realizó la liquidación de los consumos medidos con la tarifa que estuvo vigente el mayor número de días en el ciclo de facturación de los suscriptores, de conformidad con lo señalado en el artículo 35 de la Resolución CREG 108 de 1997. Así mismo, cumple con los tiempos de facturación a los suscriptores, puesto que, el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor y la fecha de entrega de la respectiva factura, no es superior a un período de facturación,



dando cumplimiento al artículo 36 de la Resolución CREG 108 de 1997 “FACTURACION OPORTUNA”.

4.7.5 Procedimiento para recuperación de consumos

De acuerdo a lo informado por la empresa, durante el año 2022, no se iniciaron procesos de recuperación de consumo.

4.7.6 Gestión de Cartera

REDNOVA cuenta con un procedimiento para la gestión de cartera, el cual se describe a continuación:



“El área de cartera conformada por el Jefe de Cartera y Gestores de Cartera, gestionan el recaudo desde la etapa persuasiva siguiendo el instructivo establecido por la compañía.

Cartera, genera un informe del estado de la cartera mensual indicando la fecha y el estado para la debida gestión, se envía al gestor de cartera indicando la gestión focalizada por municipio.

Clasificación de Cartera: *El recaudo de cartera se gestiona en relación con la antigüedad, teniendo en cuenta:*

Clasificación según la antigüedad: *La cartera por facturación liquidada a favor REDNOVA S.A.S. se clasifica según La edad, que determina la cantidad de facturas vencidas, identificando la gestión a realizar:*

CARACTERISTICA	GESTION
Cobro Preventivo: <i>Atraso 1: Facturas entre 0 y 30 días, primera.</i>	1. Entrega de Facturas. <i>Responsable Facturación.</i> 2. Envío mensajes de texto: se realizan 1 o 2 veces al mes con mensajes muy comerciales, recordatorios de pago. Responsable Jefe de Cartera.
Cobro Persuasivo <i>Atraso 2: Facturas entre 31 a 90 días, tres facturas liquidadas</i>	1. Entrega de Facturas: Responsable Facturación 2. Llamadas: se hacen antes de salir a terreno por parte de Gestores de Cartera. 3. Visitas en terreno: se hacen en campo por parte de gestores de Cartera o Técnico del municipio para casos puntuales, teniendo en cuenta la distribución realizada por la jefe de cartera. 4. Mensaje de texto, herramienta utilizada por el jefe cartera 5. Suspensiones: corte del servicio al incumplimiento al compromiso de pago por parte del usuario al momento de la visita, Responsable Supervisor Técnicos o los técnicos de cada Municipio. 6. Abonos parciales, Financiaciones y Refinanciaciones, responsables Gestores de Cartera y Jefe de Cartera.

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

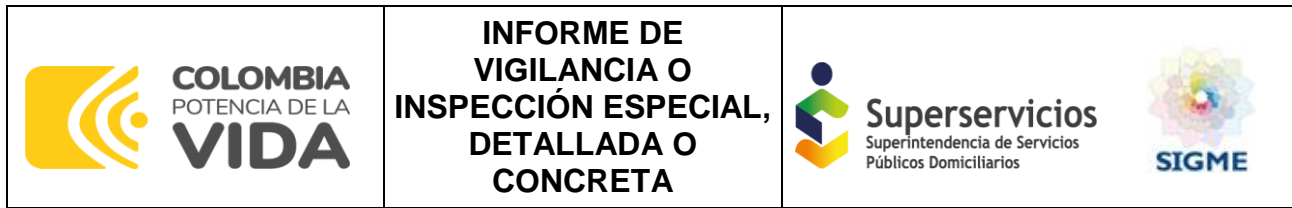
<p><i>Cobro Avanzado</i> <i>Atraso 3: Facturas entre 90 a 180 días</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de Facturas responsable Facturación 2. Llamadas: se hacen antes de salir a terreno por parte de Gestores de Cartera. 3. Visitas en terreno: se hacen en campo por parte de gestores de Cartera o Técnico del municipio para casos puntuales, teniendo en cuenta la distribución realizada por el jefe de cartera. 4. Mensaje de texto, herramienta utilizada por el jefe cartera 5. Suspensiones: corte del servicio al incumplimiento al compromiso de pago por parte del usuario al momento de la visita, Responsable Supervisor Técnicos o los técnicos de cada Municipio. 6. Abonos parciales, Financiaciones y Refinanciaciones, responsables Gestores de Cartera y Jefe de Cartera.
<p><i>Facturas entre 180 a 360 días</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. Entrega de Facturas responsable Facturación. 2. Llamadas: se hacen antes de salir a terreno por parte de Gestores de Cartera. 3. Visitas en terreno: se hacen en campo por parte de gestores de Cartera o Técnico del municipio para casos puntuales, teniendo en cuenta la distribución realizada por el jefe de cartera. 4. Mensaje de texto, herramienta utilizada por el jefe cartera 5. Suspensiones: corte del servicio al incumplimiento al compromiso de pago por parte del usuario al momento de la visita, Responsable Supervisor Técnicos o los técnicos de cada Municipio. 6. Abonos parciales, Financiaciones y Refinanciaciones, responsables Gestores de Cartera y Jefe de Cartera.

Cartera, genera un informe del estado de la cartera mensual indicando la fecha y el estado para la debida gestión, se envía al gestor de cartera indicando la gestión focalizada por municipio.

Distribución de Recuperación de Cartera: *La recuperación de cartera de la Empresa REDNOVA S.A.S. inicia con la identificación de la cartera teniendo en cuenta la facturación, por parte del Jefe de Cartera el cual distribuirá las zonas de acuerdo con la edad de mora, por municipios y/o por barrios, usuarios de alto impacto de la cartera para su gestión.*

Responsables de La Gestión de Recaudo: *La gestión de recaudo de la cartera total de Rednova está a cargo del jefe de cartera, la gestión de cobranza entre 0 y 30 días será realizada por la jefe de Cartera quien tendrá a su cargo, la ejecución de envío de mensajes de texto con cobro preventivo o recordatorio de pago. La cartera mayor a 30 días, así mismo incluyendo la más antigua será cobrada por los gestores de cartera internos o externos de REDNOVA S.A.S. ESP.”*

Adicionalmente, la empresa cuenta con planes y acciones implementados para mejorar los indicadores de cartera:



- Gestión en campo para usuarios representativos, gestión telefónica para los usuarios mayores a 30 días de mora, Gestión por mensajes de texto masivos (100% de la base)
- Seguimiento a usuarios con cartera vencida y en estado activo.
- Identificación de las partidas pendientes, seguimiento y control a los convenios.
- Proyecto castigo de Cartera.
- Cargue de los archivos planos de las 5 recaudadoras y 2 bancos.
- Respuesta a las múltiples solicitudes de PQR.
- Seguimiento por municipio de acuerdo la efectividad recaudo vs facturación.
- Comité de cartera, seguimiento a los usuarios representativos, rotación de zonas y casos para aprobación condonaciones especiales.
- Notificación a los usuarios mayores a 180 días, cartera incobrable, visitas en campo, municipios bajo recaudo.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, al 31 de diciembre del 2022 la cartera era de \$8.801.327.915 m/cte. A continuación, se presenta el informe de cartera morosa, para toda la operación de la empresa, así:

Tabla 21 Cartera Total y Cartera en mora mayor a 90 días

Estrato	No. de usuarios por estrato	Uso	Cartera Total	Total, cartera vencida +90 días
1	22.475	Residencial	\$ 5.346.431.045	\$ 268.051.374
2	21.418	Residencial	\$ 3.159.545.453	\$ 62.131.881
3	1.096	Residencial	\$ 181.231.281	\$ 17.230.257
N/A	143	Comercial	\$ 111.090.069	\$ 11.703.740
N/A	14	Especial	\$ 3.030.067	\$ -
Total	45.146		\$ 8.801.327.915	\$ 359.117.252,00

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

De la tabla anterior, se concluye que, el estrato 1 acumula el mayor porcentaje de cartera con un 61%, seguido del estrato 2 con un 36%. Así mismo, de la cartera vencida +90 días, el estrato 1 acumula el 75% y el estrato 2 el 17%. Por último, del total de la cartera, el 4% corresponde a cartera vencida mayor de noventa días.

4.7.7 Recaudo de lo facturado

En la siguiente tabla, se relacionan los valores mensuales de facturación y recaudo. Se evidencia que el promedio de recaudo es de 75%, siendo enero el mes en el que se tuvo el porcentaje más bajo de recaudo con un 66% y en marzo se tuvo el porcentaje más alto de recaudo de todo el 2022 con un 84%.

Tabla 22 Valores mensuales de facturación y recaudo 2022

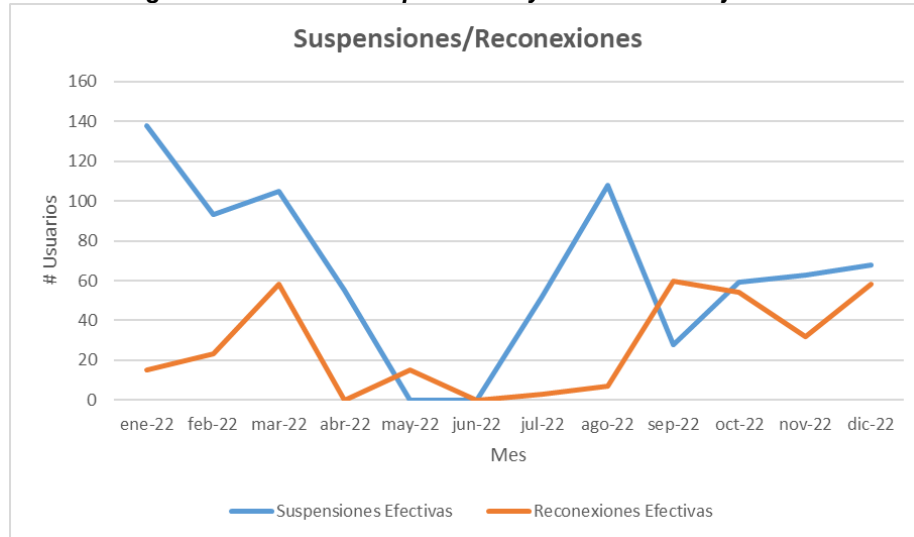
Mes	Facturación	Recaudo	% Recaudo
Enero	\$ 1.471.671.386	\$ 967.353.581	66%
Febrero	\$ 1.434.944.422	\$ 1.114.822.885	78%
Marzo	\$ 1.400.630.807	\$ 1.172.507.363	84%
Abril	\$ 1.512.131.529	\$ 1.032.277.076	68%
Mayo	\$ 1.547.379.102	\$ 1.199.643.904	78%
Junio	\$ 1.686.381.090	\$ 1.217.628.214	72%
Julio	\$ 1.672.741.980	\$ 1.270.095.453	76%
Agosto	\$ 1.711.720.381	\$ 1.286.093.600	75%
Septiembre	\$ 1.808.690.420	\$ 1.344.802.167	74%
Octubre	\$ 1.734.615.410	\$ 1.317.978.878	76%
Noviembre	\$ 1.824.717.630	\$ 1.402.446.834	77%
Diciembre	\$ 1.830.038.170	\$ 1.377.941.187	75%
Promedio	\$ 1.636.305.194	\$ 1.225.299.262	75%

Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

4.7.8 Suspensiones y reconexiones

Analizando la información sobre la suspensión del servicio estipulada en el artículo 55 de la Resolución CREG 108 de 1997, REDNOVA efectuó un total de 769 suspensiones en el año 2022, de las cuales, 465 fueron por más de 30 días. El mes con la mayor cantidad de suspensiones fue enero con 138, Como se muestra a continuación:

Imagen 23 Número de suspensiones y reconexiones ejecutadas



Fuente: REDNOVA S.A.S. E.S.P.

Ahora bien, de las 769 suspensiones el 54.1% se concentra en los siguientes municipios: Róvira con un 23.7%, Cimitarra con 12.1%, Ataco con 10.3% y Nechí con 8.1%. De acuerdo a lo informado por el prestador en la visita, hubo suspensiones debido a baja presión y niveles de los tanques en el municipio de Oiba en octubre y en Paujil en diciembre de 2022, sin embargo, en la información remitida por el prestador no se evidencian suspensiones para dichos municipios en los periodos antes mencionados.

Para la vigencia 2022, la empresa estipuló un cobro para el servicio de reconexión de \$29.000 m/cte, el cual, resulta de los costos operativos del proceso de suspensión y reconexión y se actualiza anualmente con el IPC, conforme a lo informado por la empresa.

4.7.9 Peticiones, quejas y reclamaciones – PQRs

Para la vigencia 2022 REDNOVA reportó a través del Sistema Único de Información -SUI, 638 PQRs, mientras que, por medio del requerimiento previamente mencionado, la cantidad de PQRs informada corresponde 3052, lo cual evidencia una variación del 378%. La situación anterior se evidencia en la tabla consiguiente.

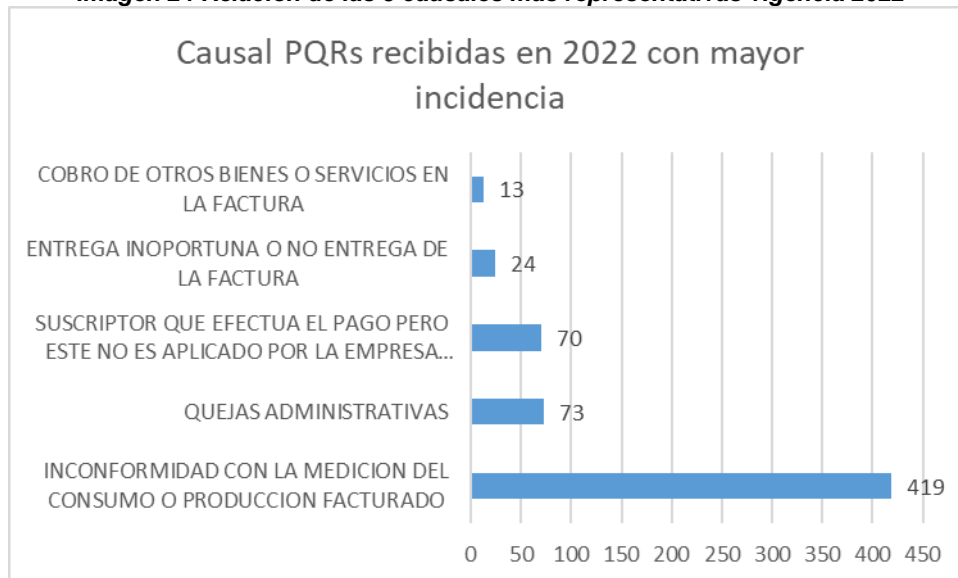
Tabla 23. Número de PQR año 2022

Año	Número de PQRs reportadas al SUI (A)	Número de PQRs indicadas en el requerimiento (B)	Diferencia (A-B)
2022	638	3052	-2414

Fuente: SUI, REDNOVA y cálculos propios

Frente a las causas que originaron las PQR's que se registraron a través del SUI, se muestran en la siguiente gráfica:

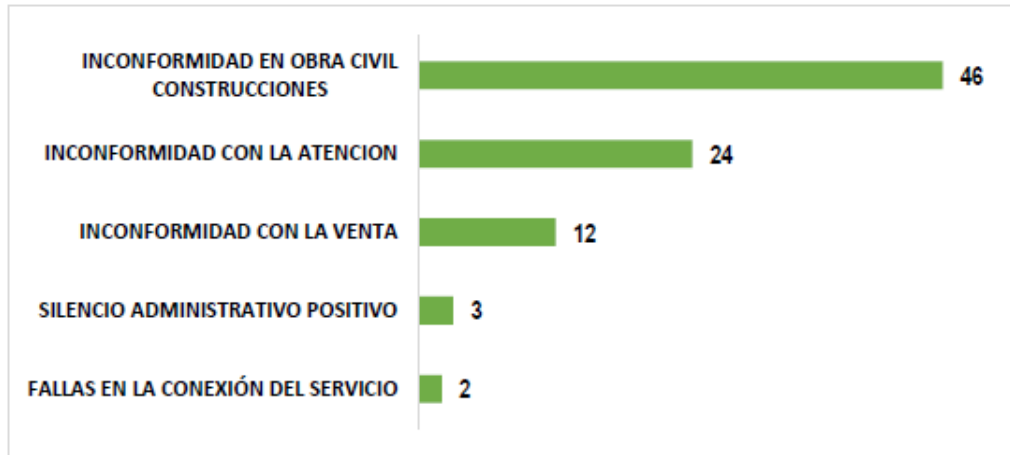
Imagen 24 Relación de las 5 causales más representativas vigencia 2022



Fuente: Cubo SUI_RECLAMACIONES - 14/10/2023

La causal más representativa, es la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado con un 65.7%, seguida de quejas administrativas con un 11.4% y el suscriptor que efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación con un 11%. De acuerdo a lo informado por el prestador, de las 1848 PQRs radicadas entre julio y diciembre de 2022, 87 fueron quejas distribuidas de la siguiente manera:

Imagen 25 Relación de las 5 causales más representativas vigencia 2022



Fuente: Prestador

Frente a las causas que dieron lugar a las PQRs, el prestador informa haber realizado las siguientes acciones:

- Se reestructuró el área de Servicio al Cliente donde se asignó un Analista para el seguimiento y control sobre todas las reclamaciones interpuestas por los usuarios.
- Seguimiento de informes semanales para todas las áreas de la compañía.
- Actualización de protocolos para la atención de cada uno de nuestros usuarios

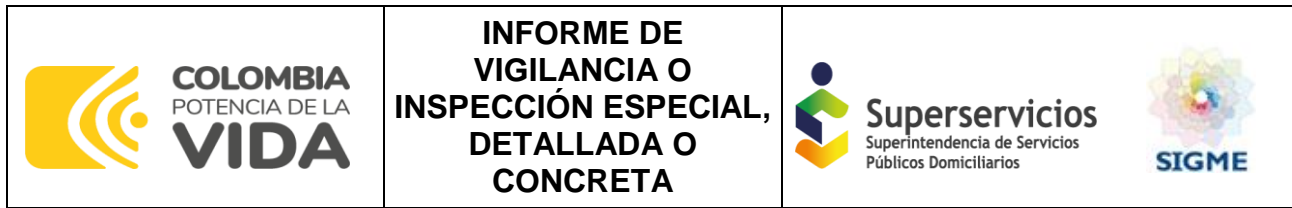
4.7.10 Oficinas de atención al usuario

En cumplimiento del artículo 59 de la Resolución CREG 108 de 1997 (153 de la Ley 142 de 1994), la empresa cuenta con oficinas destinadas a la atención de usuarios de los mercados donde presta el servicio, como se describe a continuación:

Tabla 24 Oficinas de atención

Municipio	Dirección
CLG CAPITANEJO	CALLE 4 No 2-48 BARRIO SAGRADO CORAZÓN
CLG CONTRATACION	CALLE 9 No 4 – 33
CLG GUACA	CI 7 # 6-10 SANTA ANA
CLG GUADALUPE	CL 3 n # 3 – 62 JERUSALÉN
CLG SAN ANDRES	CL 10 # 4-37
CLG COROMORO	CRA 5 # 4-47 LA PEDREGOZA
CLG OCAMONTE	CENTRO OCAMONTE

Municipio	Dirección
CLG ARACOTA	CR 6 # 2F-06
CLG OIBA	CR 8 # 12-06 BARRIO VILLA VIEJA
CLG LOS SANTOS	CRA= 8 # 2- 39 Barrio Chiquinquirá
CLG MOGOTES	CRA 9 N 6 - 19
CLG SIMACOTA	CRA 4 No 4 – 63 JERUSALEN
CLG ENCINO	CRA 3 No 4-40
CLG TOCA	CRA 9 # 6-34 BARRIÓ PABLO SEXTO
CLG CHIMA	CRA 4 No 4 – 63 JERUSALEN SIMACOTA
CLG GUACAMAYO	CALLE 5 # 6-42-44-48 SECTOR 1 EL GUACAMAYO
CLG SAN JUAQUIN	CL 5 # 7-19
CLG Santa Helena del Opón	CALLE 4 #3-21 S
CLG ENCISO	CRA 4 # 3 – 10 ESQUINA
CLG CAMPAMENTO	CRA 10 # 10-17 LOCAL 4 AL LADO DEL GANA OFICINA 4
CLG ANGOSTURA	OFICINA SERVIENTREGA
CLG CARMEN DE ATRATO	CARRERA 4 FRENTE COOP.LOS ANDES
CLG CIMITARRA	CRA 7 # 6-35 LOCAL 2 BARRIO EL ESTADIO
CLG LANDAZURI	CRA 6 # 7-3 LOCAL 202
ATACO	CARRERA 8 # 8-25 B/ CAMPOALEGRE
PLANADAS	CARRERA 6 N° 11-16 BARRIO CIUDAD JARDÍN
NATAGAIMA	OFICINA NATAGAIMA
RONCESVALLES	CALLE 7 ENTRE 2 Y 3 B/ CENTRO
ROVIRA	CALLE 9 No 5-59 B/ MIRAFLORES
ANZOATEGUI	CARRERA 2 N° 9-24
PAUJIL	CALLE 7 No 5-10 B/ LA PAZ
SAN JOSE DE FRAGUA	CALLE 5 N° 2-73 B/LA YE
IBAGUÉ	CARRERA 5 N° 41-16 EDIFICIO F-25 OFICINA 12-10
GUAMO	CENTRO DE GUAMO
CARMEN DE CARUPA	CALLE 2A N. 1ABIS-06 BALCONES DE SAN JOSE
GUTIERREZ	OFICINA REDNOVA (PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN)
SAN CAYETANO	CARRERA 4 No 2-70
CLG BAGRE - PTO LOPEZ	FRENTE AL PARQUE CENTRAL
CLG BAGRE - PTO CLAVER	CALLE BOLIVAR AVENIDA PRINCIPAL - BAGRE
PUERTO ARAUJO	Calle 2 # 1-40 Barrio la Piragua Puerto Araujo - OFICINA EN PROCESO
PUERTO PINZON	NO CUENTA CON OFICINA
PALMAS DE GUAYABITO	Calle 2 # 1-40 Barrio la Piragua Puerto Araujo - OFICINA EN PROCESO
EL PALMAR	Carrera 4 # 5 - 51 CENTRO
NECHÍ	CARRERA 27 # 32-10 B/ LA PLAYA.
LA JAGUA DE IBIRICO	CARR 2#9-24 PAPELERÍA EDA BARRIÓ CAMILO TORRES
PELAYA	OFICINA SERVIENTREGA
SAMANÁ	CLL 8 #9-49 CALLE FAROLES OFICINA REDNOVA SAS ESP
MARULANDA	OFICINA EN PROCESO DE CONTRATO
GAMARRA	SERVIENTREGA GAMARRA
ANORI	PARQUE PRINCIPAL FRENTE POLY C.C LA CASICA
PUERTO BOYACA - PTO SERVIEZ	BARRIO JAIRO CORREA DIGONAL CANCHA TEJO
HELICONIA	OFICINA INTERRAPIDISIMO - SE ENVIA X EBEJICO
EBÉJICO	CALLE 18#18-19 INTERIOR 04 EBÉJICO - ANTIOQUIA



Municipio	Dirección
ARMENIA	SIN OFICINA
PIAMONTE	OFICINA INTERRAPIDISIMO - SE ENVIA POR SAN JOSE DEL FRAGUA
SAN LUIS	OFICINA SERVIENTREGA

Fuente: Prestador

4.8 ASPECTOS TARIFARIOS

4.8.1 Componentes Tarifarios

La metodología para el cálculo de la tarifa se aplica según la regulación vigente, buscando remunerar las actividades de los agentes prestadores involucrados en la cadena de prestación del servicio. Las principales variables del régimen tarifario se mencionan a continuación:

- Componente CU_v, que corresponde al costo variable unitario del servicio que se remunera en \$/m³.
- Componente G, por medio del cual se traslada el costo de las compras del gas, se remunera en \$/m³.
- Componente T, el cual traslada el costo de las compras de la capacidad de transporte y se remunera en \$/m³.
- Componente D, por medio del cual se remunera el costo de la distribución por redes de tubería, se remunera en \$/m³.
- Componente de Comercialización (Costo unitario fijo -CU_f), remunera las actividades como la compra y venta de gas al usuario final, medición, entrega de facturas, recaudo, mercadeo y atención al usuario, se remunera en \$/factura.
- Tarifa 1, corresponde a la tarifa equivalente para los usuarios de estrato 1 e incluye el subsidio otorgado por el Gobierno para el consumo de subsistencia.
- Tarifa 2, corresponde a la tarifa equivalente para los usuarios de estrato 2 e incluye el subsidio otorgado por el Gobierno para el consumo de subsistencia.

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios reportados por la empresa para el año 2022 en cumplimiento de la Circular CREG - SSPD No. 001 del 2016 (003 del 2016).

Tabla 25. Componentes tarifarios reportados al SUI 2022

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D
92	San Andrés - GLP	1	9080,08	6875,51	737,07	1427,71
		2	9981,52	7711,64	731,85	1475,94
		3	9915,56	7518,17	731,85	1514,32
		4	10071,34	7679,16	737,17	1548,47
		5	10490,13	8055,15	731,85	1568,41
		6	10420,16	7903,74	731,85	1604,74
		7	10470,09	7966,7	735,49	1606,58
		8	10058,64	7531,93	731,85	1645,1
		9	10095,67	7548,62	735,21	1635,01
		10	10065,06	7632,28	731,85	1640,27
		11	10985,17	8410,18	744,15	1665,89
		12	10141,4	7560,57	736,23	1695,1
93	Carmen de Atrato-GLP	1	8518,26	6203,87	639,6	1639,02
		2	8158,08	5776,9	639,6	1694,4
		3	8706,79	6203,3	639,6	1738,46
		4	8965,28	6458,17	639,6	1777,66
		5	9366,54	6812,15	639,6	1800,54
		6	9435,75	6798,99	639,6	1842,25
		7	9586,69	6961,8	639,6	1844,38
		8	9133,38	6476,22	639,6	1888,6
		9	9161,41	6492,55	639,6	1877,02
		10	9164,4	6589,32	639,6	1883,05
		11	10063,32	7354,68	651,9	1912,47
		12	9253,47	6538,53	639,6	1946
95	Guaca - GLP	1	9512,47	6935,15	504,3	2034,13
		2	10606,92	7937,69	504,3	2102,85
		3	10361,59	7552,08	504,3	2157,54
		4	10505,84	7691,6	504,3	2206,19
		5	10978,86	8107,93	504,3	2234,59
		6	10994,73	8026,43	504,3	2286,35
		7	10933,32	7982,7	504,3	2288,99
		8	10586,75	7591,86	504,3	2343,87
		9	10616,99	7609,99	504,3	2329,49
		10	10592,15	7691,43	504,29	2336,99
		11	11477,47	8426,24	516,6	2373,49
		12	10685,64	7619,85	504,3	2415,1
96	Guadalupe - GLP	1	9831,35	7299,64	867,15	1621,87
		2	9897,29	7293,46	867,15	1676,67
		3	10045,02	7307,76	867,15	1720,26
		4	10196,18	7464,5	867,15	1759,07
		5	10621,68	7839,35	867,15	1781,7
		6	10516	7648,54	867,15	1822,97
		7	10610,02	7757,9	867,15	1825,08
		8	10189,46	7305,37	867,15	1868,83
		9	10215,01	7315,81	867,15	1857,38
		10	10199,36	7408,84	867,15	1863,35

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D
		11	11146,59	8210,88	879,45	1892,46
		12	10303,19	7362,13	867,15	1925,63
97	Santa Bárbara - GLP	1	9725,68	7056,1	440,75	2189,64
		2	9935,37	7175	440,75	2263,62
		3	10727,07	7812,55	440,75	2322,49
		4	10823,98	7902,75	440,75	2374,87
		5	11272,32	8292,25	440,75	2405,43
		6	11447,16	8361,95	440,75	2461,15
		7	11166,78	8103,65	440,75	2463,99
		8	10834,09	7722,35	440,75	2523,05
		9	10859,6	7736,7	440,75	2507,59
		10	10853,59	7837,15	440,75	2515,66
		11	11723,33	8553,05	453,05	2554,95
		12	10928,71	7740,8	440,75	2599,74
98	Simacota - GLP	1	9861,45	7111,66	557,6	2152,1
		2	9668,84	6832,09	557,6	2224,81
		3	10075,72	7095,18	557,6	2282,67
		4	10266,68	7275,78	557,6	2334,14
		5	10781,07	7732,19	557,6	2364,19
		6	10867,34	7718,44	557,6	2418,95
		7	10719,53	7589,17	557,6	2421,74
		8	10294,49	7117,99	557,6	2479,8
		9	10360,96	7173,73	557,6	2464,6
		10	10333,03	7246,31	557,6	2472,52
		11	11409,46	8170,92	569,9	2511,14
		12	10417,78	7165,85	557,6	2555,16
99	Capitanejo - GLP	1	8607,95	5836,35	803,6	1933,29
		2	8687,38	5836,35	803,6	1998,6
		3	9404,93	6418,37	803,6	2050,58
		4	9523,56	6528,1	803,6	2099,05
		5	9956,58	6910,9	803,6	2123,81
		6	10049,98	6912,68	803,6	2173,01
		7	10245,74	7119,74	803,6	2175,52
		8	9871,22	6703,9	803,6	2227,66
		9	9891,61	6713,54	803,6	2214,01
		10	9878,35	6798,48	803,6	2221,14
		11	11029,48	7802,45	815,9	2255,84
		12	9995,67	6760,4	803,6	2295,37
136	Cimitarra GLP	1	6919,62	5535,25	806,47	544,75
		2	6572,86	5153,75	810,9	564,35
		3	7171,14	5671,32	803,34	577,8
		4	7340,39	5864,25	800,94	590,83
		5	7762,03	6253,32	802,11	598,43
		6	7746,57	6190,8	797,93	612,3
		7	7828,7	6297,63	786,73	613,01
		8	7454,4	5900,64	804,55	627,69

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D
		9	7445,5	5888,75	790,33	623,85
		10	7646,1	6194,62	775,08	625,85
		11	8536,57	6970,51	790,59	635,62
		12	7866,22	6312,11	779,55	646,78
158	Oiba - GLP	1	9960,47	7490,48	569,9	1857,96
		2	9991,6	7442,06	569,9	1920,72
		3	10156,64	7468,72	569,9	1970,67
		4	10306,12	7617,46	569,9	2015,12
		5	10724,84	7982,76	569,9	2041,05
		6	10717,5	7883,23	569,9	2088,34
		7	10708,07	7890,59	569,9	2090,74
		8	10306,24	7450,13	569,9	2140,87
		9	10319,99	7451,13	569,9	2127,74
		10	10317,15	7553,76	569,9	2134,58
		11	11229,13	8318,62	582,2	2167,93
		12	10431,36	7509,94	569,9	2205,93
159	Mogotes - GLP	1	9723,8	7464	669,22	1548,07
		2	9942,43	7624,19	655,3	1602,06
		3	9906,21	7459,05	656,42	1641,98
		4	10032,84	7593,31	656,09	1679,02
		5	10460,34	7979,11	648,34	1700,62
		6	10358,73	7788,51	654,38	1740,02
		7	10467,77	7913,09	653,84	1742,03
		8	10037,71	7461,77	645,23	1783,79
		9	10070,7	7470,03	654,4	1772,84
		10	10041,15	7545,04	658,07	1778,55
		11	11024,31	8387,15	667,67	1806,33
		12	10147,45	7500,79	661,58	1838
160	Viracachá	1	8876,13	6247,9	455,1	2138,09
		2	9317,24	6599,94	455,1	2210,32
		3	9391,78	6540,65	455,1	2267,8
		4	9562,59	6698	455,1	2318,94
		5	10281,57	7099,07	455,1	2611,58
		6	10166,14	7149,48	455,1	2403,2
		7	10323,51	7318,34	455,1	2405,97
		8	9917,62	6866,2	455,1	2463,64
		9	9927,45	6867,5	455,1	2448,54
		10	9938,57	6973,18	455,1	2456,42
		11	10910,74	7799,58	467,4	2494,8
		12	10041,8	6915,37	455,1	2538,52
175	Rovira	1	7400,46	5881,36	432,55	1053,55
		2	7726,17	6156,03	432,55	1089,14
		3	7688,16	6019,87	432,55	1117,47
		4	7822,36	6163,65	432,55	1142,66
		5	8248,97	6551,96	432,55	1157,38
		6	8268,39	6507,14	432,55	1184,18

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D
		7	8300,66	6553,07	432,55	1185,54
		8	7883,45	6118,22	432,55	1213,96
		9	7911,13	6131,93	432,55	1206,52
		10	7908,44	6217,26	432,55	1210,4
		11	8796,04	6987,94	444,85	1229,32
		12	7970,06	6167,72	432,55	1250,86
183	Contratación - GLP	1	10544,73	7233,42	961,45	2307,02
		2	10904,15	7495,55	961,45	2384,96
		3	11024,28	7461,45	961,45	2446,99
		4	11201,63	7629,26	961,45	2502,18
		5	11646,5	8013,08	961,45	2534,38
		6	11615,61	7877,02	961,45	2593,08
		7	11638,02	7915,93	961,45	2596,08
		8	11240,46	7467,94	961,45	2658,31
		9	11264,66	7480,98	961,45	2642,02
		10	11244,65	7570,82	961,45	2650,5
		11	12261,12	8426,08	973,75	2691,92
		12	11365,97	7512,73	961,44	2739,1
192	Landázuri	1	7770,08	5703,1	719,55	1313,86
		2	7947,9	5822	719,55	1358,25
		3	8601,44	6358,58	719,55	1393,57
		4	8752,57	6516,43	719,55	1425
		5	9183,05	6903,3	719,55	1443,33
		6	9207	6852,99	719,55	1476,76
		7	9145,54	6807,98	719,55	1478,47
		8	8721,12	6359,37	719,55	1513,91
		9	8619,13	6246,26	719,55	1504,63
		10	8266,18	5988,51	719,55	1509,47
		11	9453,56	7048,46	731,85	1533,06
		12	8727,94	6321,59	719,55	1559,93
203	Valle de San Jose - GLP	1	10020,75	6598,95	590,4	2793,82
		2	10250,2	6717,85	590,4	2888,21
		3	10900,65	7204,06	590,4	2963,32
		4	11112,62	7391,04	590,4	3030,15
		5	11574,51	7786,53	590,4	3069,15
		6	11584,25	7681,35	590,4	3140,24
		7	11533,46	7646,5	590,4	3143,87
		8	11207,43	7255,61	590,4	3219,23
		9	11237,44	7279,55	590,4	3199,5
		10	11188,43	7330,8	590,4	3209,78
		11	12184,5	8163,91	602,7	3259,93
		12	11358,72	7308,91	590,4	3317,07
206	Aratoca -GLP	1	10827,94	7640,46	479,7	2665,33
		2	11304,77	8007,29	479,7	2755,37
		3	11091,26	7635,77	479,7	2827,03
		4	11276,15	7800,84	479,7	2890,79

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D		
		5	11743,77	8202,96	479,7	2927,99		
		6	11736,12	8082,3	479,7	2995,82		
		7	11740,14	8102,08	479,7	2999,28		
		8	11347,08	7648,9	479,7	3071,17		
		9	11372,57	7666,63	479,7	3052,35		
		10	11363,54	7761,91	479,7	3062,16		
		11	12342,51	8577,1	491,99	3110		
		12	11492,35	7700,73	479,71	3164,51		
		219	Chima	1	10754,73	7028,4	802,07	2883,33
				2	10748,34	6930,22	780,68	2980,74
				3	10882,94	6883,7	800,15	3058,25
				4	11115,88	7103,17	785,62	3127,23
5	11615,53			7555,32	765,17	3167,47		
6	11429,41			7219,38	802,14	3240,84		
7	11557,19			7380,83	780,48	3244,59		
8	11226,02			6984,96	778,01	3322,36		
9	11232,2			6968,37	796,1	3301,99		
10	11270,3			7087,64	812,75	3312,61		
11	12116,96			7790,87	806,8	3364,37		
12	11340,64			6994,27	782,89	3423,34		
221	Los Santos	1	10903,93	7853,62	432,55	2574,45		
		2	10991,71	7836,93	432,55	2661,42		
		3	10973,59	7662,03	432,55	2730,64		
		4	11133,64	7804,6	432,55	2792,22		
		5	11571,18	8178,46	432,55	2828,15		
		6	11624,06	8119,74	432,55	2893,67		
		7	11584,92	8097,24	432,55	2897,01		
		8	11204,2	7658,56	432,55	2966,46		
		9	11224,92	7671,12	432,55	2948,27		
		10	11208,31	7758,6	432,56	2957,75		
		11	12104,87	8494,97	444,85	3003,96		
		12	11343,7	7707,86	432,55	3056,61		
222	Ataco y Planadas	1	7856,44	6347,67	388,28	1085,28		
		2	7836,81	6278,25	387,59	1121,95		
		3	8258,23	6599,16	380,01	1151,13		
		4	8419,31	6773,23	378,47	1177,08		
		5	8828,58	7143,56	377,47	1192,24		
		6	8887,98	7125,82	385,88	1219,85		
		7	8914,6	7162,82	390,5	1221,26		
		8	8486,54	6722,01	385,19	1250,54		
		9	8519,87	6736,75	388,16	1242,87		
		10	8504,75	6816,23	389,39	1246,87		
		11	9390,43	7583,82	396,46	1266,35		
		12	8599,91	6791,86	390,09	1288,55		
225	Anzoategui GLP	1	9296,18	6459,07	432,55	2368,54		
		2	8658,23	5731,8	432,55	2448,55		

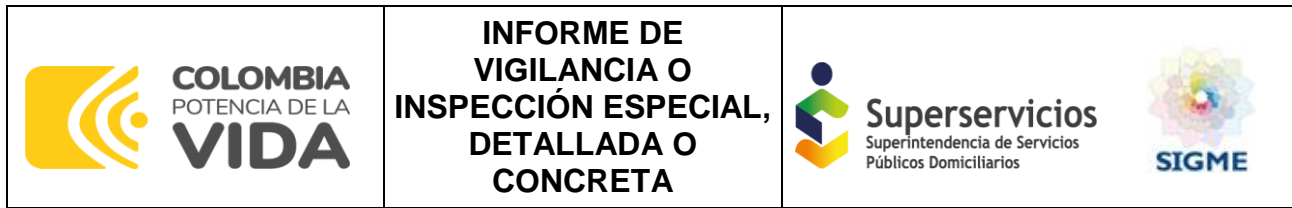
COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D		
		3	9223,78	6158,2	432,55	2512,22		
		4	9529,67	6441,23	432,55	2568,88		
		5	9971	6825,23	432,55	2601,95		
		6	9994,57	6750,22	432,55	2662,22		
		7	10062,38	6829,91	432,55	2665,29		
		8	9669,55	6384,28	432,55	2729,18		
		9	9688,92	6398,11	432,55	2712,45		
		10	9687,67	6483,79	432,55	2721,17		
		11	10586,66	7239,65	444,85	2763,69		
		12	9809,12	6440,59	432,55	2812,13		
		227	Paujil	1	7584,52	5945,18	569,38	1035,91
				2	7626,73	5939,1	568,87	1070,9
3	7629,01			5843,4	569,31	1098,76		
4	7780,96			6005,17	569,04	1123,53		
5	8203,66			6390,03	568,94	1138		
6	8290,04			6411,14	569,18	1164,36		
7	8244,12			6381,29	568,3	1165,7		
8	7824,09			5943,6	568,83	1193,64		
9	7856,88			5962,68	568,47	1186,32		
10	7851,29			6044,11	569,08	1190,14		
11	8743,76			6818,82	582,84	1208,73		
12	7915,44			5998,62	568,57	1229,92		
525	Cabrera GLP	1	9862,49	5997,81	373,57	3457,81		
		2	9863,83	5878,05	375,42	3564,37		
		3	10146,68	5999,55	377,7	3652,54		
		4	10341,3	6157,05	373,54	3728,04		
		5	10827,52	6564,49	377,74	3778,86		
		6	10987,36	6610,92	373,37	3857,62		
		7	11000,85	6623,25	379,23	3868,56		
		8	10634,23	6191,57	372,21	3951,5		
		9	10658,07	6201,57	372,03	3944,15		
		10	10681,28	6293,65	374,03	3965,24		
		11	11579,55	7032,2	390,21	4023,4		
		12	10807,39	6224,93	374,58	4088,96		
628	Carcasi Glp	1	10927,13	6906,47	456,44	3525,73		
		2	10214,89	6081,45	451,71	3633,69		
		3	10836,66	6501,11	484,36	3723,15		
		4	11162,36	6839,03	431,72	3799,58		
		5	11643,5	7242,01	432,54	3851,29		
		6	11527,07	6970,17	471	3930,94		
		7	11669,41	7110,77	475,8	3942,2		
		8	11357,13	6762,35	438,27	4026,02		
		9	11287,83	6630,89	485,86	4019,16		
		10	11524,21	6968,72	455,51	4040,86		
		11	12539,48	7815,18	475,19	4099,73		
		12	11719,41	6970,41	449,23	4166,08		

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D
669	La Estacion	9	9492,72	6125,4	651,9	2570,75
		10	10014,93	6724,37	651,9	2585,17
		11	11128,32	7691,73	664,2	2621,83
		12	10229,13	6780,22	651,9	2663,09
685	GUACAMAYO	1	10729,28	4831,85	996,3	4870,67
		2	11018,56	4950,75	996,3	5027,78
		3	11212,41	4950,75	996,3	5156,35
		4	12027,67	5678,5	996,3	5268,38
		5	12117,9	5678,5	996,3	5340,77
		6	12272,37	5678,5	996,3	5458,57
		7	12572,06	5973,7	996,3	5472,85
		8	12693,57	5973,7	996,3	5597,26
		9	12207,14	5491,95	996,3	5580,39
		10	12143,42	5491,95	996,3	5608,12
		11	13119,76	6285,3	1008,6	5694,43
		12	13217,26	6285,3	1008,6	5791,93
768	Nechi	1	8776,6	5756,4	877,4	2108,12
		2	8847,14	5748,2	877,4	2172,82
		3	8973,45	5748,2	877,4	2226,4
		4	9013,51	5779,63	877,4	2272,21
		5	9430,73	6142,55	877,4	2303,15
		6	10085,45	6699,34	877,4	2350,93
		7	9550,8	6184,85	877,4	2357,63
		8	9652,56	6238,3	877,4	2407,91
		9	9137,26	5715,45	877,4	2403,68
		10	9154,42	5811,9	877,4	2416,61
		11	10285,84	6805,58	889,7	2451,9
		12	9249,82	5761,13	877,4	2491,67
769	Roncesvalles	1	9570,45	5545,25	479,7	3514,01
		2	10629,71	6475,44	479,7	3623,42
		3	10363,73	6050,6	479,7	3713,73
		4	10595,27	6239,15	479,7	3791,37
		5	11052,89	6621,2	479,7	3843,12
		6	11051,53	6502,15	479,7	3924,28
		7	11169,04	6622,46	479,7	3935,22
		8	10816,9	6195,5	479,7	4020,73
		9	10843,58	6208,9	479,7	4012,2
		10	10832,92	6270,95	479,7	4033,31
		11	11759,02	7038,21	492	4093,12
		12	11005,53	6244,09	479,7	4160,58
885	Natagaima (veredas)	1	10247,01	6760,9	305,45	3143,72
		2	9038,54	5459,15	305,45	3231,55
		3	9710,74	5983,97	305,45	3306,04
		4	9954,34	6199,2	305,45	3367,35
		5	10412,32	6588,7	305,45	3412,47
		6	10109,06	6193,05	305,45	3475,23

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D
		7	10473,54	6554,27	305,45	3486,66
		8	10072,53	6098,75	305,45	3552,27
		9	10118,17	6121,56	305,45	3553,97
		10	10164,71	6236,1	305,45	3575,72
		11	11034,59	6962,74	317,75	3622,91
		12	10259,31	6161,45	305,45	3675,88
908	Pueblo Pinzon	1	9929,07	7283,65	541,2	2063,32
		2	10846,29	8115,95	541,2	2125,48
		3	9481,62	6631,75	541,2	2177,19
		4	9576,17	6721,95	541,2	2221,08
		5	10021,21	7111,45	541,2	2251,23
		6	9704,96	6715,8	541,2	2296,83
		7	10154,48	7166,8	541,2	2303,59
		8	9702,39	6678,81	541,2	2351,53
		9	9749,91	6705,55	541,2	2348,47
		10	9898,23	6941,3	541,2	2361,47
		11	10867,44	7768,71	553,5	2395,27
		12	10038,85	6929,68	541,2	2433,35
1065	La Jagua de Ibirico (Veredal)	1	8344,94	6098,75	651,9	1559
		2	8515,82	6217,65	651,9	1595,75
		3	9058,12	6644,05	651,9	1628,44
		4	9255,44	6855,2	651,9	1653,31
		5	9688,39	7240,6	651,9	1674,89
		6	9790,33	7274,01	651,9	1699,36
		7	9744,94	7240,6	651,9	1706,13
		8	9261,74	6744,5	651,9	1731,3
		9	9309,49	6760,9	651,9	1738,46
		10	9525,4	7066,35	651,9	1751,18
		11	10481,66	7892,96	664,2	1770,31
		12	9600,9	7019,2	651,9	1791,57
1067	El bagre (Veredal)	1	10251,66	7193,45	807,7	2208,69
		2	9022,47	5891,7	807,7	2273,8
		3	9584,68	6318,1	807,7	2328,26
		4	9864,37	6588,94	807,7	2374,1
		5	10355,18	7021,25	807,7	2406,2
		6	10671,63	7242,65	807,7	2453,63
		7	10395,51	6982,3	807,7	2461,1
		8	10053,85	6601	807,7	2510,89
		9	10080,25	6605,39	807,7	2508,92
		10	10235,41	6851,1	807,7	2521,07
		11	11148,8	7618,22	820	2558,53
		12	10385,21	6841,44	807,7	2598,24
1085	Costilla (Pelaya Cesar)	1	8605,63	6441,94	651,9	1474,71
		2	8203,4	5992,15	651,9	1510,49
		3	8859,64	6533,98	651,9	1542,04
		4	8940,18	6629,7	651,9	1566,41

COD_MER	MERCADO	PERIODO	CUV	G	T	D		
		5	9442,16	7084,71	651,9	1586,94		
		6	9607,25	7181,15	651,9	1611,08		
		7	9371,96	6961,61	651,9	1617,32		
		8	8959,36	6534,98	651,9	1642,24		
		9	9000,13	6546,51	651,9	1648,06		
		10	9175,4	6809,58	651,91	1659,8		
		11	10042,63	7551,84	664,21	1678,54		
		12	9249,4	6764,46	651,9	1699,41		
1345	Santa Helena Del Opon	4	7933,58	6014,7	557,6	1361,28		
		5	8539,75	6494,4	557,6	1379,63		
		6	8678,31	6566,15	557,6	1406,21		
		7	9106,54	6305,8	557,6	2115,91		
		8	9145,48	6305,8	557,6	2157,7		
		9	8782,69	5929,69	557,6	2156,92		
		10	8975,84	6199,7	557,6	2169,53		
		11	9894,87	6989,45	569,9	2199,31		
		12	9038,28	6127,45	557,6	2232,77		
		1365	ANGOSTURA	1	9368,65	5806,99	493,55	3035,18
				2	9037,28	5438,12	436,64	3119,32
				3	9606,71	5869,95	430,45	3190,82
4	10058,24			6245,12	478,53	3249,48		
5	10549,95			6624,97	522,44	3292,96		
6	10504,61			6486,56	519,23	3352,93		
7	10674,7			6659,97	517,62	3364,06		
8	10320,48			6248,4	522,68	3426,69		
9	10346,6			6249,4	523,68	3428,94		
10	10574,04			6537,39	535,23	3450,13		
11	11442,17			7296,44	509,79	3495,28		
12	10691,47			6505,74	513,32	3545,93		
1555	Samana	3	6987,11	4118,45	557,6	2311,06		
		4	8864,5	5867,1	557,6	2358,47		
		5	9265,84	6213,85	557,6	2390,57		
		6	9351,96	6213,37	557,6	2439,99		
		7	9393,77	6262,75	557,6	2446,99		
		8	9159,04	5983,9	557,6	2498,99		
		9	9198,97	6006,5	557,6	2494,75		
		10	9409,02	6293,5	557,6	2508,23		
		11	10233,48	6982,73	569,9	2544,76		
		12	9460,3	6195,1	557,6	2585,92		
		1711	Armenia (Antioquia)	8	8973,95	5830,2	307,5	2836,25
				9	9349,68	6070,05	307,5	2835,99
10	10095,53			6070,05	307,5	3671,73		
11	11353,93			7175	319,8	3724,08		
12	10714,25			6501,05	307,5	3783,02		

Fuente: SUI – Archivo SSPD



Según la información reportada por la empresa en el mercado Guacamayo, durante el año 2022, se presentó el CUv promedio más alto y el CUv más bajo se presentó en el mercado Cimitarra GLP.

La participación promedio del componente de suministro (G) en el mercado Guacamayo en el Costo Unitario Variable-CUV fue de 46 %, en lo que respecta al componente de transporte (T) tuvo una participación promedio de 8 % y finalmente el componente de distribución (D), tuvo una participación promedio de 45 %.

El CUv promedio en el mercado Guacamayo presentó una variación del 23 % en el periodo de tiempo analizado, el componente de suministro (G), una variación del 30% mientras que el componente de distribución (D), tuvo una variación de 19%.

Para el mercado Cimitarra GLP, durante el año 2022 la participación promedio del componente de suministro (G) fue de 80 %, en componente de transporte (T) tuvo una participación promedio de 11 % y la distribución (D) tuvo una participación promedio de 8%.

El CUv promedio en el mercado Cimitarra presentó una variación del 14 % en el periodo de tiempo analizado, el componente de suministro (G), una variación del 14% mientras que el componente de distribución (D), tuvo una variación de 19%.

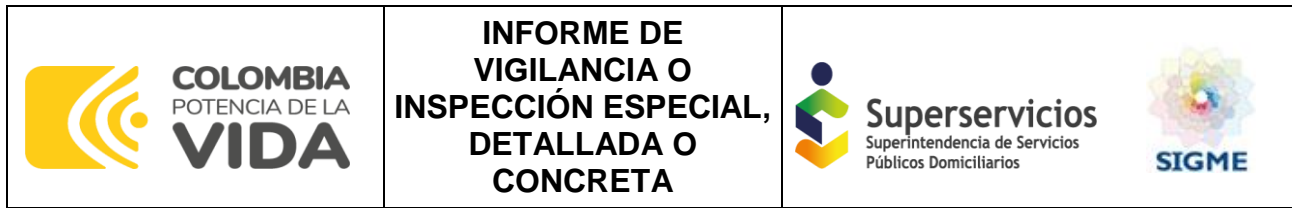
La aplicación de las fórmulas establecidas para calcular los componentes tarifarios y el costo de prestación del servicio es evaluada en el siguiente acápite en línea con la regulación vigente.

4.8.2 Verificación tarifaria

Respecto del tema tarifario, se ha verificado la información de los contratos de Suministro que la empresa tiene vigentes, suscritos con Chilco Distribuidora de Gas y Energía S.A.S. ESP., los cuales evidencian que la empresa cuenta con los contratos requeridos para garantizar la prestación del servicio en sus mercados.

Con relación al Transporte, el prestador cuenta con plantas móviles propias, razón por cual no requiriere contratar con un tercero el servicio de transporte.

Esta Dirección Técnica realizó la verificación de los cargos de suministro, transporte y distribución trasladados a los suscriptores de los mercados que atiende, encontrando que la actualización de los



cargos se está realizando conforme a la metodología tarifaria definida en las Resoluciones CREG 137 y 202 de 2013, y 011 de 2003, según corresponda.

Finalmente, al hacer la revisión de los datos remitidos por la empresa, se pudo evidenciar que el prestador está dando cumplimiento al artículo 18 de la Resolución CREG 137 de 2013, publicando mensualmente las tarifas que factura a los usuarios.

4.9 Resolución CREG 080 de 2019

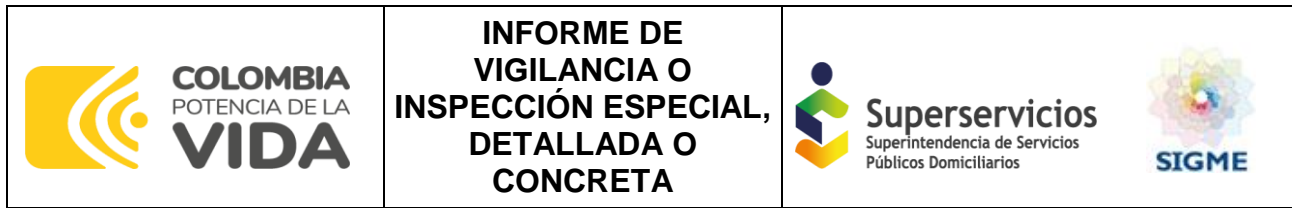
La Resolución CREG 080 de 2019, tiene por objeto establecer reglas generales de comportamiento de mercado para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible que permitan proveer una base normativa integral que guíe el actuar de los prestadores, congruente con los principios y las obligaciones establecidas en la ley.

Bajo ese contexto, la mencionada resolución es el inició de un modelo regulatorio en el que se pretende establecer una co-regulación de los prestadores de los servicios públicos de energía y Gas Combustible bajo un marco de reglas generales que propendan por el buen comportamiento de los agentes del mercado, aun cuando las conductas no se encuentren reguladas de manera taxativa en la ley o la regulación. En efecto y para el caso en concreto, en la siguiente tabla se verifica la aplicación de REDNOVA a las reglas de comportamiento conforme a la Resolución CREG 080 de 2019.

Tabla 26. Lista de Chequeo a la Resolución CREG 080 de 2019

ITEM	Art. aplicable	Cumplimiento			OBSERVACIÓN
		SI	NO	PARCIAL	
Cuenta con portal Web de la empresa activo	Art. 9.1	X			La página web es: https://www.rednova.com.co/
Cuenta con enlace directo en la página principal hacia la información pertinente de la CREG 080 DE 2019	Art. 9.1		X		
Cuenta la web con acceso en la página de inicio a los procedimientos relacionados con el acceso a un bien	Art. 9.1	X			El prestador tiene publicados en su página web los siguientes procedimientos: - Consultar factura

ITEM	Art. aplicable	Cumplimiento			OBSERVACIÓN
		SI	NO	PARCIAL	
esencial empleado para la organización y la prestación de servicio por parte de usuarios o empresas (plazos y requisitos)					<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de PQR - Cambio prestador servicios <ul style="list-style-type: none"> - Cobertura - Procedimiento de la revisión periódica - Derechos y deberes de los usuarios - Transparencia y acceso a la información <ul style="list-style-type: none"> - CREG 80 de 2001
Los procedimientos publicados corresponden a la última versión expedida por la empresa	Art. 9.3	X			Sin observación
Provee información a los usuarios respecto a productos y servicios ofrecidos	Art. 15.2	X			Se tiene publicado un documento de productos y servicios ofrecidos.
Provee información a los usuarios respecto a derechos y obligaciones de los usuarios	Art. 15.2	X			Se encuentran publicados los derechos y deberes de los usuarios.
Provee información a los usuarios respecto a precios cobrados por productos y servicios	Art. 15.2	X			En el documento de productos y servicios se encuentran publicado el valor de derecho de conexión, reconexión, reinstalación, revisión periódica residencial, entre otros.
Provee información a los usuarios respecto a actividad de comercialización en el mercado	Art. 15.2	X			Se encuentra publicado un documento de las actividades dentro del mercado de GLP, en donde menciona la comercialización.
Provee información a los usuarios respecto a mecanismos de protección de defensa de sus derechos	Art. 15.2	X			Se evidencia la publicación de los derechos y deberes de los usuarios.
Se encuentra publicada en la web oficial una declaración del representante legal de adhesión y cumplimiento de las reglas de	Art. 25		X		



ITEM	Art. aplicable	Cumplimiento			OBSERVACIÓN
		SI	NO	PARCIAL	
comportamiento de la CREG 080/2019					

Fuente: Elaboración DTGGC, a partir de la página web del prestador

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que REDNOVA incumple dos aspectos de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019.

4.10 Evaluación de la gestión

Conforme a lo establecido en las Resoluciones CREG 034 de 2004 y 072 de 2002, en la Tabla 39, se expone el cálculo realizado por la DTGGC de los indicadores financieros contemplados en las resoluciones mencionadas, para la actividad de Comercialización - Distribución de GLP por red, la cual muestra incumplimiento con respecto a los referentes establecidos para la vigencia 2022, que se derivan del promedio de los indicadores financieros de las empresas similares a REDNOVA.

Es importante resaltar que, los referentes NIF, están basados en las aproximaciones conceptuales del marco contable NIF que realizó el equipo financiero de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (SDEGC), toda vez que, las resoluciones mencionadas en el párrafo que precede, aún no han sido actualizadas a los nuevos marcos técnicos contables.

Dicho lo anterior, a continuación, se muestra el resultado de la evaluación de la gestión de la empresa:

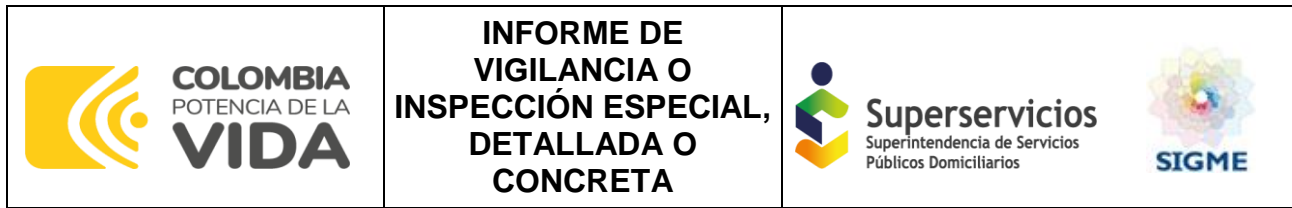


Tabla 27. Indicadores Financieros Distribuidor – Comercializador

INDICADORES DE GESTIÓN	2022	Referente CREG 072	Referente NIF	Evaluación CREG	Evaluación NIF
Rotación de Cuentas por Cobrar (días)	95,28	63,00	66,30	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Rotación de Cuentas por Pagar (días)	98,19	37,80	41,10	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Razón Corriente (Veces)	1,43	3,20	2,30	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Margen Operacional (%)	6,10	34,00	17,70	NO CUMPLE	NO CUMPLE
Cubrimiento Gastos Financieros (Veces)	3,01	40,90	40,90	NO CUMPLE	NO CUMPLE

Fuente: Elaboración DTGGC, basado en datos SUI

En relación con los referentes técnicos y administrativos, referenciados de acuerdo con el numeral 2 del anexo 1 de la Resolución CREG 072 de 2002 y basados en los indicadores de 2022, el resultado de la evaluación de la gestión de Rednova para el año 2022, se muestra a continuación:

Tabla 28. Indicadores Técnico – Administrativos de Rednova para la vigencia 2022

Indicador de gestión	Referente 2022 (%)	Valor (%)	Resultado
Relación Suscriptores Sin Medición (%)	5,00	0,00	Cumple
Cobertura (%)	≥96,00	101,79	Cumple
Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	≤ 4,30	1,61	Cumple
Atención Reclamos Servicio (%)	0,00	0,13	Cumple
Atención Solicitud Conexión (%)	0,00	0,02	Cumple

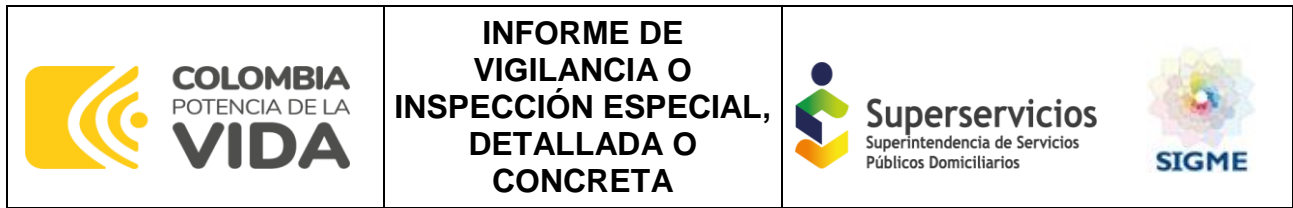
Fuentes: SUI-SSPD 2023³⁵

De acuerdo con la información evaluada, la empresa REDNOVA presenta cumplimiento en los cuatro indicadores, debido a que el resultado está dentro de la referencia establecida.

4.11 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

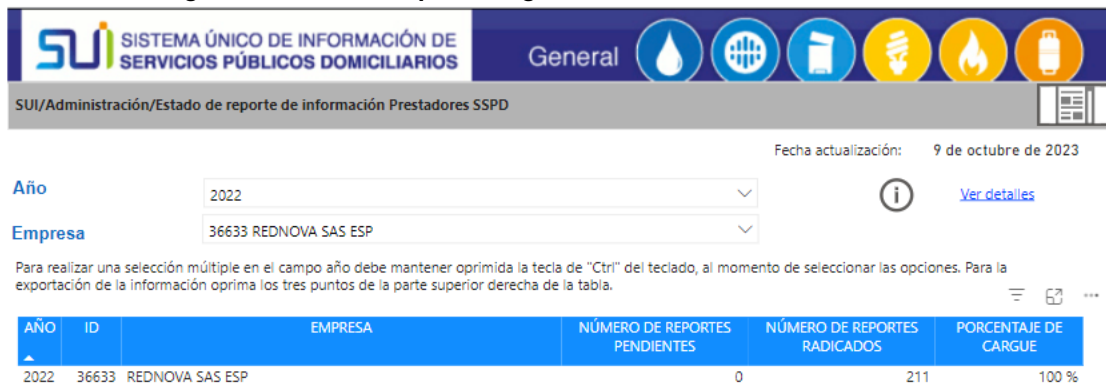
4.11.1 Porcentaje de reporte de información al SUI.

³⁵ Extraído del documento EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN AÑO 2022 PRESTADORES DE GAS COMBUSTIBLE POR RED. Tabla No.1 Resultados Evaluación de la Gestión año 2022 – Empresas Distribuidoras y Comercializadoras de GN y Empresas Comercializadoras-Distribuidoras de GLP por Red Título II. APLICACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN AÑO 2022. Página 3.



Con base en la información revisada el pasado 9 de octubre de 2023, a través del Sistema Único de Información – SUI, se identificó que REDNOVA, presenta un porcentaje de cargue del 100% para el año 2022, como se evidencia en la figura que se presenta a continuación:

Imagen 26. Estado de reporte cargue de información REDNOVA SAS ESP



Fuente: Estado de reporte de información Prestadores SSPD, 9 de octubre de 2023

4.11.2 Información certificada por la opción No Aplica

De los formatos certificados, 30 formatos fueron por la opción No Aplica, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 29. Formatos certificados por la opción No Aplica REDNOVA SAS ESP

SERVICIO	TÓPICO	FORMATO	2022
Gas por redes	Administrativo y Financiero	COSTOS Y GASTOS GAS NATURAL	1
Gas por redes	Comercial y de Gestión	C1. INFORMACION SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS	7
Gas por redes	Comercial y de Gestión	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	10
Gas por redes	Comercial y de Gestión	C3.INFORMACION SUSPENSIONES PROGRAMADAS	12

Fuente: Elaboración propia, datos del Estado de reporte de información Prestadores SSPD con corte al 09 de octubre de 2023

4.11.3 Reporte de Información de Manera Extemporánea

En cuanto a la oportunidad, se encontró que REDNOVA para el año 2022, reportó los siguientes formatos fuera de los tiempos establecidos, conforme a lo señalado en la Circular SSPD-CREG 001 - 2006 y Resolución SSPD 20101300047505 de 2010, como se presenta en la relación de la siguiente tabla.

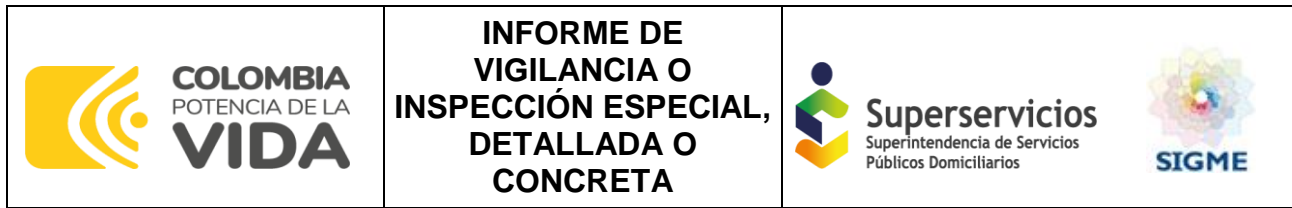


Tabla 30. Reporte de Información Extemporánea Año 2022 REDNOVA SAS ESP

PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	FECHA CERTIFICACIÓN	FECHA LÍMITE DE CARGUE	ACTO ADMINISTRATIVO
Mensual	1634	Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	30/9/2022	15/09/2022	Circular CREG - SSPD No. 001 del 2016 (003 del 2016)
Mensual	1634	Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	24/10/2022	18/10/2022	Circular CREG - SSPD No. 001 del 2016 (003 del 2016)
Mensual	6024	Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	15/12/2022	15/11/2022	Circular CREG - SSPD No. 001 del 2016 (003 del 2016)
Semestral	501	FORMATO CE-001 - GLP	12/5/2022	02/05/2022	Resolución No. SSPD - 20111300034005
Mensual	ENE-T-0003	T3. Consolidación de indicadores	19/10/2022	18/10/2022	Circular SSPD-CREG 001 - 2006
Anual	796	Costos y gastos gas natural	18/4/2023	05/04/2023	Resolución SSPD 25985 - 2006

Fuente: Elaboración propia, datos del Estado de reporte de información Prestadores SSPD con corte al 09 de octubre de 2023

Se realiza la verificación por mesa de ayuda y no se evidencian solicitudes relacionadas con los formatos y periodicidades de la tabla anterior, donde se registren errores que impidieran el cargue de la información en los tiempos establecidos en las resoluciones y Circulares.

4.11.4 Reversión de Información SUI

Una vez revisado el SUI, se evidencia que la empresa REDNOVA, solicitó la reversión para formatos del año 2022, conforme a la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017, como se presenta en la relación de la siguiente tabla:

Tabla 31. Reversión de Información SUI Año 2022 REDNOVA SAS ESP

PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	RADICADO	FECHA
Octubre	747	C2.COMPENSACIONES RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL	20232032562571	19/07/2023
Mayo	1552	Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	20222034411841	04/10/2022
Junio	1552	Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	20222034411841	04/10/2022
Julio	1552	Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	20222034411841	04/10/2022

Fuente: Elaboración propia, datos del reporte Reversiones Ejecutadas con corte al 09 de octubre de 2023

5 EVALUACIONES REALIZADAS

La empresa fue evaluada en la vigencia 2019.

6 HALLAZGOS




Tabla 32. Hallazgos evaluación integral REDNOVA

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
<p><i>Aspecto Financiero</i></p> <p><i>Taxonomía XBRL 2022 – Información Financiera Anual</i></p>	<p>Artículo 4 de la Resolución SSPD N°. 20161300013475 del 19 de mayo de 2016.</p> <p>Artículo 19 de la Ley 142 de 1994. (Numeral 19.11).</p>	<p>En la información financiera reportada en la Taxonomía XBRL 2022 – Grupo 1, se encontraron inconsistencias de calidad en el reporte de la información financiera; adicionalmente, se evidenció que REDNOVA no cargó la totalidad de documentos en formato *.PDF requeridos como anexo a la taxonomía XBRL 2022 (Estados financieros certificados, notas a los estados financieros, dictamen del revisor fiscal). Lo anterior con el fin de que, posterior a una revisión por parte de la empresa se proceda (si es el caso) a ajustar lo evidenciado siguiendo el trámite correspondiente indicado en la Resolución SSPD N°. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.</p>	<p>Estado: No Cumple</p> <p>Plazo de cumplimiento: Hasta tres (3) meses, contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral.</p>
<p><i>Aspecto Técnico</i></p> <p><i>Reporte de información técnica en el SUI</i></p>	<p>Artículo 53 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>Numeral 6 del artículo 14 de la Ley 689 de 2001, que adicionó un artículo nuevo a la Ley 142 de 1994. Anexo 2 Información Técnica</p>	<p>La información de estaciones TNQ disponibles en los sistemas de información del prestador, 76, difiere de los registros certificados en el SUI para el año 2022, 75 en total.</p> <p>De forma similar, en el formato T1, el código 8 del tipo de</p>	<p>Estado: No cumple con la calidad de la información que debe reportar en el formato T1.</p> <p>Plazo de cumplimiento:</p>

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Operativa de la Circular SSPD-CREG No 001 de 2006 y sus modificaciones.	estación TQN está repetido en las filas 9 y 76.	6 meses a partir de la publicación de la evaluación integral.
<i>Aspecto Técnico Reporte de información técnica en el SUI</i>	<p>Artículo 53 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>Numeral 6 del artículo 14 de la Ley 689 de 2001, que adicionó un artículo nuevo a la Ley 142 de 1994.</p> <p>Numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución No. CREG 100 de 2003. Anexo 2 Información Técnica Operativa de la Circular SSPD-CREG No 001 de 2006 y sus modificaciones.</p>	El índice DES anual fue de 23.901 horas, por encima del valor de referencia, de 0 horas.	Estado: No cumple. No aplica.
<i>Aspecto Técnico Acreditación para calibración de equipos</i>	<p>Numeral 6.2.3 de la Resolución MME 40246 de 2016</p> <p>Numerales 2.2.1.7.8.2 y 2.2.1.7.8.3 y 2.2.1.7.12.2, del Decreto_1595_de_2015</p>	<p>El proveedor Rocha y Londoño S.A.S. Soluciones en Instrumentación Industrial de los certificados de calibración para manómetros de alta y baja presión para la vigencia 2022 no se encuentra acreditado por la ONAC para el año de la evaluación.</p> <p>En relación con los certificados de calibración para 2 equipos <i>odor Handy</i>, suministrados al proveedor Insatech, no fue posible corroborar, si para la vigencia 2022, el laboratorio tenía certificación acreditada para la magnitud e instrumento a calibrar.</p> <p>Los certificados de calibración para odor handy suministrados por el prestador no son válidos puesto que, ni Insatech ni Premac, se encontraban debidamente acreditados para realizar las calibraciones de los equipos en mención.</p>	<p>Estado: No cumple con la evidencia de la acreditación para la calibración de la totalidad de los equipos utilizados.</p> <p>Plazo de cumplimiento: 12 meses a partir de la publicación de la evaluación integral.</p>

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
<i>Aspecto Técnico Certificados de conformidad de las ERM e inconsistencia de información</i>	Artículo 8 de la Resolución No. MME 40246 de 2016 y su modificatoria, Resolución No MME 40867 de 2016.	De las 76 ERM, 23 estaciones se encuentran en trámite para la expedición del certificado de conformidad. De 8 certificados de conformidad revisados, se observó que, para 3 de estos, la capacidad de almacenamiento del tanque estacionario citado en el certificado no coincide con la capacidad de almacenamiento señalado en la tabla de Infraestructura física de distribución	Estado: No cumple con la totalidad de los certificados de conformidad de las ERM y se presenta inconsistencia de información entre el certificado de conformidad y la información suministrada por Rednova para el caso de la capacidad de almacenamiento del tanque estacionario. Plazo de cumplimiento: 12 meses a partir de la publicación de la evaluación integral.
<i>Aspecto Técnico Permisos y/o licencias</i>	Artículos 22, 25 y 26 de la Ley 142 de 1994	No se evidenciaron los permisos y/o licencias relacionados con la instalación y mantenimiento de todo el sistema de tuberías y accesorios necesarios para el funcionamiento en condiciones normales de las redes primarias y secundarias que van por cada municipio, durante la vigencia 2022.	Estado: No cumple Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de la publicación de la integral
<i>Aspecto Técnico Revisiones Previas y Periódicas</i>	Resolución CREG 059 de 2012	Se evidenció que existen 2.787 cuentas existentes con vencimiento del certificado RPO para el año 2022 que no se registran como suspendidas	Estado: No cumple Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la publicación de la integral
<i>Planes de Gestión del Riesgo de Desastres</i>	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 ³⁶ "	Cumple parcialmente con los contenidos mínimos establecidos en la normatividad vigente.	Estado: Cumple parcialmente Plazo de cumplimiento: Hasta tres (3) meses, contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral

³⁶ "Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones"

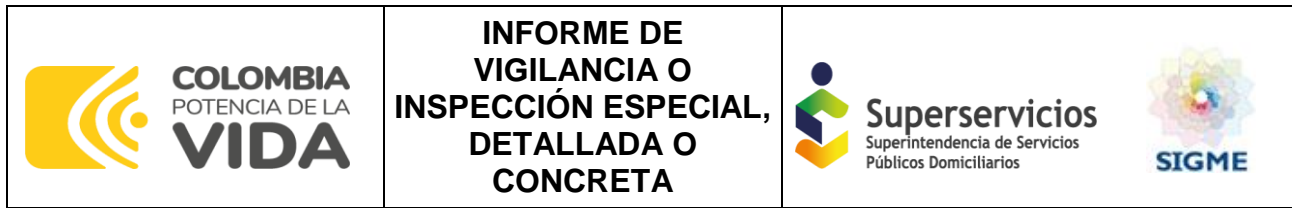
	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA		
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
<i>Aspecto Comercial</i>	Requisitos Mínimos de Facturación, Artículo 42, Resolución CREG 108 de 1997.	En la verificación de las facturas suministradas en el requerimiento, se evidencia que no se cumple con el requisito mínimo 8, en lo concerniente a la fecha de suspensión y/o corte del servicio, de acuerdo al artículo 42 de la de la Resolución CREG 108 de 1997.	Estado: No Cumple Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de la publicación de la evaluación integral
<i>Aspecto Comercial</i>	Peticiónes, quejas y reclamaciones – PQRs	La información de PQRs remitida por la empresa en atención a la realización de la presente evaluación integral, no corresponde con el reporte de PQR certificado al SUI en la vigencia 2022, conforme a la Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016, para lo cual debe realizarse la correspondiente solicitud de reversión.	Estado: No cumple Plazo de cumplimiento: 2 meses a partir de la publicación de la evaluación integral
<i>Aspecto Comercial</i>	Procedimiento Desviaciones significativas Resolución CREG 108 de 1997	Se evidenció que el proceso de desviaciones significativas no coincide con lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa Rednova.	Estado: No cumple Plazo de cumplimiento: 2 meses a partir de la publicación de esta evaluación integral
<i>CREG 080 de 2019</i>	Cumplimiento con las obligaciones documentales y de publicación	Se evidenció que el prestador no cumple con dos ítems conforme con lo dispuesto en la Resolución <i>CREG 080 de 2019</i>	Estado: No cumple Plazo de cumplimiento: 2 meses a partir de la publicación de esta evaluación integral

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS:

Aspectos Financieros y Administrativos

- Previo al cargue y a la certificación de la información financiera en el SUI, es importante que el prestador efectúe una revisión rigurosa de las cifras a reportar, para que las mismas sean claras, no conlleven a interpretaciones distintas y cumplan con los principios de medición, reconocimiento y revelación de los hechos económicos; toda vez que dicha información es la que utiliza la SSPD



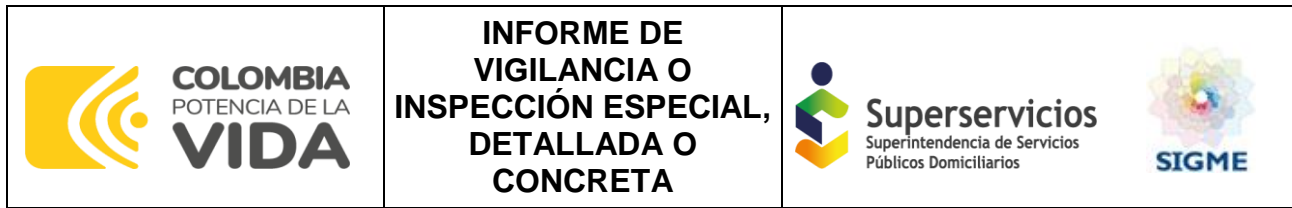
para ejercer sus funciones de inspección, vigilancia y control (IVC). Asimismo, debe revisar que los documentos anexos a la taxonomía se entreguen de conformidad con lo requerido en el artículo 4 de la de la Resolución SSPD N°. 20161300013475 del 19 de mayo de 2016.

Aspecto Técnico – operativo

- Revisar las inconsistencias encontradas en la calidad de la información técnica certificada en el formato T1 vigencia 2022 y de ser necesario solicitar la modificación de la información certificada en SUI, para ajustar la información a que haya lugar y así certificar la información correcta de acuerdo con los criterios de calidad requeridos.
- Gestionar las cuentas existentes con vencimiento del certificado de RPO para el año 2022 que no se registran como suspendidas.
- Incluir los permisos y/o licencias, relacionados con el uso del espacio público, expedidos por las autoridades competentes para todos los municipios a los cuales les prestó el servicio de GLP por redes, para la vigencia 2022.
- Finalizar la gestión para la obtención de los certificados de conformidad de las 23 estaciones de GLP.
- Remitir los certificados correspondientes de acreditación de los equipos de calibración utilizados, tales como manómetros de baja presión, *odor handy*

Aspecto Planes de Gestión del Riesgo de Desastres

- La empresa debe ajustar 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 del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre, 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. Con base en ello se realizará el diseño e implementación de las medidas para reducir las condiciones de riesgo actual y futuro, además de la formulación del plan



de emergencia y contingencia, con el fin de proteger la población, mejorar la seguridad, el bienestar y la sostenibilidad de la empresa.

Aspecto Comercial

- Realizar el ajuste en las facturas incluyendo el requisito mínimo faltante, incluyendo en la factura la fecha de suspensión y/o corte del servicio, de acuerdo al artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997.
- La empresa debe revisar la información reportada a esta DTGGC mediante requerimiento formal y compararla con la reportada al SUI, con el fin de determinar el origen de las diferencias y determinar el proceder de la solicitud de reversión del formato de reclamaciones en el SUI.
- Realizar el ajuste en el Contrato de Condiciones Uniformes, para que coincida el proceso de desviaciones significativas.

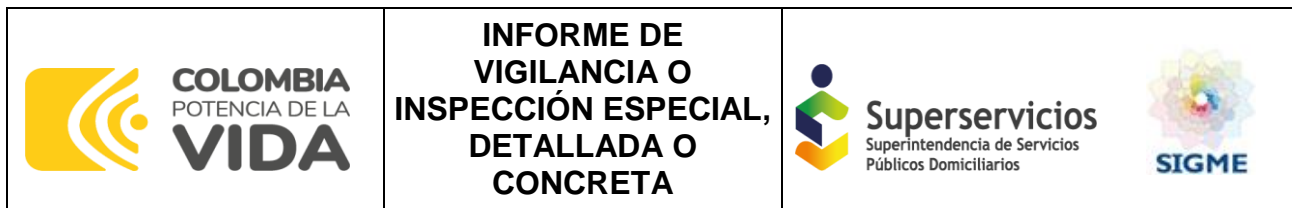
Resolución 080 de 2019

- Realizar el ajuste en la página web, para dar cumplimiento con las obligaciones documentales y de publicación.

8 CONCLUSIONES

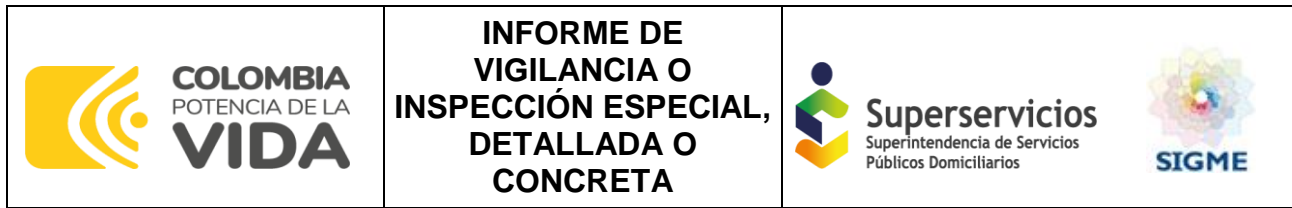
Realizada la evaluación integral a la empresa REDNOVA, en cuanto concierne a los aspectos financiero, administrativo, técnico, comercial y el reporte de información al SUI, se presentan las siguientes conclusiones:

- REDNOVA para la vigencia 2022, presentó un nivel de riesgo financiero nivel 0 (Bajo) de acuerdo con la clasificación del nivel de riesgo financiero elaborada según los parámetros de la Resolución CREG 072 de 2002 y sus modificatorias y según los indicadores financieros calculados con la información financiera vigencia 2022.
- Del análisis del Estado de Situación Financiera correspondiente a la vigencia 2022, se concluye que el pasivo de la empresa financió en el 54.38% el activo total, lo que indica que el patrimonio respalda financieramente en el 45,62% la prestación del servicio público de gas combustible por

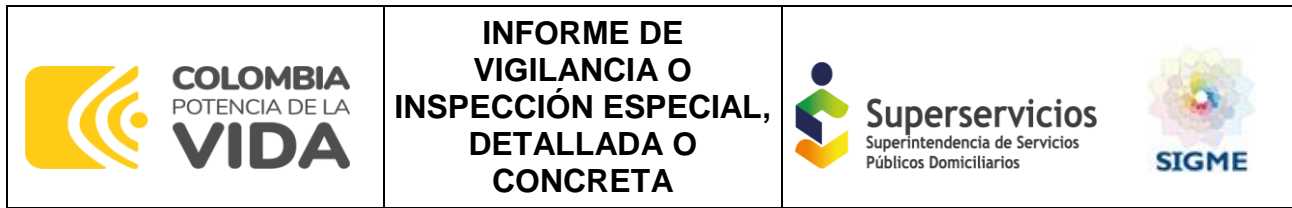


redes; por lo tanto, se evidenció que REDNOVA durante la vigencia 2022 gestionó eficientemente sus finanzas, situación que le ha permitido reducir sus pasivos con respecto al año 2021, puesto que sus obligaciones presentaron una disminución del 15.36%.

- REDNOVA, durante la vigencia 2022, tuvo una estructura administrativa y financiera sólida que le permitió garantizar la prestación del servicio público de gas combustible por redes. La empresa a diferencia de años anteriores para la vigencia 2022 y para el servicio de gas combustible por redes presentó una utilidad neta por valor de 525 millones COP frente a 82 millones COP del 2021, lo que indica que la utilidad se incrementó en el 538.48%.
- A la fecha de publicación de este informe, el reporte de la información financiera vigencia 2022, en aplicación del marco técnico normativo NIIF PLENAS para Grupo 1, se encuentra cargado y certificado en el SUI en los tiempos establecidos en la Resolución SSPD N°. 20231000215345 del 29 de marzo de 2023.
- En cuanto a la infraestructura física de distribución de gas natural utilizada en la prestación del servicio de gas natural para la vigencia 2022, se evidenció presunta inconsistencia de información en la cantidad estaciones de regulación y medición certificada en el SUI. Por lo anterior, Rednova incumplió con el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, numeral 6 del artículo 14 de la Ley 689 de 2001, que adicionó un artículo nuevo a la Ley 142 de 1994 y el anexo 2 Información Técnica Operativa de la Circular SSPD-CREG No 001 de 2006 y sus modificaciones.
- Se evidenció que Rednova no aportó certificación expedida por los entes territoriales que otorgaran los permisos para la instalación y mantenimiento de todo el sistema de tuberías y accesorios necesarios para el funcionamiento en condiciones normales de las redes primarias y secundarias que van por cada municipio, durante la vigencia 2022, por lo tanto, el prestador incumplió con lo contemplado en los artículos 22, 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.
- En relación con los indicadores de continuidad, se evidenció que cumplió con los índices IPLI, IO e IRST; no obstante, presentó un incumplimiento en el índice DES con valor mayor a 0, debido al número de interrupciones que afectaron la prestación del servicio durante la vigencia 2022, según lo señalado en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Resolución No. CREG 100 de 2003.



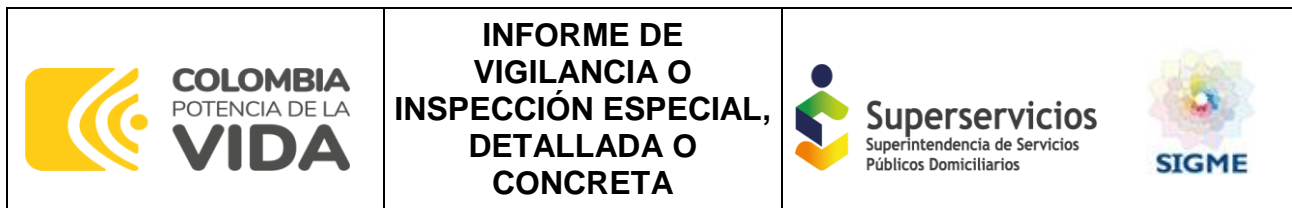
- En cuanto a los certificados de calibración para manómetros de alta y baja presión, se evidenció que el proveedor no se encuentra acreditado ante la ONAC. Adicionalmente, en cuanto a los certificados de calibración para odor Handy, el proveedor, Premac presenta su acreditación vencida desde el 14 de noviembre de 2021, y el proveedor Insatech tiene acreditación con suspensión parcial voluntaria, por ende, Rednova incumplió con el numeral 6.2.3 de la Resolución MME 40246 de 2016 y los numerales 2.2.1.7.8.2 y 2.2.1.7.8.3 y 2.2.1.7.12.2, del Decreto 1595 de 2015.
- Se evidenció que Rednova cuenta con certificados de conformidad vigentes para 53 ERM y 23 ERM no lo tienen. De allí que el prestador incumplió con el Artículo 8 de la Resolución No. MME 40246 de 2016 y su modificatoria, Resolución No. MME 40867 de 2016.
- Respecto a las revisiones periódicas obligatorias, el prestador cuenta con una trazabilidad completa del procedimiento/trámite; a la vez que adopta estrategias que permiten su mejora continua.
- Se evidenció que Rednova llevó a cabo los mantenimientos programados para la vigencia 2022, de acuerdo con sus procedimientos de operación y mantenimiento correspondientes.
- En relación con las solicitudes rechazadas de conexión del servicio de GLP por redes, se evidenció que existió una cantidad mínima con una causal de rechazo, una alternativa planteada, para las firmas instaladoras de internas independientes, las cuales se resolvieron a favor de los suscriptores potenciales en los tiempos indicados por la normatividad.
- No se está cumpliendo en la totalidad con los requisitos mínimos de las facturas, de acuerdo a la regulación, puesto que en el requisito 8, falta incluir la fecha de suspensión y/o corte del servicio.
- La empresa presenta diferencias en los datos reportados de PQR en el SUI, respecto de lo entregado a esta DTGGC para efectos de la presente evaluación integral.
- Rednova presenta diferencias en el proceso de desviaciones significativas y lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- El prestador está cumpliendo con la metodología tarifaria definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.
- La empresa incumple con dos ítems de las obligaciones documentales y de publicación específicas que establece la Resolución CREG 080 de 2019



- La empresa ha venido dando cumplimiento a la normatividad vigente expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al contar con el 100% de la información certificada en el SUI, sin embargo, debe dar cumplimiento a la oportunidad de cargue, conforme a los rangos y plazos límite de reporte de la información y a la calidad de la misma, teniendo en cuenta que es información reportada al Estado colombiano.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR:

- Si bien, el objeto principal de análisis de esta evaluación integral es la vigencia 2022, se recomienda a REDNOVA revisar y evaluar la gestión financiera correspondiente a la vigencia 2023, toda vez que al revisar la información suministrada por el Prestador durante la visita realizada los días 26, 27 y 28 de julio de 2023, para el periodo enero a mayo de 2023, se observó que el resultado del ejercicio para el servicio público de gas por redes deja como resultado pérdida y en el estado de situación financiera se observa una representación alta del pasivo.
- Se recomienda a REDNOVA dar respuesta oportuna y atender las indicaciones emitidas por la DTGGC en el capítulo 6 “Acciones correctivas definidas” del presente informe, las mismas que se encuentran soportadas en el capítulo 5 “Hallazgos” del presente informe.
- Se recomienda dar cumplimiento a la acreditación correspondiente, tanto para la calibración de los manómetros de alta y baja presión como de los equipos *odor Handy*, y demás equipos utilizados que requieran esta actividad.
- Se recomienda monitorear continuamente la infraestructura física con la que presta el servicio de GLP por redes y demás eventos, que minimicen las interrupciones y, por tanto, el índice DES.
- 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. De igual manera, la responsabilidad por la calidad de la información cargada en el SUI, conforme a la Circular SSPD 1 del 25 de enero 2006, de asunto “Vigilancia y control de la consistencia y calidad de la información reportada al Sistema Único de Información, SUI”, teniendo en cuenta que es información reportada al Estado colombiano.



10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable general

Revisó: Jesús Edgardo Chaparro Fonseca – Coordinador Grupo de Gas Por Redes de Tubería.

Aprobó: Eliana Paola Bohórquez Rodríguez – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible

10.2 Equipo de evaluación

Rosario del Carmen Delgado Pinchao – Profesional Especializado DTGGC

Olga Leandra Rey Luengas - Profesional Especializado DTGGC

Lucia Viviana Miranda Rodríguez - Profesional Especializado DTGGC

Diana Cecilia Adarve - Profesional Especializado DTGGC

Alida Yamile Acevedo - Profesional Especializado DTGGC

11 ANEXOS: NA

Mencione aquí los anexos sobre las evidencias de lo realizado en desarrollo de la acción de vigilancia o inspección. Si la medida recomendada corresponde a la solicitud de apertura de actuación administrativa de carácter sancionatorio, refiera y anexe el documento aquí.