

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
COMBUSTIBLE  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
COMBUSTIBLE  
BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2012**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P**

**ANÁLISIS AÑO 2011**

**AUDITOR:** KPMG ADVISORY SERVICES LTDA

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Gases del Caribe S.A. E.S.P. se constituyó en el año 1966 para desarrollar las actividades de distribución y comercialización de gas natural, actualmente prestando el servicio a los usuarios situados en los municipios de Barranquilla, Maratea, Soledad, Malambo, Caracolí, Sabanalarga, Isabel Lopez, Molineros, La Peña, Colombia, Cascajal, Aguada de Pablo, Galapa, Paluato, Baranoa, Pital de Campeche, Sibarco, Pto. Colombia, Sabanagrande, Santo Tomás, Palmar de Varela, Luruaco, Los Límites, Arroyo de Piedra, Palmar de Candelaria, Santa Cruz, La Puntica, San Juan de Tocagua, Polonuevo, Pital de Carlin, Usiacurí, Ponedera, Santa Rita, Puerto Giraldo, Retirada Martillo, Candelaria, Leña, Carreto, Campo de la Cruz, Bohorquez, Repelón, Cien Pesos, Las Tablas, Villa Rosa, Rotinet, Santa Lucía, Algodonal, Suan, Manatí, Juan de Acosta, Vaiven, Santa Verónica, Saco, Chorrera, Tubará, El Morro, Playa Mendoza, Juaruco, Piojó, Aguas Vivas, Hibacharo, Las Caras, Calamar, Barranca Nueva, Barranca Vieja, Yuval, Hato Viejo, San Estanislao de Kotska, Las Piedras, Soplamiento, Arroyo Hondo, Pilon, Machado, Sato, San Cristobal, Higuieretal, Las Cruces, Santa Marta,

Taganga, Puerto, Ciénega, Soplador, Río Frío, Orihueca, Guacamayal, Sevilla, La Gran Vía, Varela, Santa Rosalía, Tucurínca, Fundación, Aracataca, Retén, Salamina, Guaimaro, Sitio Nuevo, Palermo, Pueblo Viejo, La Isla, Palmira, Tasajera, Remolino, Pivijay, Media Luna, Piñuela, Carmen del Magdalena, Reitrada, Loma, Lomita, El Piñon, Campo Alegre, Valledupar, Los Corazones, El Jabo, La Vega, Patillal, Alto del Vuelta, Badillo, Guachoche, Guacocho, Las Raíces, Río Seco, La Paz, San Jose de Oriente, Betania y Manuaure.

La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$1.755 millones, con 17.553.689 acciones autorizadas con un valor nominal de \$381,8 cada una. Tiene su sede principal en la ciudad de Barranquilla en el departamento del Atlántico. Su última actualización en RUPS fue el día 13 de septiembre de 2012.

**Tabla 1. Datos Generales**

<b>Tipo de sociedad</b>	Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos
<b>Razón social</b>	Gases del Caribe S.A. ESP
<b>Sigla</b>	Gascaribe S.A. E.S.P.
<b>Nombre del Gerente</b>	Ramón Dávila Martínez

Fuente: SUI

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

### 2.1 Balance General

Los activos totales disminuyeron en 3,25% en el último año, ubicándose en \$688.033 millones de pesos producto del incremento del 37,84% en la cuenta de efectivo y del 12,84% en deudores. El activo corriente mantiene una participación de 22,17% dentro del activo, registrando un crecimiento de 4,88% con respecto al 2010.

Los deudores ascendieron a \$249.246 millones de pesos en el 2011, equivalentes a un aumento de 12,84%, siendo los clientes relacionados con la prestación del servicio los que presentan una mayor participación con el 56,9%. No se evidencia deudas de difícil cobro en el último año.

En el 2011, la empresa mantiene inversiones por valor de \$160.060 millones, mostrando una disminución del 36,9%.

Por su parte, el activo fijo disminuyó en 4,85% con respecto al 2010, presentándose un Capex de \$3.399 millones y una depreciación acumulada de \$120.487 millones.

**Tabla 2 Balance general**

BALANCE GENERAL	2011	2010	Var
Activo	\$688.033.510.560	\$711.114.881.847	-3,25%
Activo Corriente	\$152.536.973.543	\$145.440.626.613	4,88%
Pasivo	\$356.951.858.057	\$394.014.140.520	-9,41%
Pasivo Corriente	\$103.279.493.989	\$95.758.394.404	7,85%
Patrimonio	\$331.081.652.503	\$317.100.741.327	4,41%

Fuente: SUI

Los pasivos disminuyeron en 9,41%, al pasar de \$394.014 millones en el 2010 a \$356.952 millones en el 2011, originado por el descenso del 34,45% en provisiones diversas representadas en \$1.413 millones. Dentro del pasivo las obligaciones financieras participan en 74,6%, las cuentas por pagar en 15,38%, las obligaciones laborales en 0,71% y los pasivos estimados en 0,75%.

El pasivo corriente aumentó a \$103.279 millones, representando el 7,85% del pasivo total, el cual en su mayoría se encuentra conformado por obligaciones financieras de \$24.354 millones y cuentas por pagar de \$52.537 millones.

El patrimonio se ubicó en \$331.082 millones evidenciando un crecimiento de \$13.981 millones, producto del incremento del 7,36% en el superávit por valorizaciones en entidades privadas. El rubro total se encuentra conformado por un capital suscrito y pagado de \$1.755 millones, por reservas de \$49.733 millones, por superávit por valorización de \$119.175 millones, por revalorización del patrimonio de \$36.573 millones, por utilidades retenidas de \$22.422 millones y por utilidad del ejercicio de \$103.826 millones.

## 2.2 Estado de Resultados

**Tabla 3 Estado de Resultados**

ESTADO DE RESULTADOS	2011	2010	var
INGRESOS OPERACIONALES	\$483.743.255.812	\$216.322.406.683	123,62%
COSTOS OPERACIONALES	\$365.243.550.674	\$163.600.387.261	123,25%
GASTOS OPERACIONALES	\$76.116.218.769	\$336.059.982.802	-77,35%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$42.383.486.369	(\$283.337.963.380)	-114,96%
OTROS INGRESOS	\$77.457.819.207	\$39.569.602.796	95,75%
OTROS GASTOS	\$16.014.352.020	\$7.806.226.812	105,15%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$103.826.953.556	\$50.002.433.736	107,64%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales ascendieron a \$483.743 millones, mostrando un crecimiento de \$267.421 millones con respecto al año anterior, por concepto de su actividad como distribuidor y comercializador de gas combustible.

De otro lado, los costos operacionales pasaron de \$163.600 millones en el 2010 a \$365.244 millones en el 2011, presentando un crecimiento del 123,25%, en donde el rubro de adquisición de bienes y servicios para la venta aumentó en 123,11%, el cual mantiene una participación del 84,7% sobre el costo total.

Dentro de los gastos operacionales se registraron gastos de administración de \$32.220 millones y depreciaciones, amortizaciones y provisiones de \$43.896 millones.

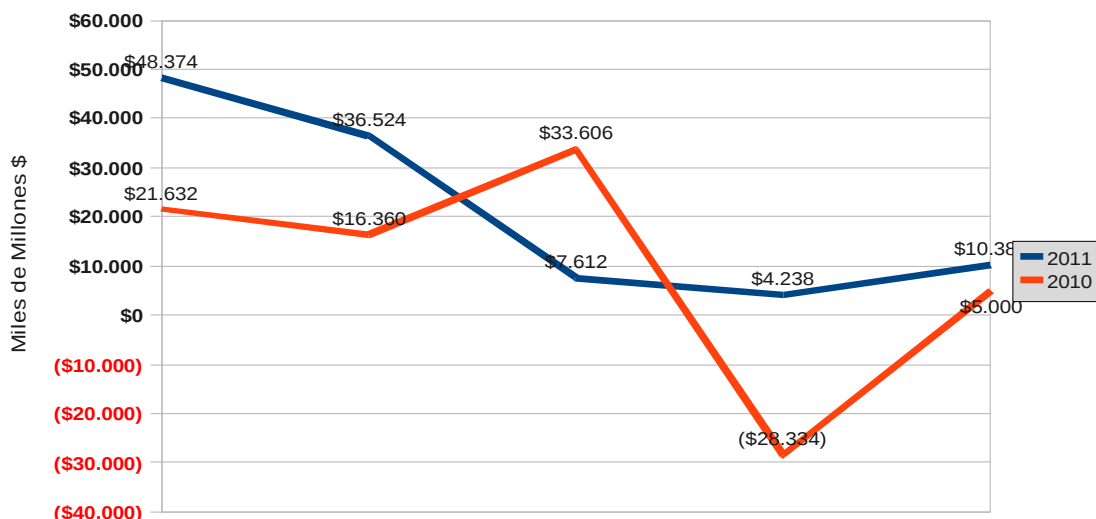
Los ingresos no operacionales alcanzaron el valor de \$77.458 millones, presentando un incremento de 95,7% con respecto al 2010, en donde se registran beneficios obtenidos por financiación de usuarios de \$36.768 millones, rendimientos financieros de \$42.070 millones y extraordinarios de \$2.174 millones.

Los otros gastos fueron de \$16.014 millones evidenciando un crecimiento de 105,15%, en donde los gastos financieros corresponden al 92,94% mostrando un valor de \$14.884 millones.

Se registró una utilidad operacional de \$42.383 millones y una utilidad neta de \$103.827 millones, el cual presentó un aumento de 107,64% con respecto a la obtenida el año anterior.

### Gráfica 1 Flujo Operativo

Pesos



Fuente: SUI

## 2.3 Indicadores Financieros

### **Liquidez**

Dentro de los indicadores de liquidez se encontró una razón corriente de 1,43 veces en el último año, implicando un cubrimiento insuficiente de los activos corrientes sobre los pasivos de corto plazo. Las rotaciones de cuentas por cobrar y por pagar fueron de 169 y 20 días respectivamente, registrándose un ciclo operacional de 149 días.

Se presentó un capital de trabajo de \$112.538 millones con los cuales realizar sus operaciones, cubriendo sus necesidades de insumos, materia prima, mano de obra y reposición de activos fijos.

### **Endeudamiento**

La empresa presenta un nivel de endeudamiento de 51,9% menor al registrado en el 2010 de 55,4%, observándose para atender sus obligaciones un flujo de caja sobre el servicio de la deuda de 253%.

Adicionalmente, se registra un apalancamiento de 48,1% en el 2011 por lo que la empresa mantiene una menor relación de financiamiento con capital propio, reflejándose un mayor nivel de endeudamiento con terceros.

El cubrimiento de gastos financieros fueron de 5,7 veces, por lo que el Ebitda generado por la empresa respalda los intereses producto de su endeudamiento.

### **Rentabilidad**

El Ebitda arrojado en el último año fue de \$88.193 millones, el cual presentó un incremento de 159,2% con respecto al 2010, dado al crecimiento en los ingresos operacionales del periodo, ocasionando un mayor flujo de caja a la operación.

El margen operacional fue 18,2% mayor al registrado en el 2010 ante el incremento en el Ebitda de la actividad. La rentabilidad del activo y del patrimonio fueron de 12,8% y 31,3% respectivamente.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### 3.1 Indicadores de Calidad

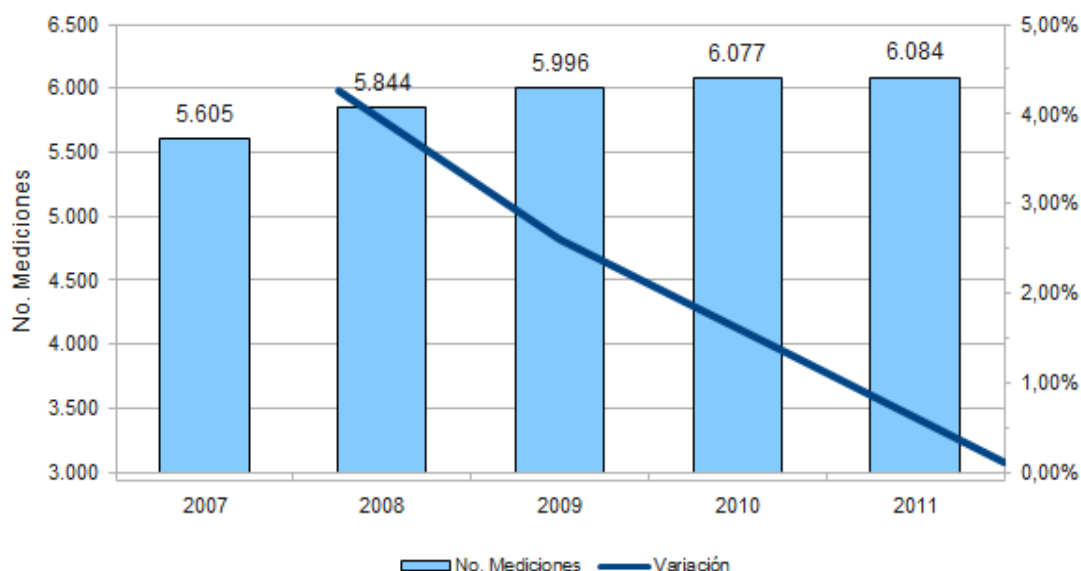
La empresa Gases del Caribe respecto a los indicadores de calidad del servicio, realiza el reporte mensual de los mismos, dando cumplimiento así a lo requerido por la Circular SSPD-CREG 001 de 2006 con base normativa en la Resolución CREG 100 de 2003, para el caso, el Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) e Índice de Odorización (IO).

De acuerdo a lo reportado en el SUI por la empresa, desde el año 2007 hasta 2011 las mediciones que se han efectuado han venido incrementándose año tras año, siendo la del año en estudio la más alta hasta el momento, no obstante, el porcentaje de variación para el último año fue de tan sólo el 0,12%, pasando de 6.077 mediciones efectuadas en 2010 a 6.084 para 2011, tendencia que en el transcurso de los años se ha visto marcada, ya que los incrementos son mínimos año tras año, donde la máxima variación se evidenció para 2008 con un 4,26%.

Lo antes descrito se puede atribuir directamente al hecho del bajo aumento en el número de suscriptores, ya que es de tan sólo el 2,5% para el intervalo de 2010 al año 2011, esto es prueba que gracias al cambio porcentual bajo del número de suscriptores las mediciones se mantienen en un margen cercano para los años mencionados ya que el cambio no es significativo con el global de usuarios de la Empresa. La situación antes descrita queda plasmada en la siguiente gráfica:

**Gráfico 2.**

**Evolución Anual de Mediciones de IPLI e IO**



Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Respecto al indicador Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), para 2011 Gases del Caribe reportó en el SUI un total de 40.357 eventos, de los cuales el

principal fue escape de gas controlado con un 55,14% del total, seguido por escape de gas no controlado con un 21,83%, en tercer lugar con un 17,09% interrupción del servicio, seguido de calidad de la llama con un 5,02% del total y finalmente el evento incendio con el restante 0,93%.

De otra parte, al comparar los datos con los reportados para el año 2010 se evidencia un aumento en el número de requerimientos del 5,74% lo cual es muy superior al número de nuevos usuarios para el mismo período de tiempo.

Cada uno del tipo de eventos reportados para 2011 fueron superiores frente a los datos para el año inmediatamente anterior, solamente, el evento escape de gas no controlado presenta una disminución para 2011, no obstante, pese a la gestión realizada continúa siendo el segundo requerimiento en la lista de solicitudes efectuadas por los usuarios. La siguiente tabla resume en detalle lo antes mencionado:

**Tabla 4. Requerimientos por evento**

Tipo de Evento	Requerimiento por Evento	
	2010	2011
Escape de gas controlado	54,08%	55,14%
Escape de gas no controlado	24,13%	21,83%
Incendio	0,95%	0,93%
Calidad de la llama	3,95%	5,02%
Interrupción del servicio	16,89%	17,09%
Total	100,00%	100,00%

Fuente: SUI

### 3.2 Auditoria Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Esta Superintendencia para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, además del control directo que ejerce sobre sus vigiladas, cuenta, entre otros instrumentos con las auditorías externas de gestión y resultados, las cuales se encuentran reguladas por la Ley 142 de 1994 con el fin de evaluar la gestión de los prestadores de servicios públicos en aspectos financieros, técnico-operativos y de calidad del servicios. Esta figura se encuentra definida en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificada por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

De la información reportada por el AEGR en el SUI, se destacan los siguientes puntos respecto a técnicos:

"(....)

*"... Se observó un nivel de continuidad del servicio del 99,74% durante el año 2011. GDC cuenta con un plan de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, que contribuye a asegurar la integridad, continuidad y disponibilidad del sistema.*

*GDC, dio cumplimiento a los niveles de tolerancia de los indicadores de calidad establecidos en la normatividad vigente. Así mismo sus inversiones y programas de mantenimiento contribuyen a mantener en condiciones de expansión y normal funcionamiento el sistema de distribución y comercialización de gas natural domiciliario...*

*Seguridad de la instalación del usuario y revisiones periódicas: Como parte del aseguramiento en las redes de distribución y en las instalaciones de gas natural a los usuarios, GDC, presenta un nivel de cumplimiento al programa anual de visitas de revisiones periódicas en un 101% para usuarios al cierre*

del 31 de diciembre de 2011, lo que quiere decir que se ejecutaron 136.795 revisiones periódicas en sus sistemas de gas domiciliario de las 135.107 presupuestadas, sin embargo todas las solicitudes de revisión por parte de los usuarios fueron atendidas por GDC. Atendiendo lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, por el cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, en su Anexo General, establece en su capítulo V5. Procedimiento para la Operación del Sistema de Distribución, Numeral 5.23. "El distribuidor estará obligado a inspeccionar las instalaciones del usuario periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años, o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad", en ese sentido la AEGR procedió a verificar una muestra aleatoria de tres (3) revisiones periódicas realizadas en el año 2011 a usuarios que presentaran fecha de vencimiento cercana a los 5 años y se observó lo siguiente:

Revisiones Periódicas 2011						
No. Suscriptor	Fecha de instalación	Fecha de Conexión	Fecha Primera RP	Fecha Segunda RP	Cumplimiento Legal	
1508914	01/01/1980	01/01/1980	14/12/2007	11/01/2011	Cumple	
1032379	29/10/1987	29/10/1987	14/08/2006	21/01/2011	Cumple	
1121337	23/04/1995	01/06/1995	18/01/2007	15/02/2011	Cumple	

RP: Revisión Periódica

**Fuente:** Formularios de Revisiones Periódicas 2011 suministrado por el Área de Revisiones Periódicas de Gases del Caribe S.A ESP.

*Al analizar la muestra de formularios de revisiones periódicas se observó que para los tres casos GDC dio cumplimiento a lo establecido en el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, presentando fechas reales de revisión periódica inferiores a una periodicidad de 5 años..." (Cursiva fuera de texto) (...)"*

### 3.3 Aspectos Ambientales

En el proceso de control, la Dirección Técnica de Gas al realizar las visitas de verificación de cumplimiento de normatividad técnica, revisa entre otros aspectos que las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas combustible por red cuenten con la guía ambiental para distribución de gas natural reglamentada por la resolución 1023 del 28 de julio de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, además de los otros permisos, autorizaciones y/o licencias que son expedidas por otras autoridades y que se requieran para el desarrollo de proyectos nuevos de distribución de gas.

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

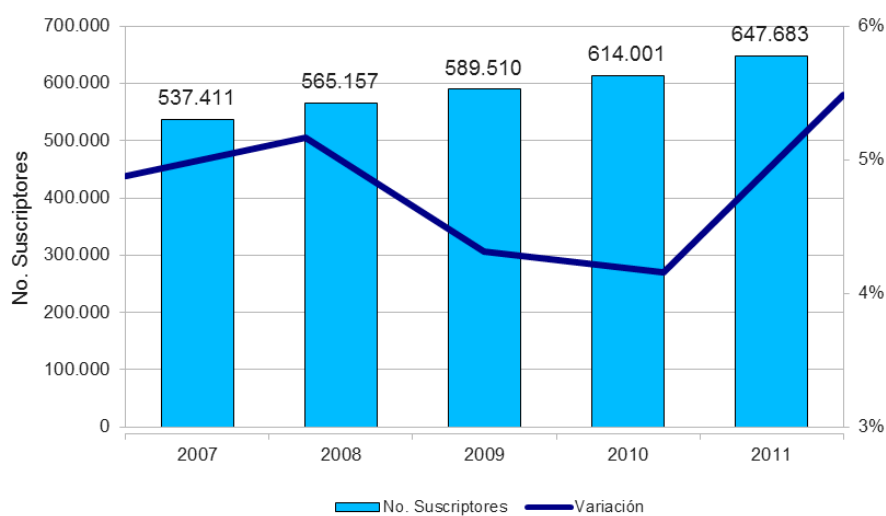
### 4.1. Suscriptores Mercado Regulado

Durante los últimos años de análisis, el crecimiento en número de suscriptores ha mantenido una tendencia estable. En el 2011 la variación respecto al año anterior fue del 5,49 %, año en el cual la Empresa contó con 647.683 suscriptores, lo que equivale al 11% de suscriptores de gas natural por redes del país.

### Gráfico 3



### Evolución de Suscriptores Anuales

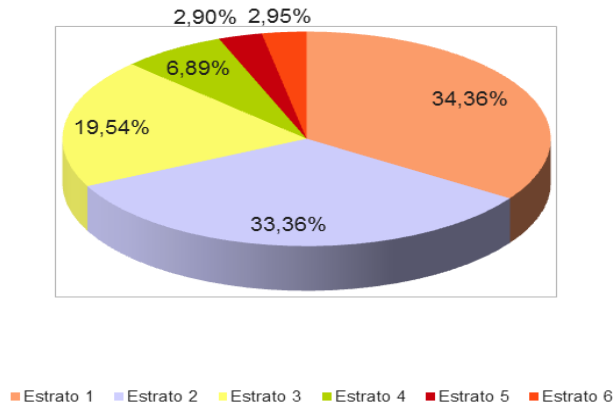


Fuente: SUI, Cálculos SSPD

En el 2011 la empresa contó con 647.683 suscriptores, 637.774 residenciales y 9.909 no residenciales. La mayor concentración de usuarios residenciales está en los estratos 1 y 2 con participación del 34.36% y 33.36% respectivamente.

**Gráfico 4**

**Participación de Suscriptores Residenciales por Estrato 2011**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

**4.2. Consumos Mercado Regulado**

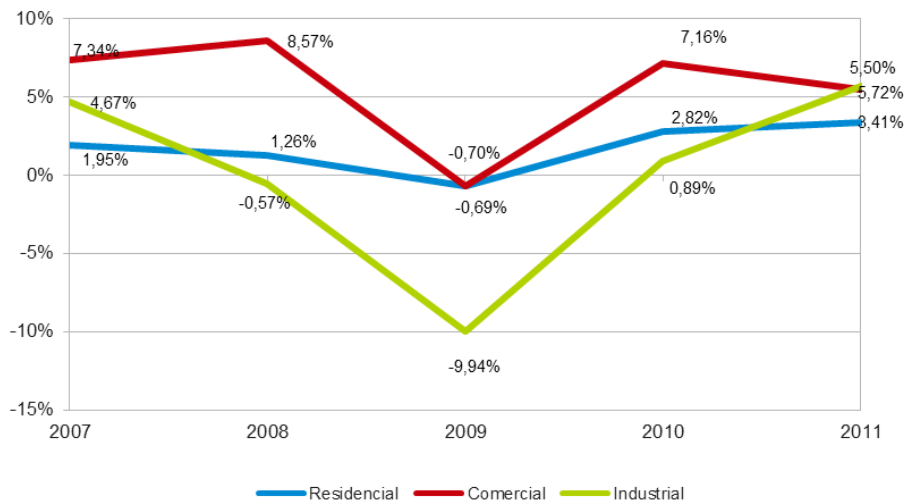
En los últimos cuatro años, en promedio el consumo residencial no ha crecido significativamente, se debe tener en cuenta que este es de los mercados más maduros y antiguos, por lo que los márgenes de crecimiento son bastante pequeños.

El consumo en general, no muestra variaciones considerables y son consumos constantes y estables.

En el año 2011, los consumos en metros cúbicos del sector residencial fueron de 131.7 millones de metros cúbicos.

**Gráfico 5**

**Variación del Consumo en M3 por Sector**



Fuente: SUI, Cálculos SSPD

El mayor consumo durante el año 2011 se presentó en el sector Industrial a pesar de la significativa caída en la variación mostrada en la gráfica anterior, el estrato 2 del sector residencial tuvo una participación del 28.10% del total de ventas del sector regulado, las ventas de la empresa ascendieron a cerca de 225.8 millones metros cúbicos. La participación por estrato, tanto en consumo como en facturación, se presenta a continuación:

**Tabla 5**

<b>Participación del Consumo 2011</b>		
<b>Sector</b>	<b>% Consumo</b>	<b>% Facturación</b>
Estrato 1	19,12%	26,73%
Estrato 2	20,41%	28,10%
Estrato 3	11,75%	13,04%
Estrato 4	3,68%	4,07%
Estrato 5	1,56%	1,71%
Estrato 6	1,80%	1,98%
Comercial	12,01%	13,34%
Industrial	29,27%	10,82%
Otros	0,39%	0,21%
<i>Fuente: SUI, Cálculos SSPD</i>		

#### **4.3. Verificación Tarifaria**

La empresa Gases del Caribe S.A E.S.P presta el servicio de distribución y comercialización de gas, en cinco mercados relevantes en los cuales la CREG estableció cargos de distribución y de comercialización según la relación siguiente:

- Mercado Atlántico – Magdalena – Cesar, Resolución CREG 086 de 2004.
- Mercado relevante Municipios de Remolino y Salamina departamento del Magdalena y Manaure departamento del Cesar, Resolución CREG 090 de 2006.
- Mercado relevante Municipios de Bosconia y el Copey departamento del Cesar, Algarrobo, Ariguaní, Pivijay y Plato departamento del Magdalena y Manaure departamento del Cesar, Resolución CREG 014 de 2008.
- Mercado relevante Municipios de San Cristóbal y Arroyohondo departamento de Bolívar, El Piñón departamento del Magdalena, Resolución CREG 051 de 2011.
- Mercado relevante Municipios de Cerro de San Antonio, Tenerife, Zapayan, Concordia, y Pedraza departamento del Magdalena, Resolución CREG 187 de 2011.

Vale señalar que el cargo promedio de distribución y el cargo máximo base de comercialización para los mercados de las Resoluciones CREG 086 de 2004 y 090 de 2006, son los mismos. El esquema tarifario que aplica para estos mercados está enmarcado en la Resolución CREG 011 de 2003.

A continuación se presentan los componentes tarifarios aplicados en el año 2011.

Mercado Atlántico – Magdalena – Cesar.

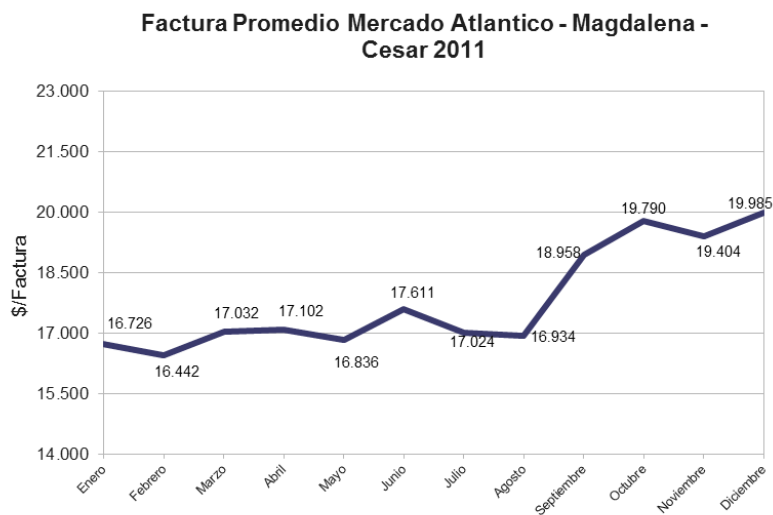
**Tabla 6**  
**Componentes tarifarios mercado Atlántico – Magdalena – Cesar**

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	274,16	81,6	312	3112,84	3112,84	680,67
Febrero	262	75,02	316	3137,02	3137,02	665,25
Marzo	284,98	76,91	319	3151,98	3151,98	694,01
Abril	282,61	80,5	321	3156,58	3156,58	697,29
Mayo	266,22	83,11	322	3156,46	3156,46	684
Junio	273,08	112,4	323	3161,34	3161,34	722,46
Julio	267,58	90,26	322	3167,66	3167,66	692,82
Agosto	264,1	91,31	320	3168,1	3168,1	688,31
Septiembre	364,14	89,17	320	3162,97	3162,97	789,75
Octubre	392,63	98,62	322	3168,96	3168,96	831,06
Noviembre	381,44	89,17	324	3170,84	3170,84	811,67
Diciembre	403,68	94,93	324	3171,25	3171,25	840,69

Fuente: SUI, Cálculos SSPD

La factura promedio para un usuario estrato 3 con un consumo de 20 m3, tuvo un incremento del 19.48% entre enero y diciembre de 2011, pasando de \$ 16.726 a \$ 19.985.

**Gráfico 6**



Fuente: SUI.

Mercado Magdalena - Cesar Resolución CREG 090 de 2006.

**Tabla 7**  
**Componentes Tarifarios Mercado Magdalena - Cesar 2011**

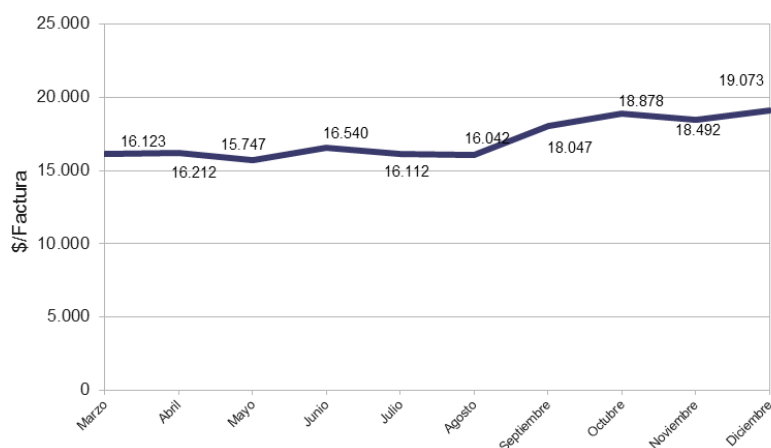
Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Marzo	284,98	76,91	301	2602,8	2602,8	676,01
Abril	282,61	80,5	304	2606,6	2606,6	680,29
Mayo	266,22	83,11	295	2606,5	2606,5	657
Junio	273,08	112,4	297	2610,53	2610,53	696,46
Julio	267,58	90,26	304	2615,75	2615,75	674,82
Agosto	264,1	91,31	303	2616,11	2616,11	671,31
Septiembre	364,14	89,17	302	2611,87	2611,87	771,75
Octubre	392,63	98,62	304	2616,82	2616,82	813,06
Noviembre	381,44	89,17	306	2618,37	2618,37	793,67
Diciembre	403,68	94,93	306	2618,72	2618,72	822,69

Fuente: SUI

Mercado correspondiente a los municipios del centro del Cesar y sur del Magdalena, durante el año 2011 las tarifas mostraron tendencia estable.

**Gráfico 7**

**Factura Promedio Mercado Atlantico - Magdalena - Cesar 2011**



Fuente: SUI

Mercado San Cristobal y Arroyohondo Resolución CREG 051 de 2011.

**Tabla 8**

**Componentes tarifarios Mercado San Cristóbal y Arroyohondo**

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Dv (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Septiembre	364,14	89,17	947	4227,92	4227,92	1416,75
Octubre	392,63	98,62	954	4235,93	4235,93	1463,06
Noviembre	381,44	89,17	961	4238,45	4238,45	1448,67
Diciembre	403,68	94,93	962	4239	4239	1478,69

Fuente: SUI

Mercado nuevo, entró en servicio en septiembre del año 2011, por que aun no tiene

información histórica suficiente que merezca análisis. Sin embargo, es pertinente advertir que la solicitud de la empresa Gases del Caribe S.A E.S.P - empresa que formuló el proyecto, realizó el estudio de mercado y las proyecciones para aprobación de cargos indicadas en la Resolución CREG 011 de 2003 - a la CREG para aplicar en este mercado las mismas tarifas de la Resolución CREG 086 de 2004, no se aceptó, conllevando a los suscriptores de este mercado relevante a pagar una tarifa más elevada.

#### 4.4. Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR

En el 2011 se reportaron al SUI 80.623 PQR's, lo cual representa un aumento del 9.38 % respecto del año anterior. Las causales más representativas en el 2011 son otras condiciones de seguridad o riesgo, y alto consumo.

A continuación se presenta un comparativo de las PQR registradas en el 2010 y en el 2011.

**Tabla 9**  
**Comparativo PQR 2010 – 2011**

CAUSA	2010	2011
ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	577	976
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	7809	8591
CALIDAD DEL SERVICIO	1875	2566
TARIFA COBRADA	8	
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	41039	42412
OTRAS INCONFORMIDADES	4599	4748
TERMINACIÓN DE CONTRATO	183	895
ALTO CONSUMO	6648	9475
COBROS INOPORTUNOS	161	186
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	26	126
DIRECCIÓN INCORRECTA	722	732
COBRO MÚLTIPLE	5	
ERROR DE LECTURA	974	734
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	85	29
DECISIONES DE SANCIÓN DE LA ESP	87	94
ESTRATO	2105	2955
POR SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN	1221	1147
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	886	993
PAGO SIN ABONO A CUENTA	1500	804
SOLIDARIDAD	99	138
REVISIONES A LAS INSTALACIONES Y MEDIDOR DEL SUSCRIP	1923	2502
CONEXIÓN	231	313
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	78	
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	183	196
AFORO	17	
MEDIDOR, CUENTA O LÍNEA CRUZADA	8	2
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.	9	1
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	0	8
<b>TOTALES</b>	<b>73.058</b>	<b>80.623</b>

*Fuente: SUI, Calculos SSPD*

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

## 5.1 Indicadores de Gestión CREG

**Tabla 10 Indicadores de Gestión CREG**

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2011	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	18%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5	5,75	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	169,12	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	20,39	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	1,43	No Cumple

Fuente: SUI

La empresa da cumplimiento únicamente con el referente de gestión de cobertura de intereses, por lo que es importante que la empresa propenda por incentivar el pronto pago de sus clientes con el fin de disminuir su rotación de cartera y así mejorar la liquidez. Así mismo debe disminuir su estructura de costos y gastos con el fin de generar una mayor flujo de caja que se verá reflejado en mejores rentabilidades.

## 6. REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS tiene 2 formatos para el reporte de información al Sistema Único de Información –SUI– sin certificar, correspondientes al año 2011.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son CARGADO EN BD o ENVIADO, cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó, CERTIFICADO, cuando la empresa certificó la información cargada, CERTIFICADO – NO APLICA, cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un formato cuyo contenido es un anexo en PDF, PENDIENTE, cuando la empresa no ha cargado ni certificado la información del formato y RADICADO, cuando la empresa certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB:

**Tabla 11  
Cargue de Información al SUI año 2011**

Estado del Formato	Cantidad de Formatos	Porcentaje del Estado
PENDIENTE	2	1.39%
CARGADO EN BD	0	0.00%
ENVIADO	0	0.00%
CERTIFICADO	92	63.89%
CERTIFICADO NO APLICA	33	22.92%
RADICADO	17	11.81%
<b>Total General</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI  
Fecha: 20/10/2012

El indicador de cargue de información se establece así en un cumplimiento del 98.62%

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

En desarrollo de los procesos de vigilancia y control de la parte técnica durante el año 2011 se efectuó visita en el mes de Abril a los municipios de La Paz y Manaure en el departamento del Cesar, verificando que la Empresa cumple con los parámetros de indicadores de calidad en la prestación del servicio en los municipios mencionados.

Del mismo modo, se evidenció el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 3728 respecto a los aspectos técnicos en las redes de los sistemas de distribución.

Asi mismo, para julio de 2011 la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible - DTGGC llevo a cabo visita de tipo técnico al municipio de San Estanislao de Cosca en el departamento de Bolívar y a los municipios de Malambo y Soledad en el departamento del Atlántico, en ésta se concluyó que la Empresa cumple con los parámetros indicados por la regulación en la evaluación de indicadores de calidad, por otra parte, en el momento de evaluar las redes de los sistemas de distribución de los municipios mencionados se pudo evidenciar el cumplimiento a la Norma Técnica NTC 3728.

Por otra parte, de conformidad con la normativa vigente, se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la empresa.

Las acciones de vigilancia y control que se realizaron por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos a la empresa GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS fueron orientadas al cargue de información del tópico financiero, de igual manera para que se realizara la actualización necesaria en el RUPS con este fin se enviaron los radicados 20112300088251, 20112300449261, 20112300987131 y la visita 44281 efectuada el 20 de octubre del 2011 para verificar la calidad de la información cargada en la página del SUI.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los ingresos operacionales ascendieron a \$483.743 millones, mostrando un crecimiento de \$267.421 millones, presentando una utilidad operacional de \$42.383 millones y una utilidad neta de \$103.827 millones.

Es importante reducir el indicador de rotación de cuentas por cobrar, el cual se encuentra en 169 días, implicando un riesgo de liquidez al tener que cancelar a sus proveedores en 20 días.

Debe fortalecer su liquidez, con el fin de respaldar sus pasivos de corto plazo en el nivel establecido por el referente CREG de 2 veces, en el cual se cuenta con la solvencia necesaria para enfrentar imprevistos de pronto pago.

Respecto a las mediciones de los indicadores IPLI e IO es evidente que la Empresa da cumplimiento al referente en mediciones, no obstante, sus incrementos en la cantidad de mediciones anuales no se compadecen con el aumento de usuarios que se presentan en sus mercados.

Gases del Caribe presenta un aumento en el número de peticiones como se mencionó del 5,74%, lo cual es de analizar ya que se refieren al mismo tipo de evento que para el año anterior, indicando que es un tema reiterativo que no se ha tratado del modo



adecuado ya que para el año de estudio las cifras han aumentado a pesar de tener el previo conocimiento de este tipo de queja.

La empresa muestra crecimiento en cuanto a mercados y nuevos usuarios a pesar de lo maduro del mercado relevante.

El comportamiento de las peticiones, quejas y recursos en el 2011 sigue sin mejorar no se evidencia la implementación de mecanismos que minimicen las PQR's.

Respecto a las mediciones de los indicadores IPLI e IO es evidente que la Empresa da cumplimiento a lo referente en mediciones, no obstante, sus incrementos en la cantidad de mediciones anuales no se compadecen con el aumento de usuarios que se presentan en sus mercados.

Gases del Caribe presenta un aumento en el número de peticiones como se mencionó del 5,74%, lo cual es de analizar ya que se refieren al mismo tipo de evento que para el año anterior, indicando que es un tema reiterativo que no se ha tratado del modo adecuado ya que para el año de estudio las cifras han aumentado a pesar de tener el previo conocimiento de este tipo de queja.

Frente a las visitas que de carácter técnico se puedan adelantar, es necesario que la DTGGC evalúe los mercados más recientes de la Empresa para visitar, los que por antigüedad no han sido visitados, y los mercados por magnitud en su número de usuarios.

Como se observa la empresa presenta un incumplimiento del 1,39% en los formatos que debe cargar en el SUI, si bien el porcentaje es bajo, es necesario que la empresa se ponga al día con la información lo más pronto posible

## **RECOMENDACIONES**

Se tienen las siguientes recomendaciones:

Del análisis financiero realizar un seguimiento a la liquidez de la empresa durante el 2013.

Que la Empresa adopte medidas correctivas respecto a los requerimientos presentados por los usuarios en referencia al índice IRST.

Frente a las visitas que de carácter técnico se puedan adelantar, es necesario que la DTGGC evalúe los mercados más recientes de la Empresa para visitar, los que por antigüedad no han sido visitados, y los mercados por magnitud en su número de usuarios.

Que la Empresa adopte medidas correctivas respecto a los requerimientos presentados por los usuarios en referencia al índice IRST.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya - Asesor  
Aprobó: Mónica Andrea Perez Ferro