

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. ESP



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2014**

GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP

ANÁLISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP, se constituyó el 28 de mayo de 1998, mediante escritura pública 1068 de la notaria 26 del círculo de Bogotá, su objeto es la prestación del servicio público de distribución domiciliaria del gas natural por red física o tubería, con exclusividad para el área denominada altiplano Cundiboyacense, con un Capital Social de \$2.150.000.000. Con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, para el desarrollo de actividades de Comercializador y Distribuidor.

TABLA 1

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P.
Sigla	Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P.
Nombre del Gerente	Ricardo Antonio Donado Arenas

Fuente:SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

TABLA 2 Balance General

BALANCE GENERAL	2013	2012	Var
Activo	\$143.010.565.022	\$131.932.343.344	8,40%
Activo Corriente	\$32.275.404.045	\$31.115.760.038	3,73%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$84.849.654.513	\$81.138.188.049	4,57%
Inversiones	\$438.296.463	\$0	100,00%
Pasivo	\$68.649.565.423	\$71.482.665.611	-3,96%
Pasivo Corriente	\$40.813.064.089	\$39.496.759.265	3,33%
Obligaciones Financieras	\$30.729.182.320	\$30.123.693.665	2,01%
Patrimonio	\$74.360.999.599	\$60.449.677.733	23,01%
Capital Suscrito y Pagado	\$2.150.000.000	\$2.128.500.000	1,01%

Fuente SUI.

2.1 BALANCE GENERAL

- Activos

El activo del servicio de gas natural presenta un incremento del 8.40% respecto al año 2012, explicado principalmente por un crecimiento en los grupos de efectivo, propiedad planta y equipo, y otros activos.

La estructura del activo está conformada en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo representa el 59,33% del total del activo del servicio público de gas natural y tuvo un incremento de \$3.711 millones de pesos con respecto al año anterior ocasionado principalmente por el aumento del rubro de construcciones en curso con una variación de \$4.459 millones, en las notas a los estados financieros se evidencia que la empresa a corte diciembre del 2013 se encuentra realizando construcciones de gasoductos y de redes de distribución. Por otra parte es importante resaltar que los activos fijos presentan una depreciación a corte del año 2013 de \$68.017 millones de pesos.

Según el informe de adquisición de activos fijos asociados al servicio de gas natural, la compañía realizó en el año 2013 aproximadamente \$8.720 millones de pesos en compra de propiedad planta y equipo donde se destaca la ampliación de redes domésticas en los departamentos de Boyacá y Cundinamarca, construcción de redes en la zona franca de Tocancipá, religamientos, equipos para emergencias y accesorios de control de operaciones.

- Grupo Deudores: Los deudores concentran el 24.39% del total del activo del servicio de gas natural y presentan una variación negativa respecto al año anterior de -\$1.041 millones de pesos explicado principalmente en el rubro de Otros deudores que para el año 2012 tuvo un saldo de \$146 millones y para el año 2013 un valor negativo de -\$609 millones obteniendo una variación neta de -\$756 millones. Se aclara que en el estado financiero A1-2013 consolidado el saldo de la cuenta Otros deudores es de \$710 Millones y en el reporte de gas presenta un saldo negativo de \$619 millones debido al incremento de la provisión de recaudo de Otros Deudores
- Adicionalmente, se destaca que la cartera del servicio público de gas combustible concentra el 90% del total de cuentas por cobrar y según informes entregados por la empresa, se evidencia que la mayor proporción de la cartera se encuentra clasificada como no vencida y corresponde principalmente a usuarios residenciales.
- Grupo Otros Activos: Este grupo representa el 13.81% del total del activo del servicio público de gas natural y presenta un incremento de \$7.511 millones de pesos explicado por el aumento del 76% en la valorización de redes líneas y cables y plantas ductos y túneles. Respecto al aumento, la empresa explicó que el incremento se debe a ajustes en el modelo de flujo de caja descontados

que aplica la compañía para la valorización de los activos, dichos ajustes obedecen a las actualizaciones en las proyecciones del plan estratégico.

- Pasivo

El pasivo del servicio de gas natural concentra un 48% del total del activo de la empresa y presenta una variación negativa del 4% respecto al año 2012, explicado principalmente por una disminución en los grupos cuentas por pagar y pasivos estimados.

La estructura del pasivo está conformado en su orden de importancia de la siguiente manera:

- Grupo Obligaciones financieras: la deuda de Gas Natural Cundiboyacense es la fuente de financiación interna más representativa debido a que concentra el 44.76% del total del pasivo de la empresa. Las obligaciones financieras presentan un crecimiento del 2% debido a adquisiciones de crédito con banca comercial donde se destaca la adquisición en el 2013 de créditos a largo plazo por valor inicial de 27.437 millones de pesos. y que según lo explicado por la empresa los recursos obtenidos son utilizados por Gas Natural Cundiboyacense para el incremento del capital de trabajo.
- Grupo Cuentas por Pagar: las cuentas por pagar concentran el 23.51% del total del pasivo de gas natural de la empresa y presentan una disminución de -\$1.530 millones de pesos con respecto al año anterior. Las principales cuentas por pagar de la empresa son: acreedores, proveedores e impuestos.
- Grupo de Otros Pasivos: Este rubro representa el 19.76% del total del pasivo de gas natural y está compuesto en esencia por impuestos diferidos los cuales presentan un saldo a diciembre de 2013 de \$12.022 millones de pesos. En la nota 15 de los estados financieros del año 2013, la empresa explica que el impuesto diferido corresponde a la mayor depreciación tomada fiscalmente.
- Grupo Pasivos Estimados y Provisiones: Los pasivos estimados representan el 11.76% del total del pasivo de la empresa y presentan una reducción del 23.28% equivalentes a -\$2.448 millones ocasionados por una disminución en la cuenta de provisiones diversas por valor de \$2.711 millones de pesos. La empresa explicó que en las provisiones diversas se registran los bienes y servicios pendientes de recibir factura.

- Patrimonio

El patrimonio concentra el 52% del total del activo de la empresa y presenta un incremento del 23.01% en comparación con el año 2012 ocasionado principalmente por el aumento en el resultado del ejercicio por valor de \$4.911 millones y superávit por valorización por valor de \$8.536 millones. Es importante resaltar que el principal

componente del patrimonio son las reservas debido a que concentran del 49% del total del patrimonio.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 3 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2013	2012	VAR
INGRESOS OPERACIONALES	\$117.020.602.471	\$116.932.253.750	0,08%
COSTOS OPERACIONALES	\$85.312.825.980	\$95.741.810.519	-10,89%
GASTOS OPERACIONALES	\$16.245.374.769	\$10.639.709.549	52,69%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$15.462.401.722	\$10.550.733.682	46,55%
OTROS INGRESOS	\$0	\$0	0,00%
OTROS GASTOS	\$0	\$0	0,00%
GASTO DE INTERESES	\$0	\$0	0,00%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$15.462.401.722	\$10.550.733.682	46,55%

Fuente: SUI

La venta de servicios de gas natural tuvo una leve reducción del -0,15% respecto al año 2012 ocasionado principalmente por una reducción en la venta de comercialización de gas equivalente en -11.550 millones de pesos, el cual no logra ser compensado por el aumento de \$8.995 millones de pesos en la actividad de distribución de gas natural. La empresa señaló que la reducción de ingresos se presenta como resultado de un menor consumo medio.

El total de ingresos operacionales están compuestos en un 65% por comercialización de gas natural y por venta en la distribución de gas natural en un 32%.

Adicionalmente, se registra un ingreso por transporte de gas natural, el cual concentra el 2% del total del ingreso de la empresa y corresponde a sobrantes de la venta de capacidad de transporte inicialmente contratado.

El costo total de Gas Natural Cundiboyacense concentra el 73% del total de ingresos de la empresa y presenta una variación negativa de 11% generado principalmente por una reducción el costo de directo de gas combustible de -\$11.593 millones de pesos.

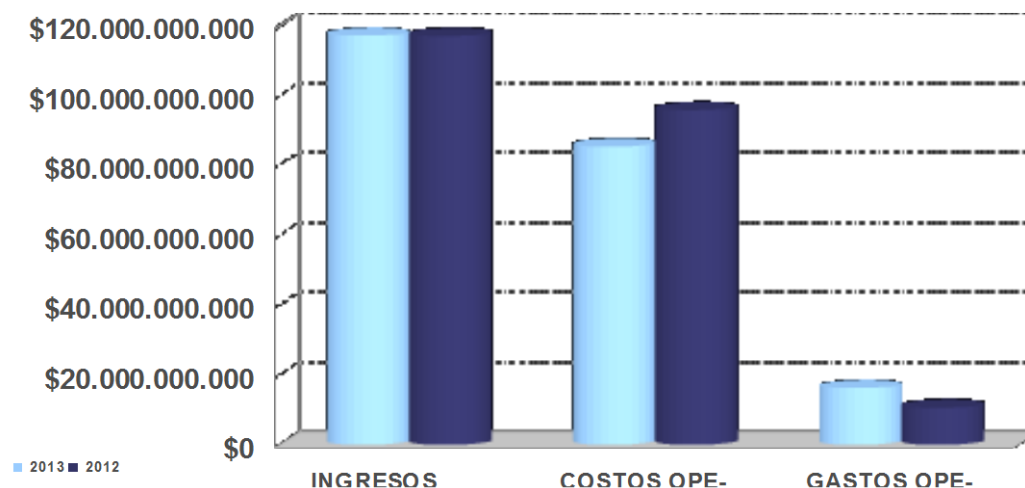
Además del costo directo del gas, el cual representa el 73% del total del costo de la empresa, el costo de ventas del servicio de gas está concentrado en costo por conexiones, costo de depreciación y costo de mantenimiento.

El total de los gastos de servicio de gas combustible representan el 14% del total del ingreso y presentan un crecimiento del 53% principalmente por un aumento en los gastos generales y provisiones obligaciones fiscales, por valor de \$3.273 millones y \$2.766 millones respectivamente, por lo anterior la empresa indicó que respecto al aumento de los gastos generales, se presentó un incremento en la tarifa de asistencia técnica que se paga a la empresa Gas Natural S.A E.S.P. En el año 2013, los

principales gastos de la empresa son el gasto por asistencia técnica, impuestos y contribuciones, y la provisión para obligaciones fiscales.

Respecto al resultado del ejercicio del servicio de gas natural, se evidencia un crecimiento del 46% respecto al año 2012 equivalentes a \$4.912 millones de pesos. La empresa explica que la justificación de la variación negativa se detalla en la página 36 del informe anual del año 2013.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

INDICADORES	2013	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,8	0,8
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	98,1	97,6
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	21,8	18,1
Activo Corriente Sobre Activo Total	22,57%	23,58%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	48,0%	54,2%
Patrimonio Sobre Activo	52,0%	45,8%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	59,5%	55,3%
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	29.302.086.801	21.198.505.528
Margen Operacional	25,0%	18,1%
Rentabilidad de Activos	20,5%	16,1%
Rentabilidad de Patrimonio	43,5%	39,3%

Liquidez

La razón corriente de la empresa es 0.8 veces y se mantuvo constante en comparación al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$32.275 millones la compañía no se alcanza a cubrir los pasivos a corto plazo los cuales ascienden a \$40.813 millones al corte del año 2013, lo cual implica un probable riesgo de liquidez en el corto plazo.

Según lo explicado por el AEGR este indicador entre 2010 y 2012 ha tenido una tendencia creciente. Al cierre del año 2013 disminuyó en 0.03 debido al aumento del pasivo corriente.

La rotación de cartera de la empresa tuvo un aumento de 0.5 días respecto al año anterior, lo cual ocasiona que en promedio la empresa recaude su cartera con menor velocidad. Para el año 2013, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 98 días para el pago de sus obligaciones. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 21 días, lo cual representa un comportamiento constante en comparación al año 2012.

El activo corriente de la compañía corresponde al 22.57% del total del activo de la empresa para el año 2013 y presenta un incremento en comparación al año anterior de 3.73% debido a que el aumento del activo corriente fue inferior al aumento del pasivo corriente en \$156 millones de pesos.

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 48%, lo cual constituye una reducción respecto al año anterior de 6.2 puntos porcentuales, esta disminución es explicada por el decremento en los acreedores del 29% respecto al año anterior.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 52% de la estructura de financiación de Gas Natural y presenta un aumento respecto al año 2012, debido en al superávit por valorización ocasionado por el avalúo técnico efectuado en el mes de diciembre de 2013.

La porción corriente de las obligaciones de la empresa corresponde al 59.5% del total del pasivo. El pasivo corriente tiene un incremento en su participación porcentual dada la disminución del total del pasivo en el año 2013 en \$2.833 millones y explicado en el aparte de pasivos del presente informe.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un incremento del destacado de 38.23% equivalentes en \$8.103 millones de pesos, respecto al año 2012, explicado en esencia por la disminución en los costos operacionales del 10.89%.

El margen operacional de la empresa es de 25% al cierre de 2013 y tuvo un incremento del 6.91% en comparación al año 2012. Lo anterior, se explica debido al aumento de la venta de bienes y a la disminución de los costos de ventas.

La rentabilidad del activo y patrimonio tuvieron leve un mejoramiento, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el crecimiento del Ebitda en relación al año 2012.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P presta los servicios de distribución de gas natural en cincuenta y ocho (58) municipios de los Departamentos de Cundinamarca y Boyacá, así:

Tunja, Belén, Briceño, Caldas, Cerinza, Chiquinquirá, Combita, Cucaita, Duitama, Floresta, Villa de Leyva, Motavita, Nobsa, Ocaita, Paipa, Ráquira, Sachica, Samacá, Santa Rosa de Viterbo, Santa Sofía, Sogamoso, Sora, Sutamarchán, Tibasosa, Tinjaca, Tununguia, Tuta, Nazareth, Bojacá, Cajicá, Chía, Cogua, Cota, Cucunubá, Facatativa, Funza, Fúquene, Gachancipa, Madrid, Mosquera, Nemocón, Simijaca, Sopó, Subachoque, Susa, Sutatausa, Tabio, Tausa, Tengjo, Tocancipa, Ubaté, Zipacón, Zipaquirá, Guatancuy, Capellanía, Albania, Florián y La Belleza.

Las redes de distribución se encuentran construidas en material de Acero y Polietileno, cuenta además con once (11) Estaciones de Regulación y Medición y un total de cuatro mil noventa y siete (4097) válvulas, las cuales se encuentran construidas en material de acero (AC) y Polietileno (PE).

Cabe mencionar que toda la infraestructura de distribución que posee la empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P, se encuentra diseñada para atender los mercados residencial, comercial e industrial, así:

TABLA 5

Municipio	Redes de Distribución		Estaciones de regulación y Medición	valvulas	
	Km Red AC	Km Red PE		AC	PE
TUNJA		431	2	7	602
BELEN		21			21
BRICENO		3			1
CALDAS		3			2
CERINZA		8			6
CHIQUINQUIRA		126	1	3	138
COMBITA		6			4
CUCAITA		6			2
DUITAMA		314	1	5	323
FLORESTA		8			10
VILLA DE LEYVA		41			51
MOTAVITA		3			2
NOBSA		21			27
OICATA		3			2
PAIPA		90			70
RAQUIRA		11			28
SACHICA		11			4
SAMACA		28			13
SANTA ROSA DE VITERBO		27			21
SANTA SOFIA		5			3
SOGAMOSO		328	3	5	370
SORA		3			2
SUTAMARCHAN		10			10
TIBASOSA		20			19
TINJACA		4			5
TUNUNGUA		2			2
TUTA		39			13
NAZARETH		20	1	2	15
BOJACA		20			20
CAJICA		204		7	180
CHIA		399		4	369
COGUA		36		3	43
COTA		52	1	10	44
CUCUNUBA		6			6
FACATATIVA		194			231
FUNZA		157		6	197
FUQUENE		4			2
GACHANCIPA		13	1	3	17
MADRID		143		4	166
MOSQUERA		202		9	321
NEMOCON		26			13
SIMIJACA		27			32
SOPO		37		8	48
SUBACHOQUE		35	1		23
SUSA		10			7
SUTATAUSA		5			4
TABIO		54		2	42
TAUSA		3			4
TENJO		15		1	24
TOCANCIPA		61		3	105
UBATE		83		2	82
ZIPACON		9			10
ZIPAQUIRA		223		1	216
GUATANCUY		5			9
CAPELLANIA		3			3
ALBANIA		2			6
FLORIAN		5			10
LA BELLEZA		10			12

Fuente: Información Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 059 de 2012, la empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P ha realizado al 28 de febrero de 2014, un total de 50.890 Revisiones Técnicas Reglamentarias (RTR) de las 50.898 programadas. De las 8 RTR que se encuentran pendientes por realizar la empresa informa que estos inmuebles se encuentran con el servicio suspendido por seguridad, ya que los usuarios no permitieron la RTR., como se puede apreciar en la siguiente tabla.

TABLA 6

Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP.	
Cientes programados RTR.	
Periodo: Entre el 26 de Julio 2012 y el 28 de febrero 2014	
Cientes programados.	50.898
Cientes visitados y proceso terminado.	50.890
Pendientes al 04 de abril de 2014.	8
Estado de Pendientes.	
Observación.	Cientes
suspendido, no ha terminado el proceso.	8
Total	8

Fuente: Información entregada por la empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P

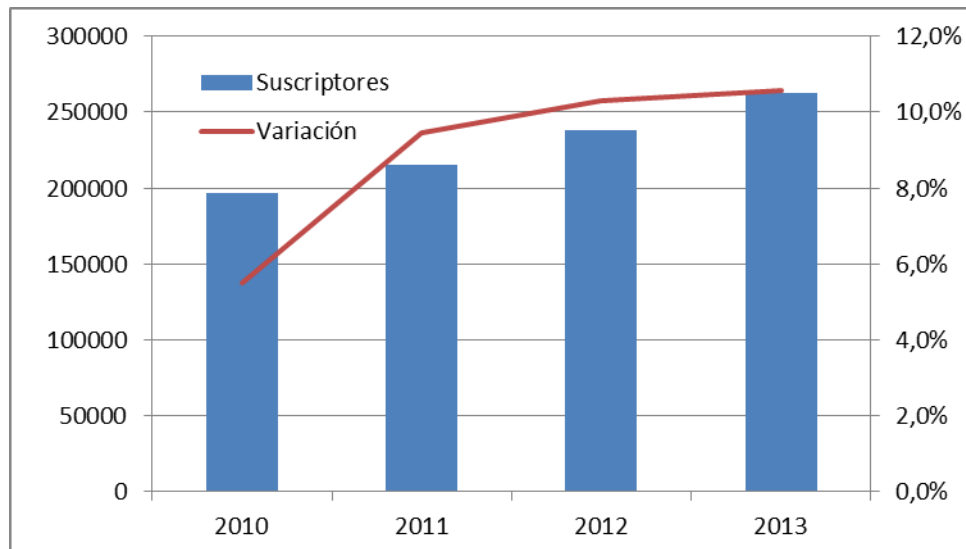
4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra las actividades de comercialización y distribución de gas natural por redes, a continuación se analiza la composición del mercado, a partir del comportamiento de los consumos, facturación, y peticiones, quejas y recursos durante el año 2013.

4.1 SUSCRIPTORES Y CONSUMO MERCADO REGULADO

Según la información reportada en el Sistema Único de Información –SUI–, el número de suscriptores de Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P. ha crecido sostenidamente durante los últimos años, alcanzando una cifra de 263.047 al final de 2013. Este crecimiento se ha acelerado en los últimos años hasta 10,6% durante el último período. El siguiente gráfico muestra el total de usuarios al corte del 31 de diciembre de cada año así como la variación porcentual con respecto al año inmediatamente anterior.

GRAFICA 2 **Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P.** **Evolución de suscriptores anuales**



Fuente: Sistema Único de Información – SUI, cálculos SSPD.

La empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P. atiende suscriptores residenciales y no residenciales en 54 municipios de Cundinamarca, Boyacá y Santander. La siguiente es la distribución de suscriptores por municipios.

GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P.

Suscriptores por municipio (2013)

Departamento	Municipio	Residencial	No residencial
BOYACA	BELEN	1.018	69
BOYACA	BRICENO	121	3
BOYACA	CALDAS	51	5
BOYACA	CERINZA	330	14
BOYACA	CHIQUINQUIRA	8.980	316
BOYACA	COMBITA	193	13
BOYACA	CUCAITA	216	4
BOYACA	DUITAMA	23.425	764
BOYACA	FLORESTA	282	10
BOYACA	MOTAVITA	96	7
BOYACA	NOBSA	1.921	79
BOYACA	OICATA	56	7
BOYACA	PAIPA	4.551	219
BOYACA	RAQUIRA	278	85
BOYACA	SACHICA	380	17
BOYACA	SAMACA	1.258	56
BOYACA	SANTA ROSA DE VITERBO	1.429	57
BOYACA	SANTA SOFIA	200	13
BOYACA	SOGAMOSO	22.150	732
BOYACA	SORA	65	4
BOYACA	SUTAMARCHAN	305	31
BOYACA	TIBASOSA	742	35
BOYACA	TINJACA	103	14
BOYACA	TUNJA	36.369	1.134
BOYACA	TUNUNGUA	64	3
BOYACA	TUTA	735	38
BOYACA	VILLA DE LEYVA	1.345	146

Departamento	Municipio	Residencial	No residencial
CUNDINAMARCA	BOJACA	1.138	87
CUNDINAMARCA	CAJICA	11.591	336
CUNDINAMARCA	CHIA	22.076	759
CUNDINAMARCA	COGUA	1.623	71
CUNDINAMARCA	COTA	2.255	100
CUNDINAMARCA	CUCUNUBA	273	17
CUNDINAMARCA	FACATATIVA	18.031	430
CUNDINAMARCA	FUNZA	15.674	389
CUNDINAMARCA	FUQUENE	169	8
CUNDINAMARCA	GACHANCIPA	816	28
CUNDINAMARCA	MADRID	13.592	315
CUNDINAMARCA	MOSQUERA	21.324	423
CUNDINAMARCA	NEMOCON	966	41
CUNDINAMARCA	SIMIJACA	1.179	58
CUNDINAMARCA	SOPO	2.803	136
CUNDINAMARCA	SUBACHOQUE	1.375	36
CUNDINAMARCA	SUSA	358	14
CUNDINAMARCA	SUTATAUSA	318	7
CUNDINAMARCA	TABIO	2.483	88
CUNDINAMARCA	TAUSA	141	9
CUNDINAMARCA	TENJO	953	57
CUNDINAMARCA	TOCANCIPA	3.681	114
CUNDINAMARCA	UBATE	5.610	228
CUNDINAMARCA	ZIPACON	311	14
CUNDINAMARCA	ZIPAQUIRA	20.279	595
SANTANDER	ALBANIA	88	10
SANTANDER	FLORIAN	277	11
SANTANDER	LA BELLEZA	420	19
TOTAL		256.467	8.275

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Consultado el 18/05/2014

46% de los suscriptores residenciales de la empresa corresponden al estratos 2 y 35% al estrato 3. En cuando a los no residenciales, 99% son de naturaleza comercial. La empresa facturó más de 66.000 millones de pesos en 2013. De la facturación total 60% correspondió a consumo residencial y 40% a no residencial.

En cuanto a los consumos, durante 2013, los registrados por el sector residencial y comercial registraron aumentos de 4 y 5%, mientras los correspondientes al sector industrial presentaron un descenso de 11%.

TABLA 8

GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P.

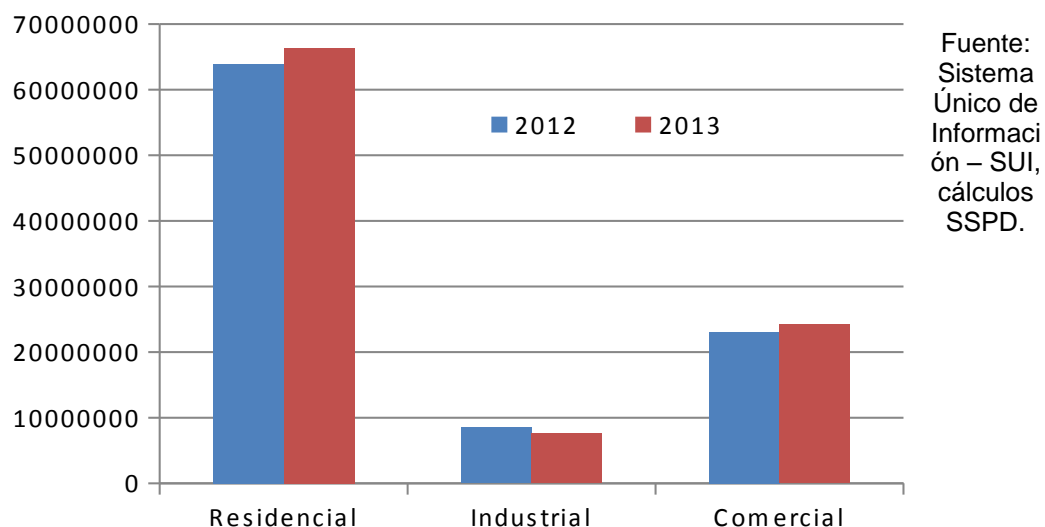
2013

Clasificación	Suscriptores	%	Consumo	%	Valor facturado	%
Estrato 1	24.236	9,5	7.512.341	11,3	4.557.378.139	11,7
Estrato 2	116.548	45,7	31.197.388	47,0	19.346.131.241	49,6
Estrato 3	89.211	35,0	19.946.455	30,1	10.951.191.053	28,0
Estrato 4	19.789	7,8	5.094.471	7,7	2.784.027.899	7,1
Estrato 5	3.745	1,5	1.342.395	2,0	733.748.717	1,9
Estrato 6	1.300	0,5	1.225.615	1,8	669.387.300	1,7
Total residencial	254.829	100,0	66.318.665	100,0	39.041.864.349	100,0
Industrial	50	0,6	7.603.120	16,9	4.625.112.412	16,9
Comercial	8.119	98,8	24.181.103	53,8	14.728.222.236	53,9
Oficial		0,0		0,0		0,0
Otros	49	0,6	13.170.912	29,3	7.955.945.678	29,1
Total no residencial	8.218	100,0	44.955.135	100,0	27.309.280.326	100,0

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Reporte a diciembre de 2013. Consultado el 18/05/2014

GRAFICA 3

**Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P.
Evolución del consumo anual por sectores**



4.2 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

De acuerdo con la información reportada por Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P. en el Sistema Único de información (SUI), durante 2013, la empresa registró 19.035 peticiones, quejas y recursos (PQRs), lo que corresponde a un descenso de 19% con respecto a 2012.

Del total de las PQR reportadas durante 2013, el mayor volumen se registró por las siguientes causales: Conexión (20% del total), Revisiones a las instalaciones y

medidores (16%), Entrega y oportunidad de la factura (11%), y el Cobro de otros cargos por parte de la empresa (11%). Las PQR correspondientes a entrega y oportunidad de la factura registraron un incremento de 60%.

En la tabla siguiente se presenta el detalle de las reclamaciones reportadas por cada una de las causales atendidas.

TABLA 9

**GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P.
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

Concepto	2012	2013	Variación
Conexión	3.892	3.778	-3%
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	4.139	2.969	-28%
Entrega y oportunidad de la factura	1.368	2.186	60%
Cobro de otros cargos de la empresa	3.037	2.062	-32%
Alto consumo	1.563	1.253	-20%
Estrato	992	979	-1%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	1.835	918	-50%
Error de lectura	1.398	798	-43%
Falla en la prestación del servicio.	646	731	13%
Tarifa cobrada	660	528	-20%
Medidor, cuenta o línea cruzada	294	462	57%
Pago sin abono a cuenta	291	237	-19%
Condiciones de seguridad o riesgo	96	124	29%
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	42	77	83%
Subsidios y contribuciones	98	71	-28%
Relacionada con cobros por promedio	2	54	2600%
Calidad del servicio	41	42	2%
Tasas e impuestos	16	33	106%
Solidaridad	21	25	19%
Decisiones de sanción de la ESP	117	20	-83%
Cobros por servicios no prestados	7	10	43%
Normalización del servicio	9	8	-11%
Cobro Múltiple	8	0	-100%
Otras inconformidades	3.012	1.670	-45%
Total	23.584	19.035	-19%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI). Reporte a diciembre de 2013. Consultado el 18/03/2014

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 10 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2013	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	25%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	5		
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	98,1	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	21,8	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,8	No Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Margen Operacional, Rotación de cuentas por cobrar, Rotación de cuentas pagar y Razón corriente.

El margen operacional tuvo un incremento con respecto al año anterior, lo cual ubica a Gas Natural a 9 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial. El auditor expone que entre el año 2010 y 2012 el Margen Operacional ha tenido una tendencia decreciente. En el 2013 aumento con respecto al año anterior en 5.58 por ciento. Debido principalmente al incremento en el Ebitda. Presentando un resultado de 25.23 por ciento.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 21 días. El auditor señala que Entre el 2010-2012 los días de rotación de cuentas por pagar presentaron una tendencia creciente. Al cierre del año 2013 está aumento en 4.18 días con respecto al 2012. Debido principalmente a que los costos de ventas disminuyeron.

Es importante aclarar que no se calcula indicador de cobertura de intereses debido a que en el plan contable de gas natural anual del año 2013 no se registran intereses financieros.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con relación a la información reportada al SUI por la empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P, en aspectos técnicos – operativos no se realizó requerimiento alguno a la empresa en el año 2013.

En cuanto a la información de costos y tarifas, no se constató ya que no existe aplicativo para cargue al SUI para las área de servicio exclusivo.

En cuanto a la información de costos y tarifas para el mercado Subchoque cuyo esquema de prestación es ASNE se ha evidenciado calidad y oportunidad dando así cumplimiento a lo establecido en la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de cargue de la empresa de acuerdo a los estados en los cuales se encuentran los formatos que la empresa debe cargar, estos estados son:

- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.

- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un formato cuyo contenido es un anexo en PDF.
- **PENDIENTE:** Cuando la empresa no ha cargado ni certificado la información del formato.
- **RADICADO:** Cuando la empresa certificó un formato que consiste en el diligenciamiento de un formulario WEB.
- **RECIBIDO:** Indica que el archivo ha sido recibido, y que listo para validarse.

Tabla 11. Estado de cargue al SUI 2013-2014

Etiquetas de fila	Suma de Total formatos
2013	169
Certificado	141
Certificado No Aplica	25
Pendiente	3
2014	42
Certificado	38
Certificado No Aplica	2
Pendiente	2
Total general	211

Fuente: SUI

Gráfico 4. Estado de cargue al SUI 2013-2014



Fuente: SUI

De acuerdo al análisis del gráfico 1 se determina que para el año 2013 la empresa cuenta con un porcentaje de incumplimiento del 1.78% reflejado en 3 formatos pendientes, así mismo se halla que el porcentaje de certificados como no aplica es del 14.79% lo que corresponde a 25 formatos. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento es del 4.76% correspondiente a 2 formatos. Para los formatos como no aplica se encuentran certificados un total del 4.76% resumido a 2 formatos.

Con respecto a la calidad de información reportada, se analizó la información de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa, los cuales se encuentran resumidos en la siguiente tabla.

Tabla 12. Subsidios y Contribuciones al SUI 2013

2013								
Mes	Subsidios		Excentos		Contribuciones			
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial
1	159153244	596,779,152	0	0	13,019,290	10,801,740.00	48372494	125,241,200
2	132129831	474,345,436	0	0	11,380,716	10,985,166.00	50021233	96,923,059
3	130053492	463,491,761	0	0	11,158,469	9,590,116.00	48371243	95,473,595
4	135370262	488,813,502	0	0	12,996,130	11,622,311.00	36658192	106,465,225
5	139612792	504,474,577	0	0	13,314,751	12,157,697.00	40471328	115,157,216
6	136,055,393	483,379,535	0	0	13,321,073	12,859,591.00	34243508	111,072,220
7	133,227,427	472,711,215	0	0	12,640,555	10,378,697.00	28349302	109,693,937
8	134899251	480,227,810	0	0	13,197,894	10,934,428.00	27733129	110,946,197
9	141943417	509,332,026	0	0	15,254,980	13,411,972.00	27509484	115,594,802
10	136950670	489,018,690	0	0	14,639,897	11,988,914.00	31952242	109,175,663
11	136950670	489,018,690	0	0	14,639,897	11,988,914.00	31952242	109,175,663
12	136173501	480,538,488	0	0	14,124,024	11,591,763.00	225486	113,196,296

Fuente: SUI

Como se puede observar en la tabla 2, la información reportada no presenta ningún error de calidad de la información ya que los estratos 3 y 4 no presentan información dado que son estratos que no están sujetos a contribuciones ni subsidios.

7. ASPECTOS TARIFARIOS

- **Régimen Tarifario**

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, el esquema de remuneración aplicable hasta el 31 de diciembre de 2013 es el señalado por el regulador a través de la Resolución CREG 011 de 2003. Así mismo, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la Resolución CREG 186 de 2010.

- **Área de servicio exclusivo**

Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP en el Área de servicio exclusivo está conformado por 57 municipios los cuales se relacionan a continuación:

TABLA 13

Municipios	Fecha Puesta en Servicio
TUNJA	MAYO DEL 2001
BELEN	DICEMBRE DEL 2000
BRICEÑO	DICEMBRE DEL 2000
CALDAS	JULIO DEL 2002
CERINZA	FEBRERO DEL 2001
CHIQUINQUIRA	ENERO DEL 2001
COMBITA	AGOSTO DEL 2001
CUCAITA	ENERO DEL 2001
DUITAMA	SEPTIEMBRE DEL 2001
FLORESTA	SEPTIEMBRE DEL 2003
VILLA DE LEYVA	AGOSTO DEL 2003
MOTAVITA	ENERO DEL 2001
NOBSA	DICEMBRE DEL 2003
OICATA	MAYO DEL 2002
PAIPA	MARZO DEL 2001
RAQUIRA	MAYO DEL 2002
SACHICA	ENERO DEL 2003
SAMACA	DICEMBRE DEL 2001
STA ROSA DE VITERBO	FEBRERO DEL 2001
SANTA SOFIA	SEPTIEMBRE DEL 2002
SIMIJACA	ENERO DEL 2001
SOGAMOSO	OCTUBRE DEL 2002
SORA	ENERO DEL 2001
SUTAMARCHAN	ABRIL DEL 2002
TIBASOSA	NOVIEMBRE DEL 2003
TINJACA	DICEMBRE DEL 2002
TUNUNGUA	NOVIEMBRE DEL 2003
TUTA	ENERO DEL 2001
NAZARETH	OCTUBRE DEL 2003

Municipios	Fecha Puesta en Servicio
BOJACA	SEPTIEMBRE DEL 2005
CAJICA	ABRIL DEL 2000
CHIA	MARZO DEL 2000
COGUA	DIC DEL 2000
COTA	DIC DEL 2001
CUCUNUBA	DIC DEL 2002
FACATATIVA	ABRIL DEL 2002
FUNZA	JUNIO DEL 2004
FUQUENE	DICIEMBRE DEL 2001
GACHANCIPA	MAYO DEL 2005
MADRID	OCTUBRE DEL 2004
MOSQUERA	JULIO DEL 2004
NEMOCON	DICIEMBRE DEL 2001
SOPO	OCTUBRE DEL 2004
SUSA	FEBRERO DEL 2002
SUTATAUSA	DICIEMBRE DEL 2001
TABIO	SEPTIEMBRE DEL 2005
TAUSA	DICIEMBRE DEL 2001
TENJO	SEPTIEMBRE DEL 2005
TOCANCIPA	AGOSTO DEL 2005
UBATE	MARZO DEL 2001
ZIPACON	SEPTIEMBRE DEL 2005
ZIPAQUIRA	MARZO DEL 2002
GUATANCUY	SEPTIEMBRE DEL 2001
CAPELLANIA	DICIEMBRE DEL 2001
ALBANIA	OCTUBRE DEL 2002
FLORIAN	SEPTIEMBRE DEL 2003
LA BELLEZA	AGOSTO DEL 2003

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas

A continuación se registra la información tarifaria vigente para usuarios residenciales regulados del área exclusiva Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP a partir de enero del 2013.

TABLA 14

ESTRUCTURA TARIFARIA GAS NATURALCUNDIBOYACENSE S.A ESP 2013 ASE								
Mes / Año	Compras	Transporte	D _m (\$/m ³)	ST	KST	MST	Cargo Fijo	Cargo Variable
	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)						
01/13	349,36	192,84	122,52	10,74	-71,88	603,58	1,497,00	541,23

Fuente: Archivo sspd publicaciones

La empresa GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A ESP presta actualmente el servicio de gas natural en mercado relevante. A continuación se relaciona los mercados relevantes atendidos, junto con la resolución CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

TABLA 15

- **Mercado relevante Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP**

Municipio	Resolucion Aprobacion de cargos	Fecha de incio
Subachoque	CREG 040 DE 2009	Nov – 2012

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas

- Tarifas Aplicadas

TABLA 16

Estructura Tarifaria Gas Natural Cundiboyacense S.A ESP Año 2013										
Año	Mes	Gm	Tm	Dv	Df	Dm	Cm	Cargo Fijo	Cargo Variable	Factura Promedio (Consumo 20m ³)
2013	1	362.4	108.4	447.21	0	699.8	4168.6	4168.6	935.09	22870.5
2013	2	308.75	95.24	447.81	0	698.69	4175.67	4175.67	866.45	21504.69
2013	3	363.98	99.41	446.8	0	699.16	4189.05	4189.05	927.01	22729.15
2013	4	434.22	107.75	449.29	0	701.02	4192.35	4192.35	1010.91	24410.65
2013	5	381.51	89.36	447.39	0	698.04	4197.5	4197.5	935.34	22904.25
2013	6	450.32	102.15	447.78	0	698.63	4204.11	4204.11	1020.29	24609.88
2013	7	422.65	104.39	448.35	0	699.52	4208.84	4208.84	994.5	24098.93
2013	8	396.86	74.15	447.87	0	698.77	4205.43	4205.43	935.97	22924.77
2013	9	415.01	77.45	447.4	0	698.03	4203.49	4203.49	957.72	23357.8
2013	10	425.36	88.13	446.21	0	696.21	4210.77	4210.77	978.33	23777.29
2013	11	346.25	87.29	442.28	0	690.07	4194.47	4194.47	891.54	22025.36
2013	12	415.79	82.17	440.66	0	687.54	4180.03	4180.03	956.69	23313.73

Fuente: Sistema Único de Información SUI

Fuete sui Archivo sspd

En tanto el mercado relevante Subachoque, con aprobación de cargos de distribución y comercialización mediante la Resolución CREG 040 DEL 2009, a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para el mismo.

En el mes de junio el cargo variable presentó el mayor valor de todo el año 2013 \$1020.29/m³, incidido principalmente por el componente de compras Gm; sin embargo, en el mes febrero, se observa el cargo variable más bajo durante el 2013 \$866.45/m³, como consecuencia de unos menores valores, tanto de compras Gm como de transporte -Tm.

En cuanto al cargo fijo, inició el año en \$4168.6/factura y lo finalizó en \$ 4180,03 /factura, mostrando una variación inferior al 1%.

TABLA 17

TARIFAS PARA ESTRATOS 1 Y 2 AÑO 2013					
Estrato	Tarifa Antes Subsidio (Cm) Gas Natural Cundiboyacense	Subsidio %	Subsidio \$	Tarifa Subsidio C Vble 0-20 m3	Tarifa C.v-ble 20 m3
1	1214,92	46,34%	\$563,00	386,97	950,8
2	1245,55	34,80%	\$433,50	517,52	950,8

Fuente : Archivo calculo SSPD

El valor por metro cúbico a los usuarios de estratos 1, hasta consumos de 20 m³, oscilaron en el año 2013 en \$1, 214,92/m³ y para el estrato 2 \$1, 245,55/ m³. Es preciso señalar que para los consumos superiores a los 20m³, estos metros adicionales se deben liquidar para los usuarios de los estratos 1 y 2, con el valor del cargo variable.

Los porcentajes de subsidio se encuentran dentro de los límites permitidos por la normatividad vigente, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, y el 50% para los usuarios de estrato 2.

- **Estratificación Socioeconómica**

La aplicación de la estratificación por parte de la empresa, se sustenta en los decretos municipales de adopción de la estratificación socioeconómica o certificaciones que emitan los municipios. Es de anotar que la empresa no cuenta con todos los decretos municipales, en razón a que no todos los municipios donde se presta el servicio cuentan con estudio de estratificación.

En cuanto a los hogares comunitarios, la información suministrada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF, es ingresada en el software comercial, de tal manera que se garantice que estos usuarios sean facturados en estrato 1, en aquellos municipios donde la ICBF envié la información o listado de los hogares comunitarios.

8. ACCIONES DE LA SSPD

Respecto a las acciones de vigilancia Financiera por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se realizó visita los días , 5 Y 6 de Mayo de 2014 con el fin de realizar visita de inspección financiera y contable, producto de la visita realizada en la empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP y dado que ninguna empresa del grupo Fenosa incluyo en el cargue de Plan Contable en el SUI las cuentas de orden, la empresa realizo solicitud de modificación de los Planes contables en el Sistema Único de Información SUI de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2013, mediante radicado 20145290203422 del 24 de abril de 2014, solicitud a la que se le dio respuesta mediante radicado 20141800225151 del 29 de abril del 2014, en el que la Superintendencia le informa que la modificación No ha sido Autorizada por falta de requisitos establecidos en la Resolución SSPD 2012130035485.

Mediante radicado 20145290239552 del 12 de mayo de 2014 la empresa da alcance al radicado 20145290203422 en el cual solicita la retransmisión de los reportes cargados en el SUI de los Planes contables a lo cual la Superintendencia mediante radicado 20141800280821 del 27 de mayo le comunica la decisión de no autorizar la

solicitud debido a falta de requisitos establecidos en la Resolución SSPD 2012130035485.

Mediante radicado 20141800280821 del 27 de mayo de 2014 la Superintendencia da respuesta al radicado 20145290239552 del 12 de mayo con el cual dio alcance al radicado 20145290239552 donde el Coordinador del Grupo SUI, decide no autorizar la solicitud de modificación de los planes contables.

Mediante radicado 20145290275352 del 22 de mayo de 2014 la Empresa Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP en respuesta al radicado 20141800225151 del 29 de abril de la Superintendencia envía archivos en CD para atender los requerimientos para la autorización de la retransmisión de la información negada mediante radicado 20141800232921 del 5 de Mayo del 2014.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible realizó una visita a la empresa durante los días 20 de marzo y 1° de abril de 2014, con el objetivo de verificar la correcta aplicación de los regímenes tarifario, comercial y técnico del servicio de gas natural por redes, para verificar de la operación del Call Center, y para transmitir que se ha detectado un incremento del número de denuncias por parte de los usuarios, principalmente por casos de suspensión del servicio relacionadas con la Revisión Técnica Reglamentaria y por deficiencias en la atención telefónica.

Con base en el cuestionario establecido para la evaluación, se procedió a realizar la verificación de cada uno de los aspectos establecidos para la evaluación integral del tópic comercial.

En relación con el cumplimiento de la regulación en materia comercial, en la visita se procedió a realizar la verificación del procedimiento aplicado por la empresa para la atención a los usuarios, en términos de programación y ejecución de las visitas de RTR, atención de reclamaciones, así como el contenido del contrato de condiciones uniformes y la factura expedida por la empresa. En el cuadro siguiente se muestra el resultado obtenido en cada uno de los ítems verificados:

TABLA 18

EVALUACION INTEGRAL 2013-2014					
ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE GAS NATURAL					
EMPRESA: GAS NATURAL S.A.					
FECHA DE LA VISITA: MARZO 20 DE 2014					
ITEM	RESULTADO VERIFICADO				OBSERVACIÓN
	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	
COBERTURA DEL SERVICIO	SE ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN EL SUI PARA CADA UNO DE LOS ASPECTOS ANALIZADOS	X			
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	SE HAN ACTUALIZADO LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES CON LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?				LA EMPRESA INFORMA QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRA ADIANTANDO EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN Y AJUSTE DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. PROCESO QUE ESPERAN TERMINAR A FINALES DEL MES DE ABRIL.
	¿SE AJUSTÓ EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CON BASE EN LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA DTGGC EN 2013?				
	¿LA EMPRESA TIENE PUBLICADO EL TEXTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EN LA PÁGINA WEB?				
	¿SE CARGÓ EL CONTRATO AJUSTADO EN LA ACTUALIZACIÓN DE BUPS REALIZADA EN 2014?				
RTR	TIENE LA EMPRESA ESTABLECIDO EL PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN 059 DE 2012?	X			
	SE PRESENTÓ INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE USUARIOS QUE DEBEN REALIZAR LA RTR, EN TREMAYO Y DICIEMBRE DE 2014?	X			
CALIDAD DEL SERVICIO	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN REQUERIDA SOBRE CAUSALES DE SUSPENSIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?				SE ACORDÓ QUE LA EMPRESA ENMARÁ LA INFORMACIÓN A LA SEP, POSTERIORMENTE.
	SE ENCONTRÓ EN EL SUI EL REPORTE DE PQR	X			
	LA EMPRESA CUMPLIÓ CON UNA ESTRATEGIA DEFINIDA PARA ATENCIÓN AL USUARIO	X			
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS DE ATENCIÓN	X			
GENERALES	LA EMPRESA CUMPLIÓ CON REGISTRO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	X			
	LA EMPRESA INCORPORA LA LEYENDA "VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS"		X		SE VERIFICÓ QUE SE INCLUYE EN LAS FACTURAS Y CORRESPONDENCIA, SE RECOMENDÓ A LA EMPRESA INCLUIRLA EN LAS DEMAS PIEZAS PUBLICITARIAS Y EN LA PÁGINA WEB.
	LA EMPRESA SUMINISTRÓ LA INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS DE APELACIÓN?				SE ACORDÓ QUE LA EMPRESA ENMARÁ LA INFORMACIÓN A LA SEP, POSTERIORMENTE.

De otra parte, en la visita realizada el 1 de abril con el propósito de verificar el funcionamiento del Call Center, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. La empresa realizó una presentación del servicio de Outsourcing S.A. que gestiona la central de atención telefónica de las empresas del Grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, desde hace 3 años. El servicio de atención telefónica de emergencias es atendido directamente por la empresa.
2. Outsourcing S.A. cuenta con certificación en gestión de calidad ISO 9001:2008 y sus procesos están amparados por Customer Operations Performance Center (COPC) en cuanto a buenas prácticas de atención al usuario.
3. El 93% de los contactos de los usuarios con la empresa se realizan por la vía del contact center. El servicio de atención telefónica de la empresa cuenta con 100 asesores en Bogotá y otros 100 en Barranquilla, que están en capacidad de atender el servicio a nivel nacional en caso de contingencia. Se atienden alrededor de 150.000 llamadas por mes en Bogotá. El horario de atención es, de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. y los sábados de 7.a.m. a 1 p.m.
4. El equipo cuenta con 9 líneas de atención especializadas: servicio al cliente, revisión técnica reglamentaria, comercial, firmas instaladoras, proveedores, Servigas, retención Servigas, línea VIP y línea de soporte a la oficina virtual. Adicionalmente se cuenta con un aplicativo de apoyo denominado Infoplus y con una matriz de radicación que permite tipificar cada llamada para realizar el seguimiento por tipologías.
5. Se cuenta con un modelo de calidad interna que incluye verificación de indicadores de eficiencia y calidad:

Indicadores de eficiencia:

- Nivel de servicio: porcentaje de llamadas que deben atenderse en un período de tiempo. 80% de las llamadas atendidas en menos de 20 segundos.
- Tiempo Medio de Conversación: según la línea de atención específica. En promedio 230 segundos.
- Porcentaje de abandono: clientes que abandonan la llamada. Máximo 5%.
- Ocupación: tiempo oportuno de ocupación por persona. Mínimo 60%.

Indicadores de calidad:

- Resolución en primer contacto (FCR)
- Encuestas de satisfacción.
- Encuestas en caliente (IVR) que miden tres aspectos: calidad en atención, claridad y resolución.
- Monitoreo de la operación por parte de cada coordinador.

6. Se realizó un recorrido por la central de atención telefónica y se evidenció la existencia de las áreas de atención por líneas especializadas, los protocolos de atención por tipología, y los mecanismos de monitoreo de la eficiencia.

En abril de 2014 se realizó visita a la sede de la empresa con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas en el SUI, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios. Se evidenció un presunto incumplimiento en el cargue al SUI en la información tarifaria.

Con respecto al cargue de información se solicitó ponerse al día con 29 formatos que tenía pendientes entre el 2003 y 2013 con el radicado 20131800276571.

La SSPD deberá requerir a la empresa para que informe porque aún se encuentran formatos pendientes del año 2013 y se le solicitará que se ponga al día lo más pronto posible.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para la realización del presente informe se tomó el plan contable del servicio público de gas natural del año 2013, certificado en SUI el día 28 de marzo de 2014. Sin embargo en visita del mes de mayo de 2014, la empresa se compromete a solicitar modificación del plan contable del año 2013 y por tal razón se realiza una salvedad respecto a las modificaciones que pueden tener el nuevo cargue de información si este llega a ser aprobado por el Grupo SUI de la entidad.

En atención a la solicitud efectuada mediante radicado 20145290203422 del 24 de abril del 2014, por parte de la empresa GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A ESP, en donde solicita retransmisión de la información cargada al SUI, y teniendo en cuenta que en la visita de Inspección financiera y contable realizada los días 5 y 6 de mayo de 2014 se observó que existe diferencia generalizada en las cuentas de orden, debido a que en el reporte SUI, la empresa no realizó cargue de este tipo de cuentas, lo que se puede corroborar en el libro mayor de Gas Natural Cundiboyacense E.S.P con corte a 31 de diciembre de 2013, consideramos que dicha modificación de información reportada al Sistema Único de Información SUI, es viable y deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución SSPD 20121300035485 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el año 2013, la gestión financiera de Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento del 38.23% en el indicador Ebitda, lo cual generó un comportamiento similar del margen operacional respecto al año 2012 y la disminución del costo de ventas generado principalmente por una reducción en el costo directo de gas combustible de -\$11.593 millones de pesos dio como resultado que la utilidad operacional aumentara en un 46.55% con respecto al año anterior.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que “(...) Como resultado de nuestro trabajo de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, con base en la aplicación de procedimientos de auditoría y lo requerido por la Superintendencia de Servicios Públicos Delegada para Energía y Gas en la Resolución 12295 de 2006, y basados en los resultados de los Estados Financieros Auditados al cierre del 2013, las proyecciones financieras estimadas por la Compañía y en nuestro análisis del flujo de caja libre, la cobertura de gastos financieros, el flujo de caja operativo frente al servicio de la deuda y los requerimientos de inversión, así como los grados de apalancamiento operativo, financiero y total, de acuerdo al escenario modelado, se infiere que GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P., Exterioriza una posición financieramente viable en el escenario.(...)”

En el año 2013 no se presentaron restricciones en el servicio de gas que afectaran la continuidad del servicio, sin embargo la empresa realiza comités internos para tomar acciones que se puedan implementar cuando se presenten restricciones que puedan afectar la continuidad a los usuarios residenciales, frente a lo cual la empresa posee contratos de suministro para fortalecer las demandas en caso de restricciones del servicio.

Se hace necesario que el ente regulador establezca para el Indicador de Índice de Respuesta a Servicio Técnicos (IRST) establecido en la Resolución CREG 100 de 2003, el tiempo mínimo de respuesta, en el cual el distribuidor de gas natural debe atender los eventos que se presenten en las instalaciones de los usuarios finales, el cual deberá estar relacionado con el tiempo de atención de la emergencia establecido en el Código de Distribución Res CREG 067 de 1995, el cual no podrá ser superior a una hora.

En términos generales la empresa da cumplimiento a la regulación en materia comercial para el servicio de gas natural, lo cual se pudo verificar con la información reportada al Sistema Único de Información, así como con los soportes observados en la visita realizada.

La SSPD recomendó a la empresa continuar fortaleciendo las estrategias y herramientas de comunicación al usuario a fin de mejorar los niveles de comprensión de los diferentes temas relacionados con la prestación del servicio, por parte de los usuarios, los vocales de control y los líderes comunitarios, especialmente en momentos coyunturales como es la implementación del nuevo esquema de revisiones técnicas reglamentarias.

Se recomienda continuar el seguimiento sobre la estrategia comercial de la empresa, particularmente frente a los mecanismos de socialización y comunicación hacia los usuarios y organizaciones de la comunidad.

La empresa presta el servicio de gas natural en los mercados relevantes, en los cuales la estructura tarifaria se soportó hasta diciembre de 2013, en la Resolución CREG 011 de 2003. y CREG 057 DEL 1996 para el altiplano cundiboyacense

La empresa no cuenta con todos los Decretos Municipales de Estratificación Socioeconómica, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales. Sin embargo, en aquellos municipios donde la Alcaldía Municipal no cuenta con el estudio de estratificación la empresa GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP solicita al ente que emita certificación donde se evidencie el estrato que debe aplicar en aquellas zonas.

Se evidenció un presunto incumplimiento en cuanto al reporte en el SUI de la información requerida a través de la Circular Conjunta SSPD-CREG 003 de 2004.

Como se observa la empresa para el año 2013 se encuentra con 3 formatos pendientes para reportar al SUI, por lo tanto la SSPD deberá requerir a la empresa el cumplimiento inmediato de dicho cargue. Para el año corrido del año 2014 aún tiene pendiente 2 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue dentro del tiempo correcto.

Por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos se pueden tener acciones tales como requerimientos y comunicaciones a la empresa recordando la fecha de cumplimiento para el cargue oportuno de la información al SUI.

Así mismo y como trabajo posterior se recomienda revisar la redacción de las circulares y de las resoluciones de cargue de información ya que estas dan pie a que las empresas certifiquen como no aplica ciertos formatos cuando no tienen información en ese periodo, por lo cual sería mejor que este se llenara en ceros y cargaran o buscar un nuevo estado para estos casos.

Revisó: Luis Alberto Esguerra Amaya- Asesor
Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gas