

**DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO
DE GAS POR REDES DE TUBERÍA
GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.
PERIODO 2014-2015**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA
ENERGÍA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, diciembre de 2015**

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en desarrollo del proyecto “Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios”, ha priorizado el análisis de algunas prestadoras, en las que se han identificado aspectos críticos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario como resultado de las diferentes actividades de inspección y vigilancia adelantadas en el ejercicio de las funciones atribuidas por la Constitución y la Ley a la Entidad.

Este análisis se orienta, en principio a: i) Obtener y analizar información financiera, administrativa, técnica y comercial de los prestadores seleccionados, ii) Verificar la correcta aplicación de las tarifas, subsidios y contribuciones y iii) elaborar y publicar los informes diagnósticos de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible que han sido priorizados, procurando reflejar el comportamiento del prestador en el período comprendido entre el año 2014 y lo corrido del 2015.

En este orden de ideas, se presenta el diagnóstico correspondiente a la empresa GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. a partir de cada uno de los tópicos revisados, y el último contiene una revisión de las principales acciones de control adelantadas por la SSPD frente a este prestador, así como las recomendaciones derivadas del análisis realizado.

1. DIAGNOSTICO FINANCIERO - ADMINISTRATIVO

Gases de Occidente - GDO está clasificada como empresa del Grupo 1 de acuerdo con los requisitos exigidos en los decretos 2784 de 2002 y 2706 de 2012; por tal razón, está sujeta al ámbito de aplicación de la resolución 20151300028355. En consecuencia, la empresa cargó información correspondiente al cierre de transición 2014 y no está obligada a realizar el cargue semestral exigido en la resolución 20061300025985, lo anterior debido a lo estipulado en la resolución 20151300016085.

Así las cosas, en el tópico financiero no se tiene información intermedia del año 2015 para empresas clasificadas como Grupo 1, no obstante el cargue más reciente corresponde al cierre de transición del año 2014 cuya fecha máxima de reporte fue el día 30 de septiembre de 2015.

En síntesis y de acuerdo a lo mencionado, el siguiente diagnóstico financiero tiene el objetivo de verificar el cambio de la situación financiera de la empresa, efectuando una comparación entre el plan contable anual del año 2014 y el cierre de transición que tiene corte a la misma fecha.

Finalmente, es importante resaltar que el presente diagnóstico no evalúa la calidad de la información presentada en relación al cumplimiento exacto de los estándares internacionales, sin embargo se analiza lo reportado por la empresa para verificar el impacto financiero de la convergencia.

- Estado de Situación Financiera - Balance General

Tabla 1.1 Estado de Situación Financiera - Balance General

<i>Estado de Situación Financiera / Balance General</i>	<i>2014 NIF</i>	<i>2014 PUC</i>	<i>Variación</i>
Activo	\$836.879.133.115	\$862.464.426.367	-2,97%
Activo Corriente	\$263.696.249.958	\$272.694.505.316	-3,30%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$251.632.161.901	\$127.112.280.307	97,96%
Inversiones	\$58.307.893.030	\$115.744.899.423	-49,62%
Pasivo	\$625.350.986.167	\$578.153.969.548	8,16%
Pasivo Corriente	\$150.372.701.882	\$155.683.169.367	-3,41%
Obligaciones Financieras y Títulos	\$344.315.690.611	\$434.086.843.243	-20,68%
Patrimonio	\$211.528.146.948	\$284.310.456.819	-25,60%
Capital Suscrito y Pagado	\$37.391.491.300	\$37.391.491.300	0,00%
Impacto Patrimonial derivado de la transición	\$42.166.683.495		

Fuente: SUI.

- **Activos**

El activo de la empresa presenta una reducción del 2,97% respecto al saldo de la norma local, explicado por la variación de varios componentes del activo, debido a que se presenta un gran incremento en NIF de la propiedad planta y equipo, compensado parcialmente con la eliminación de las valorizaciones de activos respecto a la norma local. No obstante, la reducción del activo resulta de menor impacto debido al crecimiento del activo en las cuentas comerciales por cobrar, inventarios y activos financieros.

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

- Cuentas Comerciales por Cobrar: Este grupo concentra el 41% del total del activo del servicio de Gas Natural bajo norma local y el 47% bajo NIF, presenta un incremento del 12% respecto a norma local, equivalente en \$39.275 millones de pesos, lo anterior apoya a reducir el impacto de la disminución del total del activo en NIF.

Según el formato 5 de revelaciones del cierre de transición, la empresa detalla que los préstamos y las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo después del reconocimiento inicial estos activos financieros se miden al costo amortizado mediante el uso del método de la tasa de interés efectiva menos cualquier deterioro del valor, el costo amortizado se calcula tomando en cuenta cualquier descuento o prima en la adquisición y las comisiones o los costos

que son una parte integrante de la tasa de interés efectiva. La variación en la tasa de interés efectiva se reconoce como ingreso financiero en el estado de resultados. Las pérdidas que resulten del deterioro del valor se reconocen en el estado de resultados como costos financieros.

Es importante mencionar que se presume que el principal cambio que justifica la diferencia de los deudores, se centraliza en el cambio de medición al costo amortizado que se detalla en el párrafo anterior.

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo concentra el 15% del total del activo bajo norma local y el 30% bajo NIF, presenta un aumento del 98% respecto a norma local, equivalente en \$124.520 millones de pesos.

Según el formato 5 de revelaciones del cierre de transición, la empresa detalla que la política de la propiedad planta y equipo corresponde a las bases contables para el reconocimiento medición, valuación y presentación de la propiedad planta y equipo bajo NIIF en Gases de Occidente S A ESP y sus Controladas en adelante. Esta norma aplica a la Compañía en la contabilización de los elementos de propiedad planta y equipo salvo cuando otra norma exija o permita un tratamiento contable diferente. Un elemento de propiedades planta y equipo se reconocerá como activo si y solo si su costo sea mayor o igual a dos (2) SMLV salarios mínimos legales vigentes en Colombia. Para las filiales en el exterior será su equivalente en la moneda funcional del país la cuantía aplica para el costo del activo de manera individual mas no a un grupo de activos de los cuales sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo y el costo del elemento puede medirse con fiabilidad. Se espera usar durante más de un ejercicio económico no están destinado a la venta dentro de la actividad ordinaria de la Compañía La NIC 16 no establece la unidad de medición para propósitos de reconocimiento por ejemplo no dice en que consiste una partida de propiedades planta y equipo, por ello se requiere la realización de juicios para aplicar los criterios de reconocimiento a las circunstancias específicas de La Compañía.

Es importante mencionar que las valorizaciones de activos fijos bajo norma local equivalen a \$122.589 millones de pesos y no hacen parte del grupo de propiedad planta y equipo en la presentación del balance general. Así las cosas, si realizamos el ejercicio de sumar la valorización de activos con el saldo de propiedad planta y equipo en norma local y lo comparamos con el saldo NIF, se presenta un escenario muy diferente en el cual dicho grupo aumenta aproximadamente en 0,7%. Así las cosas, aunque este grupo es el que más varía, la disminución del activo total es explicada en mayor proporción por la variación de otros grupos como las inversiones.

- Inversiones: Este grupo concentra el 13% del total del activo bajo norma local y el 14% bajo NIF, presenta una disminución destacada del 49% respecto a norma local, equivalente en \$57.437 millones de pesos, lo anterior representa la causa principal de disminución del activo bajo NIF.

Según el formato 5 de revelaciones del cierre de transición, la política de las inversiones se basa en establecer los diferentes criterios que GDO y sus controladas, las cuales deben tener en cuenta para la presentación de los estados financieros de la compañía bajo NIIF. Esta política aplicará a todas las

entidades que sean inversores con control conjunto de una participada o tengan influencia significativa sobre esta. Se presume que la entidad ejerce influencia significativa si posee directa o indirectamente, por ejemplo a través de subsidiarias el 20 por ciento o más del poder de voto de la participada a menos que pueda demostrarse claramente que tal influencia no existe. A la inversa se presume que la entidad no ejerce influencia significativa si posee directa o indirectamente por ejemplo a través de subsidiarias menos del 20 por ciento del poder de voto de la participada a menos que pueda demostrarse claramente que existe tal influencia. La existencia de otro inversor que posea una participación mayoritaria o sustancial no impide necesariamente que una entidad ejerza influencia significativa

Es importante mencionar, teniendo en cuenta lo ya mencionado, que el principal cambio que se muestra en el activo de la empresa está asociado a las inversiones, debido a que en la norma local, las inversiones se encuentran concentradas en empresas controladas de servicios públicos, equivalentes en \$100.205 millones de pesos, sin embargo en la actual medición se reduce el valor de la inversión de manera significativa.

- **Pasivos**

El pasivo de la empresa presenta un incremento del 8% respecto al saldo de la norma local, explicado principalmente por el cambio en la medición del impuesto diferido bajo NIF y las cuentas por pagar comerciales no corrientes.

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

- Pasivo financiero y Títulos Emitidos: Este grupo concentra el 75% del total del pasivo total bajo norma local y el 55% bajo NIF, presenta una disminución del 21% respecto a norma local, equivalente en \$89.771 millones de pesos.

Según el formato 5 de revelaciones del cierre de transición, la empresa revela que:

Los *pasivos financieros* y los *títulos emitidos* se reconocerán por el valor de los instrumentos financieros pasivos originados en las obligaciones contraídas por la entidad mediante la obtención de recursos provenientes de bancos y otras entidades del país o del exterior bajo la modalidad de créditos directos y utilización de líneas de crédito establecidas para ser aplicadas a fines específicos. También incluirá los compromisos de recompra de inversiones y cartera negociada. No se registrarán en esta cuenta los fondos interbancarios comprados y pactos de recompra mientras permanezcan vigentes. Por regla general las obligaciones contraídas generan intereses y otros rendimientos a favor del acreedor y a cargo del deudor por virtud del crédito otorgado los cuales se deben registrar por separado como obligaciones financieras también se reconocerán las líneas de crédito con entidades del Gobierno Nacional con las que se tienen líneas de redescuento como Bancoldex Findeter y Finagro constituidas a tasas de interés que eventualmente pueden diferir de tasas de interés de mercado. Estas líneas de crédito que consisten en que la Compañía que asume la obligación asume el riesgo de crédito o de incumplimiento del deudor por lo que finalmente el intermediario que asume el riesgo obtendría la diferencia entre la tasa de interés de colocación a los clientes y la tasa de

interés que cobra las entidades del Gobierno Nacional por el descuento de la operación.

Es importante mencionar que la principal diferencia presentada en el grupo corresponde a contratos de leasing y préstamos con vinculados, contabilizados en la norma local en el grupo de obligaciones financieras, lo anterior equivalente en \$68.917 millones de pesos.

- Cuentas por pagar: Este grupo concentra el 22% del total del activo del servicio de GAS NATURAL bajo norma local y el 44% bajo NIF, presenta un aumento del 119% respecto a norma local, equivalente en \$151.016 millones de pesos.

Según el formato 5 de revelaciones del cierre de transición, la empresa detalla que:

Las Cuentas por pagar Comerciales y Otras cuentas por Pagar aplican para contabilizar las cuentas por pagar por concepto de intereses, comisiones, u honorarios, impuestos, dividendos y excedentes arrendamientos, proveedores, retenciones y aportes laborales entre otras, partidas que implican la entrega de efectivo o el cumplimiento de derechos contractuales a entregar efectivo u otro activo financiero a otra entidad.

Se reconocerán los instrumentos financieros pasivos generados por importes causados y pendientes de pago tales como los rendimientos pactados por la utilización de recursos de terceros las comisiones y honorarios por servicios sumas recibidas en virtud de la relación contractual establecida en promesas de compraventa y dineros adeudados a proveedores Igualmente se reconocerán las obligaciones causadas y pendientes de pago por concepto de dividendos decretados para pago en efectivo excedentes impuestos retenciones y aportes laborales arrendamientos contribuciones y afiliaciones y otras sumas por pagar de características similares.

Así mismo, se reconocerán en este grupo el movimiento correspondiente al impuesto a las ventas y las multas y sanciones litigios indemnizaciones y demandas. Teniendo en cuenta la definición de pasivo financiero estas partidas corresponden a obligaciones contractuales de entregar efectivo u otro activo financiero a otra entidad por lo tanto serán reconocidas teniendo en cuenta su plazo pues si son de plazo igual o inferior a un año se reconocerán por el valor de la transacción y si son de plazo superior a un año se reconocerán por su valor razonable que será su costo amortizado.

Los Pasivos por impuestos evalúa la realización en el tiempo del impuesto sobre la renta diferido activo, el impuesto diferido activo representa impuestos sobre la renta recuperables a través de futuras deducciones de utilidades gravables y son registrados en el estado de situación financiera Los impuestos activos son recuperables en la extensión que la realización de los beneficios tributarios relativos sean probables. Los ingresos tributarios futuros y el monto de los beneficios tributarios que son probables en el futuro son basados en planes a mediano plazo preparados por la gerencia.

Es importante mencionar que la principal diferencia que se presenta en la

medición de la norma local corresponde a la aplicación de la NIC 12 – Impuesto a la Ganancia, debido a que en la conversión a NIF, la empresa presenta una diferencia temporaria de \$56.504 millones de pesos debido al exceso que tiene la empresa por mayores deducciones fiscales permitidas. Lo anterior y lo explicado en el pasivo financiero, explica en mayor proporción el incremento del pasivo en la contabilidad bajo norma internacional.

- **Patrimonio**

El patrimonio de GDO presenta una reducción significativa del 25% respecto al saldo de la norma local, equivalente en \$72.782 millones de pesos, explicado principalmente por la reducción del superávit por valorización inexistente en el cierre de transición.

En adición, es importante mencionar que en contabilidad local, la empresa registra un superávit por valorización de \$122.589 millones de pesos, lo cual explica la alta diferencia en la medición del patrimonio.

Finalmente, la empresa señala que el impacto patrimonial derivado de la transición a NIF asciende a \$42.167 millones de pesos. Según el formato 5 de revelaciones del cierre de transición, el impacto es producto de adopción de la NIF, y disminuye en parte el impacto en la variación patrimonial.

- **Estado de Resultados**

Tabla 1.2. Estado de Resultados

<i>ESTADO DE RESULTADOS</i>	<i>2014 NIF</i>	<i>2014 PUC</i>	<i>Variación</i>
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$758.733.073.718	\$742.355.028.556	2,21%
COSTOS DE VENTAS	\$569.235.217.086	\$568.055.315.291	0,21%
RESULTADO BRUTO	\$189.497.856.632	\$174.299.713.265	8,72%
RESULTADO OPERACIONAL	\$147.346.534.978	\$95.962.612.833	53,55%
RESULTADO NETO	\$87.602.740.814	\$66.860.596.961	31,02%

Fuente: SUI.

Como se observa en la Tabla 1.2, los ingresos de actividades ordinarias presentan una variación positiva del 2,2%. El crecimiento en NIF no se debe a cambios en el ingreso de comercialización y distribución de gas natural, sino a variaciones en el servicio de financiación no bancaria.

El costo de ventas presenta un leve incremento del 0,2% respecto a la contabilidad bajo norma local, equivalentes en \$1.179 millones de pesos. Es importante señalar que según se observa en el formato 5 del cierre de transición, la diferencia se presenta en el costo del servicio público que se ubica en el grupo 75 de la norma local, dado que los costos de bienes comercializados y medidores permanecen constantes.

Teniendo en cuenta la anterior, se observa que el margen bruto de la empresa presenta un crecimiento del 8,7%, ocasionado por el crecimiento en la valorización de los ingresos asociados al programa de financiación no bancaria.

El resultado operacional en el cierre de transición presenta un aumento de 53,5% respecto a la norma local, lo anterior equivalente en \$51.384 millones de pesos, sin embargo este aumento obedece a que la taxonomía NIF, el gasto por impuestos no hace parte del cálculo del margen, mientras que en norma local la provisión por pago de impuestos asciende a \$38.500 millones de pesos.

Finalmente, el resultado neto de la empresa presenta un incremento bajo NIF del 31%, equivalentes en \$20.742 millones de pesos, observando el cargue de cierre de transición la diferencia se debe principalmente al crecimiento en la medición del ingreso por \$16.378 millones de pesos y a la disminución de los costos financieros.

- **Análisis de indicadores financieros**

Tabla 1.3. Indicadores Financieros

<i>INDICADORES</i>	<i>2014 NIF</i>	<i>2014 PUC</i>
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	1,8	1,8
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	182,6	155,9
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	140,5	42,1
Activo Corriente Sobre Activo Total	31,51%	31,62%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	74,7%	67,0%
Patrimonio Sobre Activo	25,3%	33,0%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	24,0%	26,9%
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Margen Operacional (Resultado Operacional / Ingreso Act Ord)	19,4%	12,9%
Margen Neto (Resultado Neto / Ingreso Act Ord)	11,5%	9,0%

Fuente: SUI, Nov 2015. Cálculos SSPD.

Liquidez

La empresa presenta una liquidez mayor a 1, en cualquiera de las dos bases contables, lo cual quiere decir que con los activos corrientes se alcanzan a cubrir los pasivos corrientes ante una exigibilidad. El indicador presenta un comportamiento contable en ambas bases, debido a que la reducción del pasivo y activo corriente en NIF es proporcional.

Por otra parte, la empresa presenta un indicador de rotación de cuentas por cobrar en deterioro en el cierre de transición en 27 días. Lo anterior se debe principalmente a que la medición de las cuentas por cobrar a costo amortizado, lo cual representa un cambio destacable respecto a la norma local ante un incremento en menor proporción de los ingresos por actividades ordinarias .

El escenario en relación a la velocidad de pago de las obligaciones de la empresa presenta un cambio notorio, debido a que con la base NIF, la empresa reduce su velocidad de pago en 98 días. Lo anterior, se debe a que el valor del grupo de cuentas comerciales por pagar aumenta en NIF debido al agrupamiento de otros conceptos adicionales a los proveedores que hacen parte de la actividad ordinaria del negocio.

El activo corriente en NIF presenta una participación similar a la de la base contable en norma local.

Endeudamiento

Respecto al endeudamiento, la compañía está financiada en un 75% con fuentes de recursos externas bajo NIF y en un 67% en norma local. En adición, es importante mencionar que el crecimiento en NIF obedece al incremento del pasivo por impuesto diferido y a la notable disminución del activo producto de la nueva medición de inversiones en NIF. En complemento, en el cierre de transición se observa la disminución de las fuentes internas de financiamiento debido a que en la norma local se presentaba un patrimonio alto, producto de los superávits por valorizaciones.

El pasivo corriente en NIF presenta una menor participación en comparación con la norma local, debido a que pasó de un 27% de concentración en norma local a un 24% en NIF.

Rentabilidad

Por último, se observa que la empresa aumenta en NIF su margen operacional, en 6 puntos porcentuales, debido al incremento de los ingresos de actividades ordinarias en NIF. El margen neto presenta un aumento de 3 puntos porcentuales, ocasionado por la explicación anterior, sin embargo el margen neto presenta un crecimiento menor debido al cálculo del gasto por impuestos en NIF.

2. DIAGNOSTICO TÉCNICO – OPERATIVO

a) Descripción de la Infraestructura.

La empresa Gases de Occidente S.A E.S.P presta los servicios de distribución de gas natural en cuarenta y cuatro (44) municipios de los Departamentos de Valle del Cauca y Cauca; de los cuales veintitrés (23) municipios conformaron hasta el año pasado un área de servicio exclusivo para distribución de gas por redes conocida como zona occidente y conformada por los municipios de Yumbo, Andalucía, Ansermanuevo, La Unión, Guadalajara De Buga, Bugalagrande, Cartago, Ginebra, Guacarí, La Victoria, Pradera, San Pedro, Sevilla, Zarzal, Caicedonia, Candelaria, El Cerrito, Florida, Jamundí, Obando, Palmira, Roldanillo, y Tuluá .

La Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG, para la creación de las áreas de servicio exclusivo, en su momento expidió la Resolución 057 de 1996, fijando en el artículo 125 los criterios para la conformación de estas áreas, que son básicamente:

- Permitir en condiciones económica y financieramente viables, la masificación y extensión del servicio en aquellos municipios cuyos inmuebles residenciales pertenecen a los estratos 1, 2 y 3.
- El área debe tener una distribución poblacional que incluya suficientes pequeños consumidores obligados a sufragar la contribución de solidaridad vigente, para que con este recaudo se pueda atender los pagos por concepto de subsidios a los consumidores que podrían tener derecho a ellos.
- No es económicamente viable la prestación del servicio aisladamente en áreas urbanas con baja densidad poblacional o con predominio de población con posibilidad de tener subsidio.
- La prestación del servicio se hace viable si el área está servida por redes de tubería e incluye municipios con una composición poblacional diferente que permita, dentro del mismo mercado, recaudar las contribuciones requeridas para cubrir los subsidios.

Como se puede evidenciar una condición técnica especial hace referencia a la distribución poblacional y de redes de distribución de gas por lo que los prestadores deben hacer toda la gestión posible por lograr captar la mayor cantidad de usuarios disponibles en el mercado; pues si bien el contrato de concesión del área no obliga a una cantidad específica de redes de distribución, si obligaba a una cantidad base de usuarios con servicio.

Redes de distribución de gas.

Las redes de distribución de la empresa, se encuentran construidas en material de Polietileno y acero así: más de Once mil (11.000) kilómetros en tubería de polietileno de media y alta densidad denominados PE 80 y PE 100 según normas ISO o PE2406 y PE4710 según norma ASTM, este material utilizado permite al distribuidor de gas garantizar la impermeabilidad del gas dada que la tasa de permeabilidad es de $113 \text{ cm}^3/\text{día} * 100 \text{ pulg}^2 * \text{mm}$ de espesor a presión atmosférica diferencial, considerado insignificante técnicamente. De otra parte las redes de acero inventariadas son más de 152 kilómetros para distribución en alta presión, más de noventa y cuatro (94) Estaciones de Regulación y Medición y seis (6) estaciones descompresoras en City Gate en los departamentos de Valle del Cauca y Cauca. La infraestructura de distribución que posee la empresa Gases de Occidente S.A E.S.P, se encuentra diseñada para atender los mercados residencial, comercial e industrial. La empresa cuenta con acreditación expedida por la ONAC para el laboratorio para calibración de medidores de gas tipo diafragma, evaluación y acreditación realizada con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional ISO/IEC 17025:2005.

Composición de la infraestructura y potencialidad del servicio.

Como se mencionó anteriormente las redes de distribución de gas por redes por arquitectura y eficiencia deben tener una composición o anillado que permita la conexión del servicio de todos los usuarios potenciales de un municipio, a continuación se muestra en la siguiente tabla la composición habitacional de los municipios de la empresa Gases de Occidente SA ESP y su porcentaje de conexión o utilización lo cual permite identificar las potencialidades o debilidades técnicas y comerciales en la masificación del servicio.

Tabla 2.1.

Municipio	Catastro (1)	Usuarios anillados	Usuarios conectados	Cobertura efectiva (%)
Andalucía	4.451	4.931	4.196	85,1%
Anserma nuevo	4.963	3.496	2.715	77,7%
Buga	31.607	34.399	28.259	82,2%
Bugalagrande	5.526	3.664	2.981	81,4%
Buenaventura	8.891	6.888	5.761	83,6%
Cali	653.259	513.842	546.910	106,4%
Caicedonia	8.891	6.888	5.761	83,6%
Candelaria	17.808	23.704	18.441	77,8%
Cartago	29.434	38.274	31.817	83,1%
El Cerrito	13.032	15.505	12.428	80,2%
Florida	13.762	14.983	12.176	81,3%
Ginebra	5.220	4.201	3.385	80,6%
Guacarí	7.648	8.272	6.898	83,4%
Jamundí	24.124	28.442	23.998	84,4%
La Unión	8.486	8.721	7.510	86,1%
La Victoria	4.161	3.049	2.706	88,8%
Obando	3.791	2.652	2.060	77,7%
Palmira	70.790	85.430	73.678	86,2%
Pradera	10.812	11.883	9.849	82,9%
Roldanillo	9.933	9.188	7.641	83,2%
San Pedro	3.867	2.376	2.128	89,6%
Sevilla	11.401	8.894	7.387	83,1%
Tulua	48.918	51.986	42.231	81,2%
Yumbo	24.214	25.367	17.914	70,6%
Zarzal	9.936	9.936	8.503	85,6%

Fuente: SUI – Superservicios.

En los municipios del Departamento de Cauca y los del Valle del Cauca que no formaron parte del Área de Servicio Exclusivo la composición y potencialidad de las redes son:

Tabla 2.2.

Municipio	Catastro (1)	Usuarios anillados	Usuarios conectados	Cobertura efectiva (%)
Puerto Tejada	11.847	10.439	4.772	45,7%
Santander de Quilichao	20.742	20.742	9.035	43,6%
Villa Rica	4.568	3.286	2.547	77,5%
Alcala	2.927	2.927	1.678	57,3%
Bolivar	3.536	3.536	1.003	28,4%
Calima	4.698	4.698	2.413	51,4%
El Dovio	2.445	2.445	1.324	54,2%
Riofrio	3.545	3.545	1.568	44,2%
Toro	3.670	3.670	1.915	52,2%
Trujillo	4.451	3.947	1.602	40,6%
Ulloa	1.382	1.382	667	48,3%
Versalles	1.916	1.916	890	46,5%
Vijes	2.718	2.718	1.541	56,7%
Yotoco	3.947	3.947	1.333	33,8%
Caloto	3.583	3.583	1.617	45,1%
Corinto	4.581	3.905	2.732	70,0%
Guachene	3.903			
Miranda	7.759	7.759	5.282	68,1%
Padilla	2.422	2.216	951	42,9%

Fuente: SUI – Superservicios.

Como se puede evidenciar aún se tienen municipios con coberturas técnicas de servicio deficientes, lo cual evidencia falta de gestión para tener mayor usuarios o en su defecto altos costos de distribución y/o conexión que limitan a los potenciales usuarios a tener el servicio de gas por redes.

Comportamiento de la Demanda de gas por redes.

Gases de Occidente SA ESP que atiende la demanda del occidente del país incluyendo la ciudad de Cali se encuentra entre las principales empresas distribuidoras con mayor volumen de gas vendido a sus usuarios, sin embargo, no registra crecimiento o aumento significativo en los volúmenes de gas de los últimos años, en el año 2014, la demanda de gas en los mercados relevantes de esta empresa fue de 208 millones de metros cúbicos un valor algo menor al registrado en el año 2013, como se evidencia en la tabla de demanda.

¹ Catastro (1): Información catastral de Censo Dane actualizado

Tabla 2.3. Demanda de gas natural principales distribuidoras.

EMPRESA	AÑO			
	2011	2012	2013	2014
Alcanos de Colombia	117	126	132	123
Efigas	102	108	111	105
EPM	197	215	228	230
Gas Natural	621	664	668	675
Gases de La Guajira	18	22	22	23
Gasoriente	82	79	77	74
Gases del Caribe	225	228	232	241
Gases de Occidente	196	201	210	208
Metrogas	23	24	25	41
Gasnacer	12	13	14	15
Gas Natural Cundiboyacense	112	109	111	114
Gases del Oriente	19	19	22	23
Madigas	13	16	16	18
Llanogas	29	32	33	34
Surtigas	138	139	132	167
Otras distribuidoras	24	29	28	43
Totales	1.928	2.024	2.061	2.134

Fuente: SUI.

b) Calidad del servicio

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 059 de 2012, mediante la cual se modificó la Resolución CREG 057 de 1996 y se limitó la potestad que tenían los distribuidores en referencia a la construcción de las redes internas de gas de los usuarios y se incentivó la competencia con empresas instaladoras de redes, el número de revisiones técnicas reglamentarias realizadas directamente por la empresa han disminuido en cerca del 18%, lo anterior como consecuencia de la entrada de empresas contratistas certificadas que acuerdan con el usuario directamente en valor de este servicio. Sin embargo, el número de usuarios desconectados preventivamente por seguridad por estar pendiente la protocolización de la revisión reglamentaria ha crecido cerca del 12%.

3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

La empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P., registra las actividades de comercialización y Distribución de gas natural, a continuación se describe la dinámica del mercado de suscriptores, a partir del comportamiento en el número de usuarios, así como información relacionada con aspectos de facturación y las peticiones, quejas y recursos reportadas al Sistema Único de Información – SUI durante la vigencia 2014 y septiembre 2015. Las estadísticas de los componentes anteriormente mencionados, se ilustran como un referente indispensable para establecer comparativos de magnitud y evolución de las cifras de la empresa.

3.1. Suscriptores residenciales y no residenciales

Para el siguiente análisis se tomó la información de suscriptores del servicio de gas natural por red reportada por la empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P., al Sistema Único de Información-SUI en los años 2014 y septiembre del año 2015, en este sentido se observa que la cobertura geográfica de suscriptores se presenta en los departamentos del Valle del Cauca y Cauca, reportando 925.721 usuarios para el año 2014 y para septiembre del año 2015 el número de suscriptores reportados fue de 960.169 respectivamente.

Dentro de la composición porcentual de suscriptores, al detallar la información y separarla por sectores residencial y no residencial, observamos que para el año 2014 la mayor participación del total de suscriptores de gas natural domiciliario está dada por el sector residencial con el 98,65%, siendo el estrato 2 el de mayor concentración de usuarios con el 37,24%, seguido del estrato 3 con el 26,16% y el estrato 6 el de menor participación con el 1,51% respectivamente.

Para los suscriptores no residenciales, se observa que en el año 2014 el sector de mayor participación es el sector comercial con el 1.32 % del total de suscriptores registrados por el prestador, el sector industrial mantiene una participación muy baja, como se observa en la siguiente tabla.

Para el año 2015, observamos igualmente que del total de suscriptores reportados por el prestador para este periodo, el sector residencial ocupa la mayor participación con el 98,61%, siendo el estrato 2 el de mayor concentración de suscriptores con el 36,75%, seguido del estrato 3 con el 26,00% y el estrato 6 el de menor participación con el 1,53% respectivamente, es decir que para el año 2015 se sigue manteniendo la mayor concentración de usuarios en los estratos subsidiables 2 y 1.

El sector no residencial para el año 2015, la situación se mantiene con una participación del 1,39% en el sector comercial y el resto de usuarios se mantiene muy bajo.

En general se puede concluir que el 58,24% de los usuarios residenciales se encuentran concentrados en los estratos subsidiables 2 y 1.

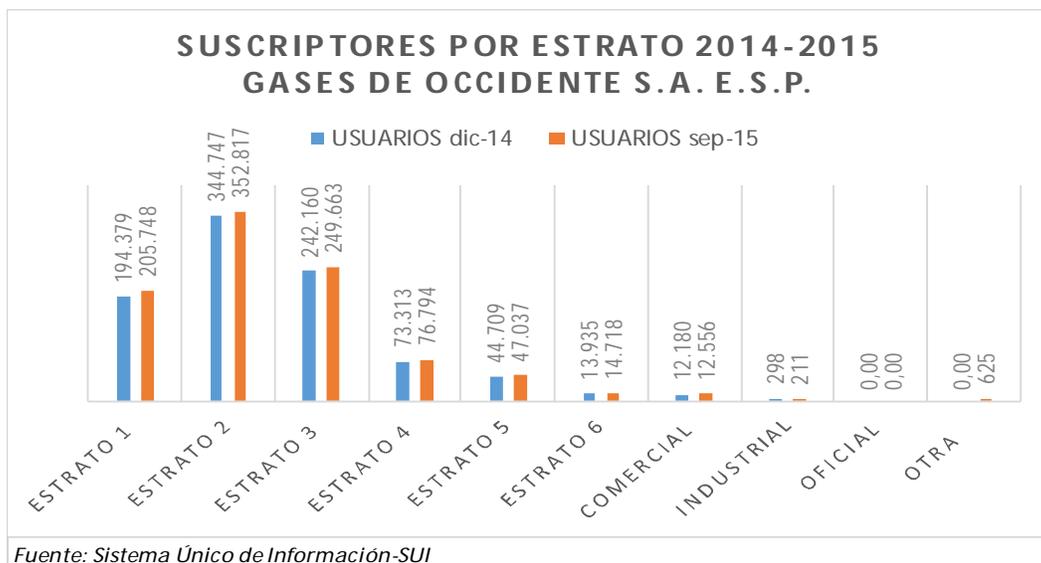
**Tabla 3.1. Composición Suscriptores AÑO 2014- 2015
Gases de Occidentes S.A. E.S.P.**

USO	ESTRATO	Año 2014		Año 2015	
		USUARIOS Diciembre	PARTICIPACIÓN (%)	USUARIOS Septiembre	PARTICIPACIÓN (%)
Residencial	Estrato 1	194.379	21,00%	205.748	21,43%
	Estrato 2	344.747	37,24%	352.817	36,75%
	Estrato 3	242.160	26,16%	249.663	26,00%
	Estrato 4	73.313	7,92%	76.794	8,00%
	Estrato 5	44.709	4,83%	47.037	4,90%
	Estrato 6	13.935	1,51%	14.718	1,53%
TOTAL RESIDENCIAL		913.243	98,65%	946.777	98,61%
No Residencial	Comercial	12.180	1,32%	12.556	1,31%
	Industrial	298	0,03%	211	0,02%
	Oficial	0,00	0,00%	0,00	0,00%
	Otra	0,00	0,00%	625	0,07%
TOTAL NO RESIDENCIAL		12.478	1,35%	13.392	1,39%
TOTAL SUSCRIPTORES		925.721	100%	960.169	100%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI - calculos propios

Para analizar la evolución del nivel de cobertura, entendiéndola como el incremento en el número de usuarios atendidos por el servicio público de gas natural domiciliario, y de acuerdo al reporte de usuarios registrados por el prestador en el año 2014 y septiembre de 2015, muestra un comportamiento creciente en el número de usuarios, reflejándose en el siguiente gráfico diagrama.

**Gráfico No. 3.1. Composición de suscriptores 2014-2015
Gases de Occidente S.A. E.S.P.**



Fuente: Sistema Único de Información-SUI

En lo que respecta a la variación de suscriptores del servicio de gas natural por red reportado por el prestador al Sistema Único de Información SUI en el año 2015 con respecto al año 2014, se observa que en septiembre del año 2015 la empresa presenta un total de 960.169 suscriptores, alcanzando un incremento del 3,72% en relación al total de suscriptores reportados por el prestador en el año 2014 que fue de 925.721 suscriptores.

El sector residencial presentó un crecimiento en el número de usuarios del 3,37% en septiembre del año 2015, pasando de 913.243 usuarios reportados en el año 2014 a 946.777 usuarios a septiembre 30 del 2015, siendo el estrato 1 el de mayor representación con un incremento de 5,85%, seguido del estrato 6 con un incremento del 5,62% en el número de suscriptores.

El sector no residencial presentó un incremento en el número de usuarios del 7,32% entre el 2014 y septiembre del año 2015, la mayor variación en este sector se concentra en el uso comercial con el 3,09% de incremento, pasando de 12.180 suscriptores en el año 2014 a 12.556 suscriptores en septiembre de 2015, de igual manera se evidencia una disminución representativa en el sector residencial del -29,19% al pasar de 298 usuarios en el 2014 a 211 en el año 2015.

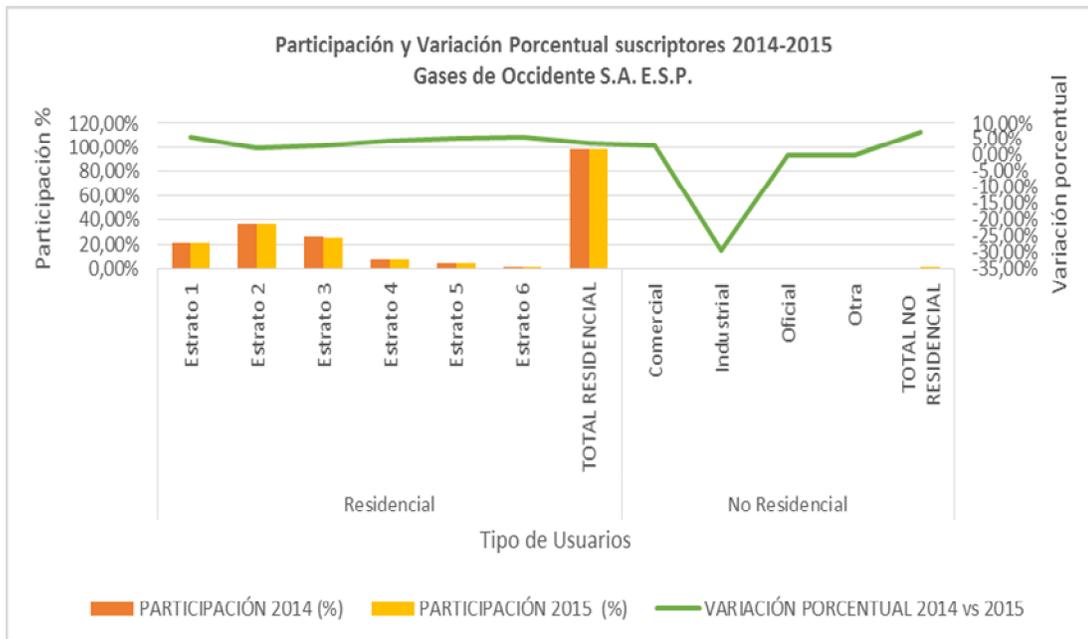
**Tabla 3.2. Variación Porcentual por tipo de suscriptores año 2014 vs 2015
Gases de Occidente S.A. E.S.P.**

USO	ESTRATO	Año 2014		Año 2015		VARIACIÓN 2014 a 2015	
		USUARIOS Diciembre	PARTICIPACIÓN (%)	USUARIOS Septiembre	PARTICIPACIÓN (%)	ABSOLUTA	RELATIVA (%)
Residencial	Estrato 1	194.379	21,00%	205.748	21,43%	11.369	5,85%
	Estrato 2	344.747	37,24%	352.817	38,75%	8.070	2,34%
	Estrato 3	242.160	26,16%	249.663	28,00%	7.503	3,10%
	Estrato 4	73.313	7,92%	76.794	8,00%	3.481	4,75%
	Estrato 5	44.709	4,83%	47.037	4,90%	2.328	5,21%
	Estrato 6	13.935	1,51%	14.718	1,53%	783	5,62%
TOTAL RESIDENCIAL		913.243	98,65%	946.777	98,61%	33.534	3,67%
No Residencial	Comercial	12.180	1,32%	12.556	1,31%	376	3,09%
	Industrial	298	0,03%	211	0,02%	(87)	-29,19%
	Oficial	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
	Otra	0,00	0,00%	625	0,07%	625	&
TOTAL NO RESIDENCIAL		12.478	1,35%	13.392	1,39%	914	7,32%
TOTAL SUSCRIPTORES		925.721	100%	960.169	100%	34.448	3,72%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI - cálculos propios

En general se observó un crecimiento sostenido en la evolución de los suscriptores del servicio de gas domiciliario por red reportados por el prestador en el periodo 2014 a 2015, alcanzando una tasa máxima de crecimiento promedio del 3,72%. El incremento antes señalado se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico 3.2. Participación y variación porcentual suscriptores 2014-2015
Gases de Occidente S.A. E.S.P.



Fuente: Sistema único de Información-SUI

En la siguiente tabla se muestra en detalle la participación de suscriptores por municipio en el año 2014, se observa que el mayor número de usuarios del sector residencial, se concentra en el municipio de Cali en el departamento del Valle del Cauca con el 55,69 %, seguido del municipio de Palmira de este mismo departamento con el 7,64% y el municipio con menor participación fue el municipio de Yotoco de este mismo departamento con el 0,03% respectivamente.

Para el año 2015 se evidencia que la mayor participación de usuarios en el sector residencial se concentra de igual manera en el municipio de Cali en el departamento del Valle del Cauca con el 54.96%, seguido del municipio de Palmira de este mismo departamento con el 7,81% y el municipio con menor participación fue Ulloa con el 0,07% respectivamente.

Tabla 3.3. Suscriptores residenciales por Municipio 2014 - 2015
Gases de Occidente S.A. E.S.P.

USO	DEPARTAMENTO	Municipio	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN	
			TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2014 (%)	TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2015 (%)	ABSOLUTA	RELATIVA
Residencial	CAUCA	CALOTO	1.483	0,16%	1.643	0,17%	160	10,79%
		CORINTO	2.647	0,29%	2.695	0,28%	48	1,81%
		GUA CHENE	1.577	0,17%	1.616	0,17%	39	2,47%
		MIRANDA	4.611	0,50%	5.362	0,56%	751	16,29%
		PADILLA	919	0,10%	953	0,10%	34	3,70%
		PUERTO TEJADA	4.446	0,48%	4.589	0,48%	143	3,22%
		SANTANDER DE QUILICHAO	8.299	0,90%	9.004	0,94%	705	8,49%
		VILLA RICA	2.435	0,26%	2.571	0,27%	136	5,59%
	ALCALA	1.612	0,17%	1.707	0,18%	95	5,89%	
	ANDALUCIA	3.972	0,43%	4.198	0,44%	226	5,69%	
	ANSERMANUEVO	2.597	0,28%	2.638	0,27%	41	1,58%	
	BOLIVAR	976	0,11%	999	0,10%	23	2,36%	
	BUENA VENTURA	40.425	4,37%	41.513	4,32%	1.088	2,69%	
	BUGALÁ GRANDE	2.803	0,30%	3.024	0,31%	221	7,88%	
	CAICEDONIA	5.424	0,59%	5.586	0,58%	162	2,99%	
	CALI	515.529	55,69%	527.709	54,96%	12.180	2,36%	
	CALIMA	2.408	0,26%	2.488	0,26%	80	3,32%	
	CANDELARIA	17.311	1,87%	18.814	1,96%	1.503	8,68%	
	CARTAGO	29.710	3,21%	31.133	3,24%	1.423	4,79%	
	EL CERRITO	11.745	1,27%	12.105	1,26%	360	3,07%	
	EL DOVIO	1.292	0,14%	1.330	0,14%	38	2,94%	
	FLORIDA	11.238	1,21%	11.942	1,24%	704	6,26%	
	GINEBRA	3.216	0,35%	3.316	0,35%	100	3,11%	
	GUA CARI	6.543	0,71%	6.646	0,69%	103	1,57%	
	GUADALAJARA DE BUGA	26.318	2,84%	27.618	2,88%	1.300	4,94%	
	JAMUNDI	22.235	2,40%	23.709	2,47%	1.474	6,63%	
	LA UNION	7.026	0,76%	7.250	0,76%	224	3,19%	
	LA VICTORIA	2.538	0,27%	2.554	0,27%	16	0,63%	
	OBANDO	1.969	0,21%	1.974	0,21%	5	0,25%	
	PALMIRA	70.685	7,64%	75.009	7,81%	4.324	6,12%	
	PRA DERA	9.268	1,00%	9.473	0,99%	205	2,21%	
	RIOFRIO	1.548	0,17%	1.586	0,17%	38	2,45%	
	ROLDANILLO	7.126	0,77%	7.635	0,80%	509	7,14%	
	SAN PEDRO	1.988	0,21%	2.475	0,26%	487	24,50%	
SEVILLA	6.958	0,75%	7.077	0,74%	119	1,71%		
TORO	1.850	0,20%	1.905	0,20%	55	2,97%		
TRUJILLO	1.653	0,18%	1.675	0,17%	22	1,33%		
TULUA	40.563	4,38%	41.950	4,37%	1.387	3,42%		
ULLOA	606	0,07%	722	0,08%	116	19,14%		
VERSALLES	879	0,09%	890	0,09%	11	1,25%		
VUES	1.508	0,16%	1.543	0,16%	35	2,32%		
YOTOCO	264	0,03%	1.858	0,19%	1.594	603,79%		
YUMBO	16.967	1,83%	17.883	1,86%	916	5,40%		
ZARZAL	8.076	0,87%	8.410	0,88%	334	4,14%		
TOTAL RESIDENCIAL			913.243	98,65%	946.777	98,61%	33.534	3,67%

Fuente: Sistema Único de Información-SUI

De igual manera para el Sector no residencial la participación en el número de suscriptores por municipio para el año 2014, evidencia que el mayor número de usuarios se concentra en el municipio de Cali en el departamento del Valle del Cauca con el 0,96 %, seguido del municipio de Palmira de este mismo departamento con el 0,08% y el municipio con menor participación fue Padilla en el departamento del Cauca con el 0,00% respectivamente.

Para el año 2015 se observa que la mayor participación de usuarios en el sector no residencial se concentra de igual manera en el municipio de Cali en el departamento del Valle del Cauca con el 0,95%, seguido del municipio de Palmira de este mismo departamento con el 0,9% y el municipio con menor participación fue Padilla en el departamento del Cauca con el 0,00% respectivamente, como se muestra en la siguiente tabla.

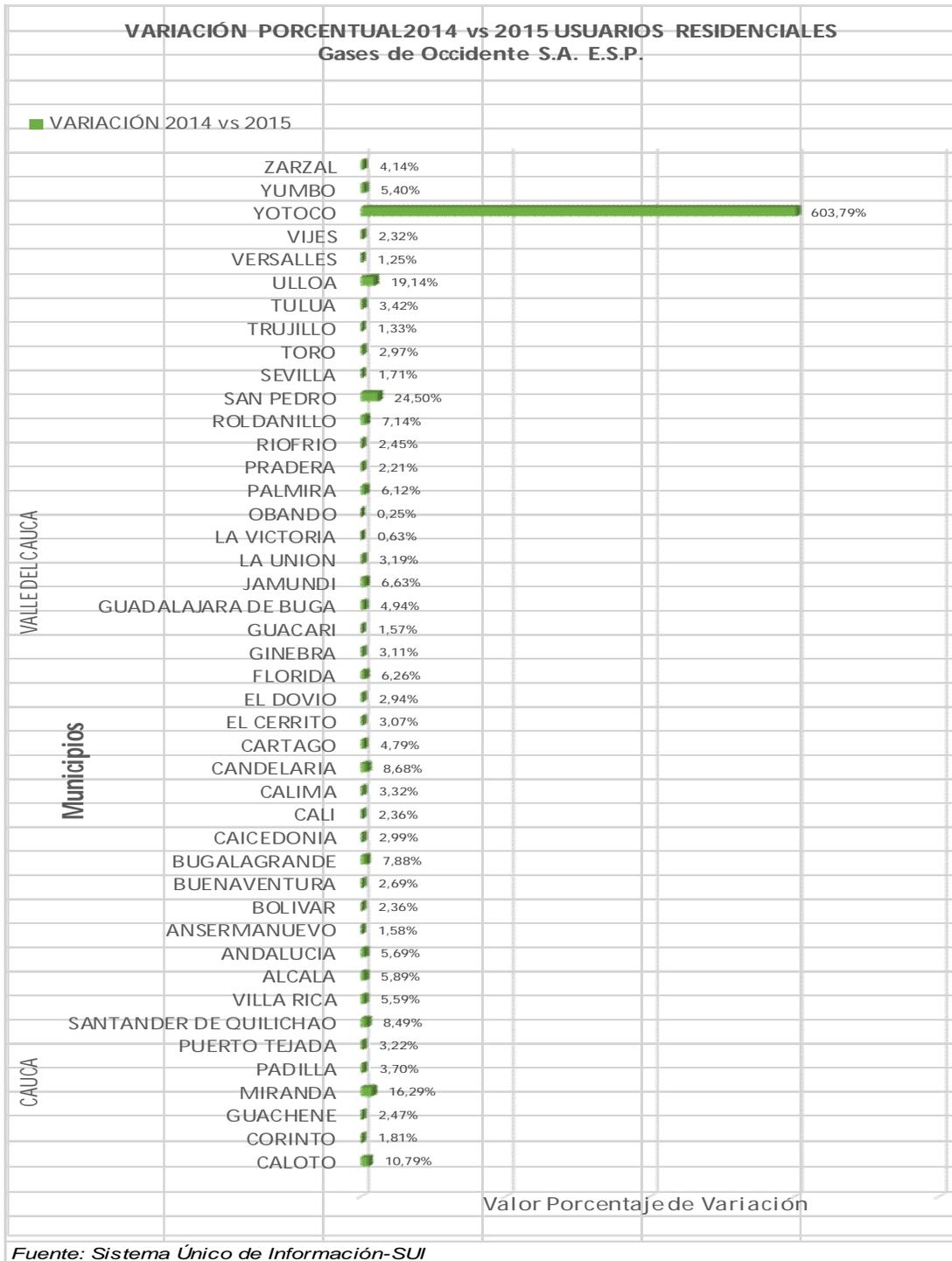
Tabla 3.4. Suscriptores No residenciales por Municipio 2014 - 2015
Gases de Occidente S.A. E.S.P.

USO	DEPARTAMENTO	Municipio	AÑO 2014		AÑO 2015		VARIACIÓN		
			TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2014 (%)	TOTAL USUARIOS	PARTICIPACIÓN AÑO 2015 (%)	ABSOLUTA	RELATIVA	
No residencial	CAUCA	CALOTO	9	0,00%	14	0,00%	5	55,56%	
		CORINTO	11	0,00%	15	0,00%	4	36,36%	
		GUA CHENE	3	0,00%	3	0,00%	-	0,00%	
		MIRANDA	15	0,00%	24	0,00%	9	60,00%	
		PADILLA	1	0,00%	1	0,00%	-	0,00%	
		PUERTO TEJADA	30	0,00%	31	0,00%	1	3,33%	
		SANTANDER DE QUILICHAO	64	0,01%	67	0,01%	3	4,69%	
		VILLA RICA	13	0,00%	18	0,00%	5	38,46%	
		ALCALA	5	0,00%	7	0,00%	2	40,00%	
		ANDALUCIA	28	0,00%	34	0,00%	6	21,43%	
	ANSERMANUEVO	18	0,00%	20	0,00%	2	11,11%		
	BOLIVAR	3	0,00%	5	0,00%	2	66,67%		
	BUENAVENTURA	106	0,01%	120	0,01%	14	13,21%		
	BUGALAGRANDE	27	0,00%	32	0,00%	5	18,52%		
	CAICEDONIA	71	0,01%	92	0,01%	21	29,58%		
	CALI	8881	0,96%	9119	0,95%	238	2,68%		
	CALIMA	11	0,00%	13	0,00%	2	18,18%		
	CANDELARIA	150	0,02%	174	0,02%	24	16,00%		
	CARTAGO	264	0,03%	296	0,03%	32	12,12%		
	EL CERRITO	111	0,01%	133	0,01%	22	19,82%		
	EL DOVIO	7	0,00%	10	0,00%	3	42,86%		
	FLORIDA	60	0,01%	67	0,01%	7	11,67%		
	GINEBRA	39	0,00%	44	0,00%	5	12,82%		
	GUACARI	44	0,00%	58	0,01%	14	31,82%		
	GUADALAJARA DE BUGA	356	0,04%	405	0,04%	49	13,76%		
	JAMUNDI	215	0,02%	269	0,03%	54	25,12%		
	LA UNION	54	0,01%	73	0,01%	19	35,19%		
	LA VICTORIA	21	0,00%	29	0,00%	8	38,10%		
	OBANDO	14	0,00%	17	0,00%	3	21,43%		
	PALMIRA	697	0,08%	856	0,09%	159	22,81%		
	PRADERA	54	0,01%	62	0,01%	8	14,81%		
	RIOFRIO	5	0,00%	6	0,00%	1	20,00%		
	ROLDANILLO	56	0,01%	67	0,01%	11	19,64%		
	SAN PEDRO	18	0,00%	19	0,00%	1	5,56%		
	SEVILLA	95	0,01%	109	0,01%	14	14,74%		
	TORO	4	0,00%	9	0,00%	5	125,00%		
	TRUJILLO	13	0,00%	14	0,00%	1	7,69%		
	TULLUA	470	0,05%	546	0,06%	76	16,17%		
	ULLOA	2	0,00%	2	0,00%	-	0,00%		
	VERSALLES	5	0,00%	6	0,00%	1	20,00%		
	VUJES	6	0,00%	7	0,00%	1	16,67%		
	YOTOCO	-	0,00%	5	0,00%	5	&		
	YUMBO	337	0,04%	399	0,04%	62	18,40%		
	ZARZAL	85	0,01%	95	0,01%	10	11,76%		
	TOTAL NO RESIDENCIAL			12478	1,35%	13.392	1,39%	914	7,32%
	TOTAL USUARIOS			925.721	100,00%	960.169	100,00%	34.448	3,72%

Respecto a la variación de suscriptores residenciales por municipio reportado por la empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P., al SUI, años 2014 vs 2015 evidencia que en el año 2015 presentó un incremento del 3,67% con respecto al año inmediatamente anterior. Así mismo se observa que el mayor incremento en el sector residencial se da en el municipio de Yotoco en el departamento del Valle del Cauca con un crecimiento del 603,79%, al pasar de 264 usuarios en el año 2014 a 1858 usuarios en el año 2015, seguido del municipio de San Pedro en el Departamento del Valle del Cauca con el 24,50% respectivamente, como se muestra en el siguiente gráfico.

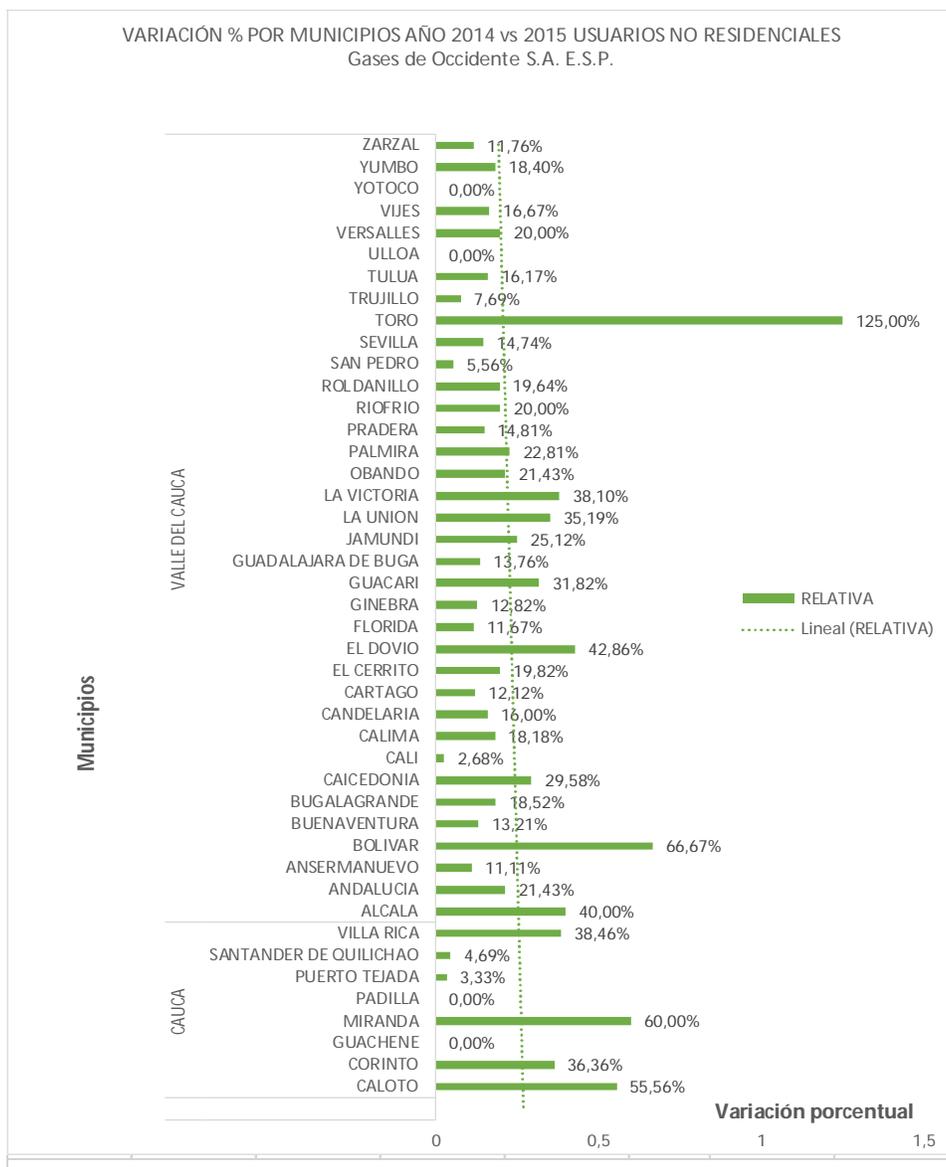
Grafico 3.3. Comportamiento Variación % Suscriptores residenciales por Municipio 2014 vs 2015

Gases de Occidente S.A. E.S.P.



De igual manera, en el sector no residencial el mayor incremento de usuarios se presenta en el municipio del Toro en el departamento del Valle del Cauca con un crecimiento representativo del 125% con respecto al año 2014, pasando de 4 usuarios en el 2014 a 9 usuarios en el año 2015, seguido del municipio de Bolívar en el departamento del Valle del Cauca con un crecimiento del 66,67 % respectivamente, como se muestra en el siguiente gráfico.

Grafico No. 3.4. Comportamiento Variación Relativa de Suscriptores no residenciales por Municipio 2014 a 2015 Gases de Occidente S.A. E.S.P.



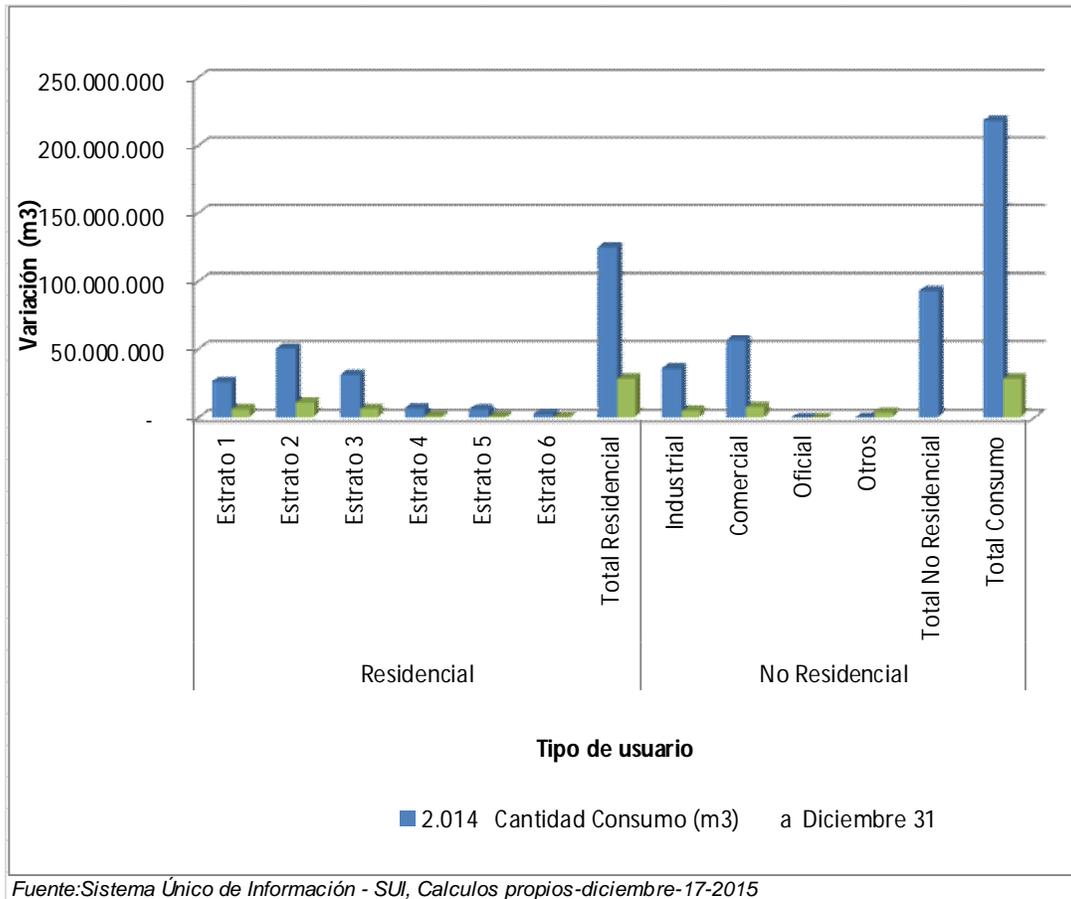
Fuente: Sistema Único de Información-SUI

3.2. Consumos y Facturación:

3.2.1. Consumos.

El siguiente grafico muestra la evolución del consumo (m³) de usuarios reportado por el prestador en la plataforma del Sistema Único de Información-SUI durante los años 2014 y 2015 respectivamente.

Grafico 3.5. Evolución del consumo (m3) años 2014 – 2015
Gases del Occidente S.A. E.S.P.



En la siguiente tabla se muestra en detalle la participación del consumo por tipo de usuario, observando que en el año 2014 el sector residencial ocupa la mayor participación en el consumo con el 57,32%, y el uso no residencial mantiene una participación del 42,68% del total consumido por los usuarios, siendo el sector comercial el de mayor participación en el consumo con el 26,02%, el segundo lugar en participación lo ocupa el estrato 2 con el 23,26%, y en el tercer lugar se encuentra el sector industrial con una participación en el consumo total del 16,55% respectivamente.

Para el año 2015, se observa que el uso residencial sigue manteniendo la mayor participación en el consumo con el 62,02% del total consumido por los usuarios, y el sector residencial continuo con una participación en el consumo del 37,98%. De igual manera se observa que en este periodo el estrato 2 mantiene la mayor participación en el consumo con el 24,85%, en el segundo lugar se encuentra el sector comercial con una participación en el consumo del 17,65% y en tercer lugar se encuentra el estrato 3 con el 14,78% del total consumido por los usuarios, como se puede apreciar en la siguiente tabla.

**Tabla 3.5. Comportamiento de consumos (m³) años 2014-2015
Gases del Occidente S.A. E.S.P.**

USO	Estrato o actividad	Año 2014		Año 2015	
		Cantidad Consumo (m ³) a Diciembre 31	Participación Porcentual	Cantidad Consumo (m ³) a Diciembre 17	Participación Porcentual
Residencial	Estrato 1	26.440.700	12,09%	6.653.456	14,25%
	Estrato 2	50.858.816	23,26%	11.600.773	24,85%
	Estrato 3	31.497.451	14,41%	6.900.583	14,78%
	Estrato 4	7.047.631	3,22%	1.741.880	3,73%
	Estrato 5	6.347.626	2,90%	1.293.278	2,77%
	Estrato 6	3.122.905	1,43%	759.026	1,63%
	Total Residencial	125.315.129	57,32%	28.948.996	62,02%
No Residencial	Industrial	36.174.916	16,55%	5.386.126	11,54%
	Comercial	56.880.523	26,02%	8.239.045	17,65%
	Oficial	0	0,00%	0	0,00%
	Otros	254.093	0,12%	4.102.799	8,79%
	Total No Residencial	93.309.532,00	42,68%	17.727.970	37,98%
Total Consumo	218.624.661,00	100%	46.676.966	100%	

Fuente: Sistema Unico de Información - SUI, Calculos propios-diciembre-17-2015

En relación con la variación en el consumo (m³), se observa que hubo una disminución del -78,65% en el consumo realizado por los usuarios en el año 2015 con relación al año anterior, al pasar de consumir 218.624.661 m³ en el año 2014 a consumir 46.676.966 (m³) en el año 2015. Como se puede evidenciar en la siguiente tabla, siendo el tipo uso otros el único sector que presento un incremento del 1514,68% en el consumo (m³) facturado, al pasar de consumir 254.093 m³ en el año 2014 a consumir 3.848.706 m³ en el año 2015, el resto de estratos y sectores mantienen una disminución muy proporcional que varía entre un rango del -74,84% al -85,52%.

Tabla 3.6. Variación consumos por tipo de usuarios años 2014 - 2015

Gases de Occidente S.A. E.S.P.

USO	Estrato o actividad	Año 2014	Año 2015	VARIACIÓN AÑOS 2015 vs 2014	
		Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 31	Cantidad Consumo (m3) a Diciembre 17	Absoluta	Relativa (%)
Residencial	Estrato 1	26.440.700	6.653.456	(19.787.244)	-74,84%
	Estrato 2	50.858.816	11.600.773	(39.258.043)	-77,19%
	Estrato 3	31.497.451	6.900.583	(24.596.868)	-78,09%
	Estrato 4	7.047.631	1.741.880	(5.305.751)	-75,28%
	Estrato 5	6.347.626	1.293.278	(5.054.348)	-79,63%
	Estrato 6	3.122.905	759.026	(2.363.879)	-75,69%
	Total Residencial	125.315.129	28.948.996	(96.366.133)	-76,90%
No Residencial	Industrial	36.174.916	5.386.126	-5054348	-85,11%
	Comercial	56.880.523	8.239.045	(48.641.478)	-85,52%
	Oficial	0	0	-	&
	Otros	254.093	4.102.799	3.848.706	1514,68%
	Total No Residencial	93.309.532,00	17.727.970	(75.581.562)	-81,00%
Total Consumo	218.624.661,00	46.676.966	(171.947.695)	-78,65%	

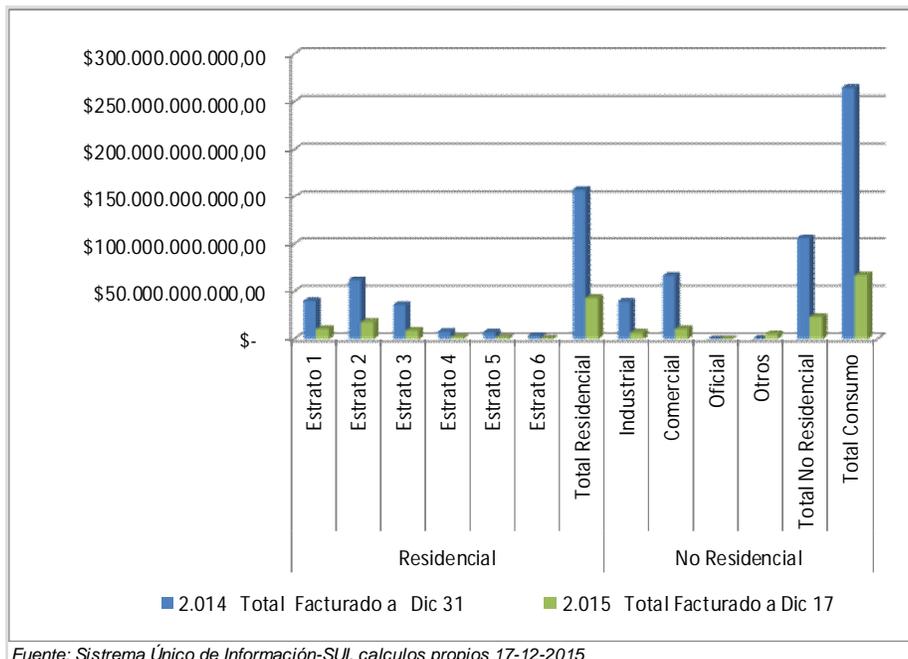
Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Calculos propios-diciembre-17-2015

3.2.2. Facturación:

El siguiente grafico muestra la evolución del Valor facturado (\$) por el servicio de gas natural domiciliario en los años 2014 y 2015

Grafico 3.6. Evolución del valor facturado (\$) años 2014 – 2015

Gases del Oriente S.A. E.S.P.



Fuente: Sistema Único de Información-SUI, calculos propios 17-12-2015

En cuanto a la facturación total reportada por la empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P., para el periodo 2014, se observa que el 59,74% de los ingresos por facturación provienen de los usos residenciales y el 40,26% corresponde a facturación del uso no residencial, siendo el sector comercial el de mayor participación en los ingresos facturados por el prestador con un 25,25%, seguido del estrato 2 con una participación del 23,55% y el tercer lugar lo ocupa el estrato 1 con una participación en el valor facturado del 15,28%, el menor incremento en el valor facturado se dio en el uso otros con el 0,10% del total facturado.

Para el año 2015, se evidencia un comportamiento similar al observado para el año 2014 a saber: el 64,72% de los ingresos por facturación corresponden a los usos residenciales, mientras que el 35,28% de los ingresos por facturación provienen del uso no residencial, siendo el estrato 2 el de mayor participación en el valor facturado con el 27,01% y el estrato 6 sigue siendo el de menor participación con el 1,53% respectivamente como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3.7. Valor facturación por tipo de usuarios años 2014 - 2015
Gases del Occidente S.A. E.S.P.

Usos	Estrato ó Actividad	2.014		2.015	
		Total Facturado a Dic 31	Participación Porcentual	Total Facturado a Dic 17	Participación Porcentual
Residencial	Estrato 1	\$ 40.477.661.061,02	15,28%	\$ 10.907.288.985,00	16,18%
	Estrato 2	\$ 62.408.905.162,82	23,55%	\$ 18.208.808.701,00	27,01%
	Estrato 3	\$ 36.305.128.856,02	13,70%	\$ 9.366.068.107,00	13,89%
	Estrato 4	\$ 8.128.451.431,00	3,07%	\$ 2.366.088.167,00	3,51%
	Estrato 5	\$ 7.342.463.398,00	2,77%	\$ 1.755.151.513,00	2,60%
	Estrato 6	\$ 3.635.726.176,00	1,37%	\$ 1.033.104.129,00	1,53%
	Total Residencial	\$ 158.298.336.084,86	59,74%	\$ 43.636.509.602,00	64,72%
No Residencial	Industrial	\$ 39.518.976.705,00	14,91%	\$ 7.036.278.457,00	10,44%
	Comercial	\$ 66.896.805.481,00	25,25%	\$ 11.159.125.280,00	16,55%
	Oficial	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
	Otros	\$ 269.039.729,00	0,10%	\$ 5.589.555.612,00	8,29%
	Total No Residencial	\$ 106.684.821.915,00	40,26%	\$ 23.784.959.349,00	35,28%
Total Consumo	\$ 264.983.157.999,86	100%	\$ 67.421.468.951,00	100%	

Fuente: Sistema Único de Información-SUI, calculos propios 17-12-2015

Respecto a la variación, se observa que hubo una reducción en el crecimiento del valor facturado en todos los tipos de usos, principalmente en el sector comercial donde disminuyeron los ingresos por facturación en un -83.32% al pasar de facturar \$66.896.805.481 en el año 2014 a facturar \$11.159.125.280 en el año 2015, el resto de estratos y sectores tuvieron un comportamiento decreciente en el valor facturado, con variaciones que oscilan entre el -70,82% y el -76,10%, respectivamente, Ver tabla siguiente:

**Tabla 3.8. Variación valor facturado años 2014-2015
Gases del Occidente S.A. E.S.P.**

Usos	Estrato ó Actividad	2.014	2.015	VARIACIÓN 2014 Vs 2015	
		Total Facturado a Dic 31	Total Facturado a Dic 17	Absoluta	Relativa (%)
Residencial	Estrato 1	\$ 40.477.661.061,02	\$ 10.907.288.985,00	\$ (29.570.372.076)	-73,05%
	Estrato 2	\$ 62.408.905.162,82	\$ 18.208.808.701,00	\$ (44.200.096.462)	-70,82%
	Estrato 3	\$ 36.305.128.856,02	\$ 9.366.068.107,00	\$ (26.939.060.749)	-74,20%
	Estrato 4	\$ 8.128.451.431,00	\$ 2.366.088.167,00	\$ (5.762.363.264)	-70,89%
	Estrato 5	\$ 7.342.463.398,00	\$ 1.755.151.513,00	\$ (5.587.311.885)	-76,10%
	Estrato 6	\$ 3.635.726.176,00	\$ 1.033.104.129,00	\$ -	0%
	Total Residencial	\$ 158.298.336.084,86	\$ 43.636.509.602,00	\$ (114.661.826.483)	-72,43%
No Residencial	Industrial	\$ 39.518.976.705,00	\$ 7.036.278.457,00	\$ -	0%
	Comercial	\$ 66.896.805.481,00	\$ 11.159.125.280,00	\$ (55.737.680.201)	-83,32%
	Oficial	\$ -	\$ -	\$ -	&
	Otros	\$ 269.039.729,00	\$ 5.589.555.612,00	\$ 5.320.515.883	0%
	Total No Residencial	\$ 106.684.821.915,00	\$ 23.784.959.349,00	\$ (82.899.862.566)	-77,71%
Total Consumo	\$ 264.983.157.999,86	\$ 67.421.468.951,00	\$ (197.561.689.049)	-74,56%	

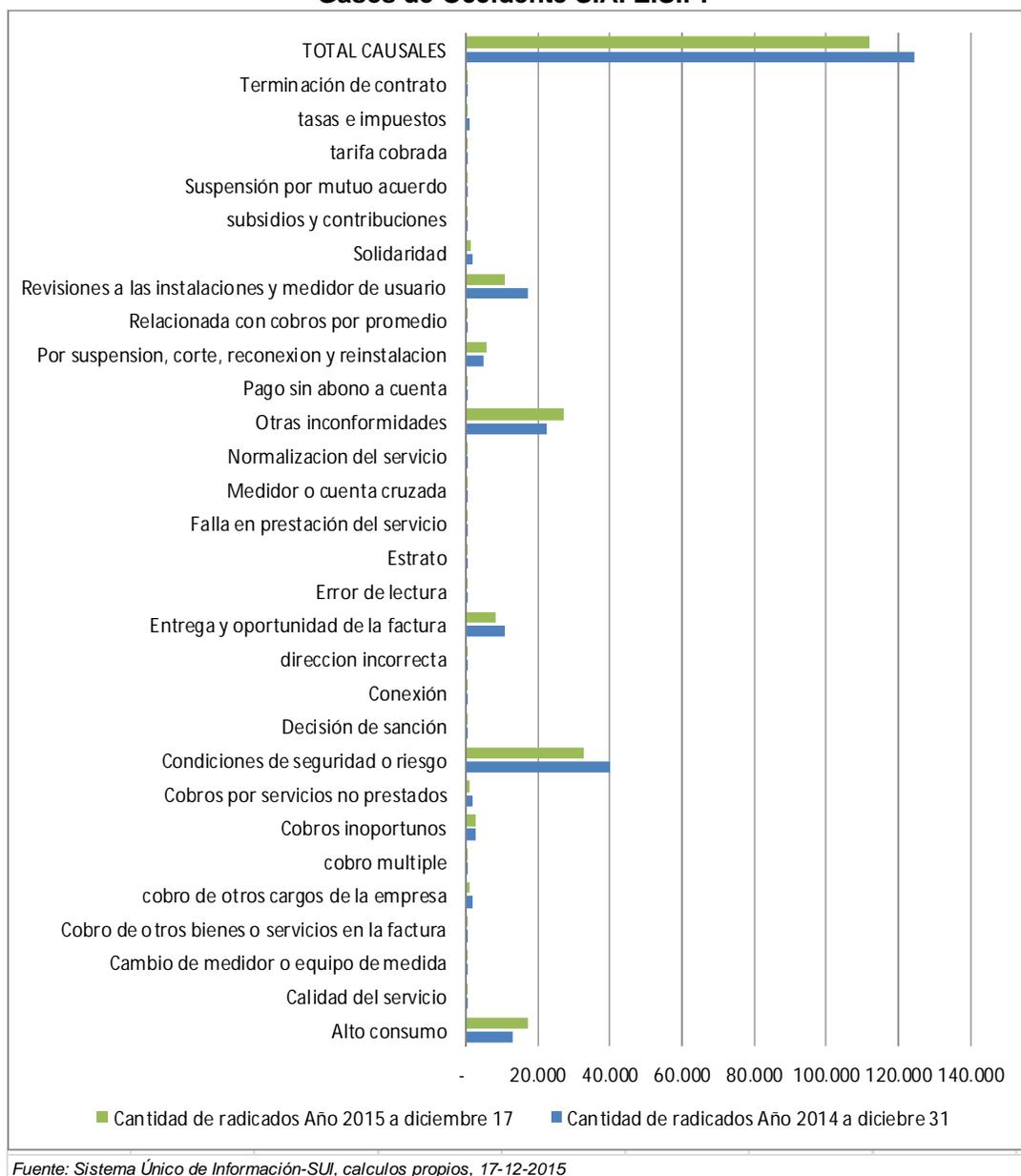
Fuente: Sistema Único de Información-SUI, calculos propios 17-12-2015

3.3. Peticiones quejas y recursos – PQRs'

Analizada la información reportada por la empresa Gases del Occidente S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones presentadas por parte de los usuarios, se observa que en el año 2014 el prestador atendió 124.243 peticiones, quejas y recursos (PQRs) mientras que en lo corrido del año 2015 (diciembre 17) ha atendido 112.181 PQRs interpuestas por los usuarios.

En el siguiente grafico se muestra el comportamiento de las reclamaciones (PQR's) reportadas por el prestador en la plataforma del Sistema Único de Información-SUI, durante los años 2014 y 2015.

**Grafico 3.7. Evolución de PQRs' por causales años 2014 y 2015
Gases de Occidente S.A. E.S.P.**



Al desagregar las PQR's, la causal que presenta el índice más alto de reclamaciones atendidas por la empresa en el año 2014, estuvo relacionada por la causal de condiciones de seguridad o riesgo con el 32,17%, seguido por otras inconformidades con el 18,26%, la causal menos recurrente se dio por decisión de sanción con el 0,00%, respectivamente.

Para el año 2015 (diciembre 17), la reclamación más recurrente se sigue presentando por la causal de condiciones de seguridad o riesgo con el 29,11%, seguido por otras inconformidades con el 24,42%, la causal menos recurrente se dio por conexión con el 0,00%, respectivamente.

Respecto a la variación en las PQR's, se observa que en el año 2015 con respecto al año 2014, las reclamaciones se disminuyeron en un -9.71%, al pasar de 124,243 reclamaciones en el año 2014 a 112.181 reclamaciones en el año 2015; siendo la causal tasas e impuestos la que tuvo mayor disminución con el -75,73% al pasar de atender 1.232 PQR's en el año 2014 a 299 PQR's en el año 2015.

Tabla 3.9. Participación y variación PQR's año 2014 vs 2015
Gases de Occidente S.A. E.S.P.

Causal	Cantidad de radicados				VARIACIÓN AÑOS 2014 - 2015	
	Año 2014		Año 2015		Absoluta	Relativa (%)
	a diciembre 31	Participación	a diciembre 17	Participación		
Alto consumo	13.223	10,64%	17.145	15,28%	3.922	29,66%
Calidad del servicio	497	0,40%	50	0,04%	(447)	-89,94%
Cambio de medidor o equipo de medida	27	0,02%	8	0,01%	(19)	-70,37%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	570	0,46%	825	0,74%	255	44,74%
cobro de otros cargos de la empresa	1.841	1,48%	1.262	1,12%	(579)	-31,45%
cobro multiple	194	0,16%	179	0,16%	(15)	-7,73%
Cobros inoportunos	2.611	2,10%	2.810	2,50%	199	7,62%
Cobros por servicios no prestados	2.026	1,63%	877	0,78%	(1.149)	-56,71%
Condiciones de seguridad o riesgo	39.969	32,17%	32.658	29,11%	(7.311)	-18,29%
Decisión de sanción	2	0,00%	2	0,00%	-	0,00%
Conexión	264	0,21%	1	0,00%	(263)	-99,62%
direccion incorrecta	105	0,08%	18	0,02%	(87)	-82,86%
Entrega y oportunidad de la factura	11.109	8,94%	8.416	7,50%	(2.693)	-24,24%
Error de lectura	838	0,67%	627	0,56%	(211)	-25,18%
Estrato	312	0,25%	121	0,11%	(191)	-61,22%
Falla en prestación del servicio	821	0,66%	782	0,70%	(39)	-4,75%
Medidor o cuenta cruzada	116	0,09%	35	0,03%	(81)	-69,83%
Normalizacion del servicio	214	0,17%	364	0,32%	150	70,09%
Otras inconformidades	22.691	18,26%	27.390	24,42%	4.699	20,71%
Pago sin abono a cuenta	507	0,41%	119	0,11%	(388)	-76,53%
Por suspensión, corte, reconexion y reinstalación	4.871	3,92%	5.763	5,14%	892	18,31%
Relacionada con cobros por promedio	465	0,37%	156	0,14%	(309)	-66,45%
Revisiones a las instalaciones y medidor de	17.358	13,97%	10.755	9,59%	(6.603)	-38,04%
Solidaridad	1.895	1,53%	1.383	1,23%	(512)	-27,02%
subsidios y contribuciones	347	0,28%	85	0,08%	(262)	-75,50%
Suspensión por mutuo acuerdo	38	0,03%	43	0,04%	5	13,16%
tarifa cobrada	96	0,08%	4	0,00%	(92)	-95,83%
tasas e impuestos	1.232	0,99%	299	0,27%	(933)	-75,73%
Terminación de contrato	4	0,00%	4	0,00%	-	0,00%
TOTAL CAUSALES	124.243	100%	112.181	100%	(12.062)	-9,71%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, calculos propios 17-12-2015

3.4. Nivel de satisfacción del usuario

Teniendo en cuenta que en el Sistema de Información SUI, no parece reporte alguno del nivel de satisfacción, se toma el concepto emitido por el Auditor Externo de la empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P.

Encuesta de Satisfacción al Usuario

GDO realiza bianualmente una encuesta de satisfacción al usuario que hace parte del sistema de evaluación de la satisfacción del cliente de la Compañía y aporte a la

construcción del indicador anual de satisfacción de los usuarios; esta encuesta en el 2014 fue ejecutada por la firma Atexco evaluando a los distintos tipos de usuarios de gas natural (residenciales, comerciales e industriales) en diferentes momentos del servicio como facturación, pago, servicios al cliente, revisiones periódicas, etc., no obstante, a la fecha de elaboración del informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) los resultados de la misma no habían sido entregados por el contratista a GDO.

Por otro lado, observamos que la Compañía tiene establecida una escala de calificación para medir la satisfacción del usuario la cual va hasta 5 y cuyos resultados se interpretan de la siguiente manera:

Escala de Medición Satisfacción al Usuario

Calificación	Interpretación
5	Excelente
Entre 4.5 y 4.9	Muy Bueno
Entre 4.0 y 4.4	Bueno
Entre 3.0 y 3.9	Regular
Entre 2.0 y 2.9	Deficiente
Menor de 2.0	Crítico

Fuente: Área de Mercadeo de GDO

En el 2014 el Área de Mercado de GDO realizó en 65.411 usuarios las mediciones de satisfacción 11 en los segmentos Servicio al Cliente, Clientes Comerciales, Brilla, Ventas Residenciales, Atención Call Center y Atención GDO (EN Orión 12) con un resultado promedio de 4,5 sobre 5 siendo los Segmentos clientes Comerciales y Atención GDO (en Orión) los de las calificaciones más bajas con 3,6 y 4,3 respectivamente; generados principalmente por los tiempos de respuesta al inicio de la obra y la atención a los requerimientos en el desarrollo de la misma en los Clientes Comerciales.

De acuerdo con la Jefatura de Mercadeo de GDO para el segmento Atención GDO (en Orión) la calificación que dan los usuarios mide la satisfacción relacionada con la atención recibida en la llamada y no permite tener comentarios o sugerencias para conocer los aspectos a mejorar; asimismo, señaló que los informes con los resultados de las anteriores mediciones se genera anualmente y los planes de acción se define y aplican en el siguiente año.

Tabla 3.10
Evaluaciones Internas Mercadeo 2014

Segmento	Número de clientes Evaluados	Satisfacción Real	Resultados	Interpretación
Servicio al Cliente	32.660	98%	4,9	Excelente
Clientes Comerciales	179	72%	3,6	Regular
Brilla	611	92%	4,6	Excelente
Brilla	1.174	93%	4,7	Excelente
Ventas	14.901	93%	4,6	Excelente

Residenciales Atención Call Center Atención GDO (en Orión)	15.886	87%	4,3	Bueno
---	--------	-----	-----	-------

Adicionalmente, en el 2014 la Alcaldía de Cali a través de la firma Ipsos Napoleón Franco realizó la encuesta de percepción ciudadana “Cali Cómo Vamos” dentro de la cual se evaluó la percepción de los caleños sobre Servicios Públicos, obteniendo el servicio de gas una calificación de 77% equivalente a una calificación al interior de GDO de 3,9 sobre 5 considerada como Regular; de acuerdo con la Jefatura de Mercadeo, el resultado de esta encuesta se entregó en febrero de 2015 y se tiene agendado reuniones con los gestores de la encuesta para atender mejor los resultados y poder plantear las acciones correctivas a que haya lugar.

En general para el 2014 el indicador de satisfacción de la compañía fue bueno con la calificación de 4,18 este resultado incluía los resultados internos y externos.

3.5. Régimen tarifario

La empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P., presta actualmente el servicio de gas natural por redes de tubería en cinco (5) mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las respectivas resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

Tabla 3.11
Gases de Occidente S.A. E.S.P.
Mercados relevantes atendidos por el prestador

Mercado relevante	Resolución CREG	Inicio de operación
Cali	045 de 2004	1997
Valle del Cauca (23 municipios)	057 de 1996	1998 - 2002
Cauca Este (3 municipios)	008 de 2008	2009
Buenaventura	049 de 2007	2009
Padilla y Miranda (16 municipios)	076 de 2011 132 de 2011	2012 - 2013

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

La tarifa de prestación del servicio de gas domiciliario por redes se enmarca dentro de un esquema de régimen regulado, esto significa que la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), es la que define la metodología y las fórmulas con las cuales se remuneran las actividades inherentes a la prestación del servicio de gas domiciliario por redes. Lo anterior implica que la empresa no es libre de definir el cobro que realizará a sus usuarios, salvo que se trate de usuarios no regulados, los cuales por sus altos niveles de consumo son libres de negociar el precio del gas con los comercializadores.

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa, el esquema de remuneración aplicable desde el 1° de enero de 2014 es el establecido por el regulador a través de la Resolución CREG 137 de 2013, en los

mercados de Cali, Cauca Este, Buenaventura, y Padilla y Miranda. Para el ASE del Valle del Cauca, se aplicó el esquema establecido por la Resolución CREG 138 de 2013 hasta el final de la vigencia de las Áreas de Servicio Exclusivo en 2014, momento a partir del cual las tarifas de este mercado también se aplican con base en la metodología de la Resolución CREG 137 de 2013.

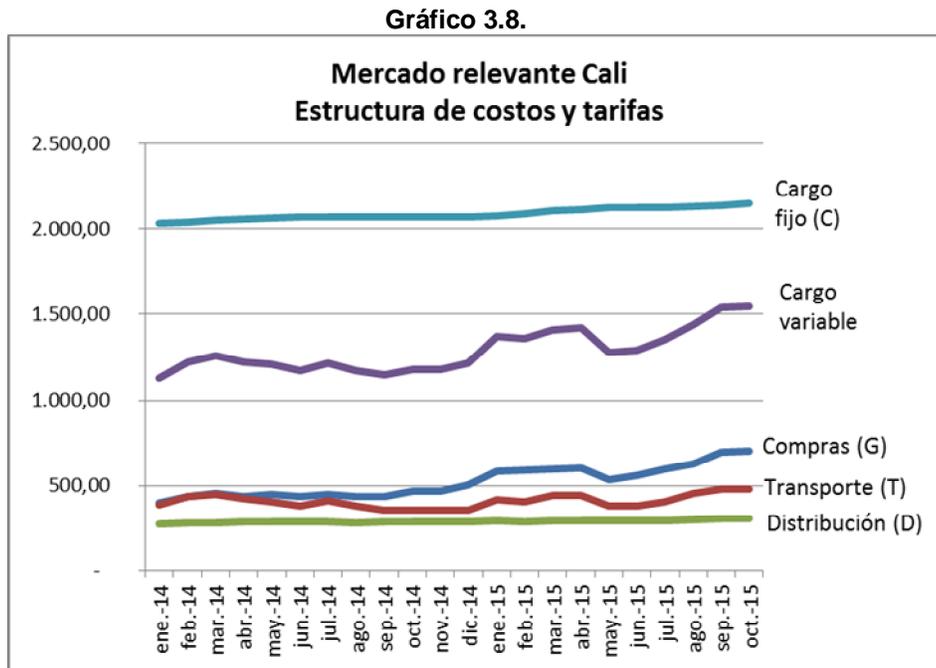
La fórmula tarifaria vigente remunera las actividades de Compras (componente G), Transporte (componente T), Distribución (componente D) y Comercialización (componente C), con las cuales se calcula el cargo variable (en pesos por metro cúbico) y el cargo fijo (en pesos por factura) de prestación del servicio.

Adicionalmente, para el cálculo de las tarifas y los subsidios a los usuarios de los estratos socioeconómicos 1 y 2, se da aplicación a la metodología establecida en la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013. Estos estratos son subsidiados hasta con el 60% y 50% de la tarifa, respectivamente, mientras que los contribuyentes corresponden a los estratos 5 y 6, con un 20%, así como los usuarios comerciales e industriales, con un 8,9%, salvo los casos de exención contemplados en el Decreto 4956 de 2011. Por su parte, los estratos 3 y 4 son neutros, lo que significa que no contribuyen ni son subsidiados.

Tarifas y subsidios aplicados por el prestador

A continuación se presentan los componentes tarifarios aplicados por Gases de Occidente S.A. E.S.P. en el mercado relevante de Cali y el ex Área de Servicio Exclusivo – ASE del Valle del Cauca, dado que ambos mercados concentran el 91,37% del total de usuarios atendidos por la empresa.

- Mercado relevante Cali



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Como puede apreciarse, durante 2015 los cargos de y compras (G) y transporte (T) han registrado importantes aumentos, a diferencia del año anterior, cuando todos los componentes tarifarios se mantuvieron estables. En particular, entre octubre de 2014 y octubre de 2015, el componente G aumentó 60%, mientras el componente T subió 35%, debido al efecto del aumento en los precios del gas en boca de pozo y al incremento de la tasa de cambio, pues tanto los contratos de suministro como los de transporte se establecen en USD/MBTU. Como consecuencia, el cargo variable aumentó durante el último año en 35%.

Los cargos de distribución (D) y comercialización (C) mantuvieron comportamientos más estables, debido a que su fórmula de actualización se encuentra atada al Índice de Precios al Productor (IPP) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC), respectivamente. La verificación por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible de la actualización de los cargos aprobados de acuerdo con las fórmulas establecidas en la Resolución CREG 011 de 2003 arrojó algunas discrepancias en el cargo de distribución, que se estaría aplicando por debajo del máximo aprobado durante el último año.

Tabla 3.12
Gases de Occidente S.A. E.S.P.
Mercado relevante Cali

Mes	Cargo de distribución (D)			Cargo de comercialización (C)		
	Aplicado	Cálculo SSPD	Diferencia	Aplicado	Cálculo SSPD	Diferencia
oct-14	285,2	295,1	-9,9	2.071,2	2.071,2	0,0
nov-14	286,1	295,6	-9,5	2.072,0	2.072,0	0,0
dic-14	285,6	293,3	-7,7	2.072,2	2.072,2	0,0
ene-15	288,9	298,8	-9,9	2.075,0	2.075,0	0,0
feb-15	284,9	294,7	-9,8	2.085,8	2.085,8	0,0
mar-15	290,0	294,3	-4,3	2.107,2	2.107,2	0,0
abr-15	295,0	299,2	-4,2	2.116,8	2.116,8	-0,0
may-15	293,7	294,8	-1,1	2.125,5	2.125,5	0,0
jun-15	291,4	294,4	-3,0	2.128,4	2.128,4	-0,0
jul-15	293,7	300,1	-6,4	2.128,0	2.128,0	-0,0
ago-15	296,7	303,5	-6,8	2.129,4	2.129,4	-0,0
sep-15	303,0	309,3	-6,3	2.137,0	2.137,0	-0,0
oct-15	306,0	308,9	-2,9	2.149,6	2.149,6	-0,0

Fuente: SUI, cálculos SSPD.

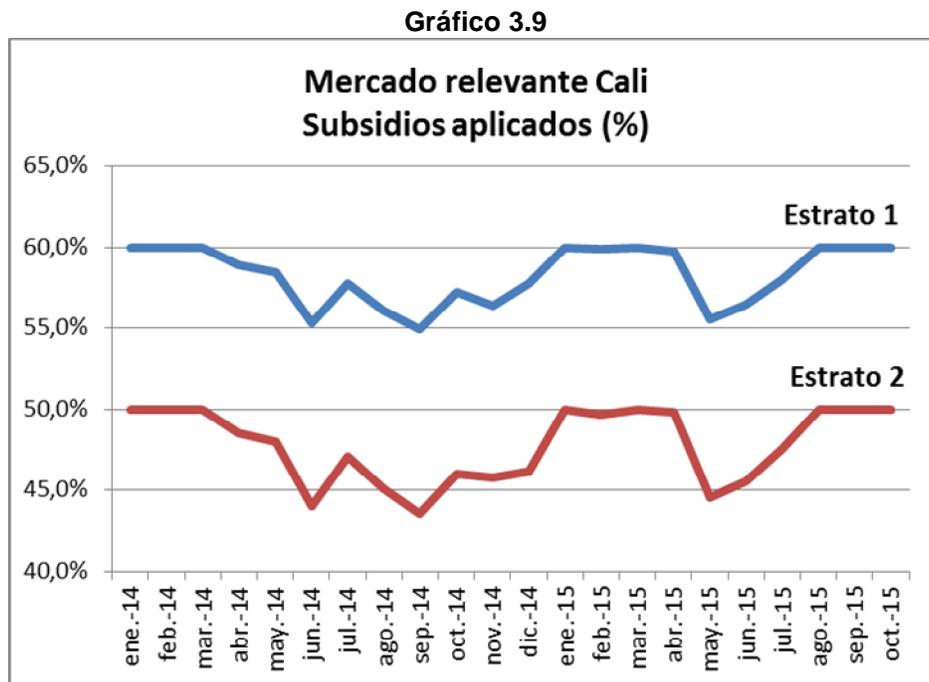
Puntualmente, los valores de los componentes tarifarios aplicados en el mercado relevante Cali para el más reciente mes de reporte (octubre de 2015), fueron los siguientes:

Tabla 3.13
Mercado relevante Cali
Estructura de costos y tarifas
Octubre de 2015

Compras (G)	Transporte (T)	Distribución (D)	Cargo Variable (Cuv)	Cargo fijo (Cuf)
701,82	477,08	306,03	1.545,48	2.149,58

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

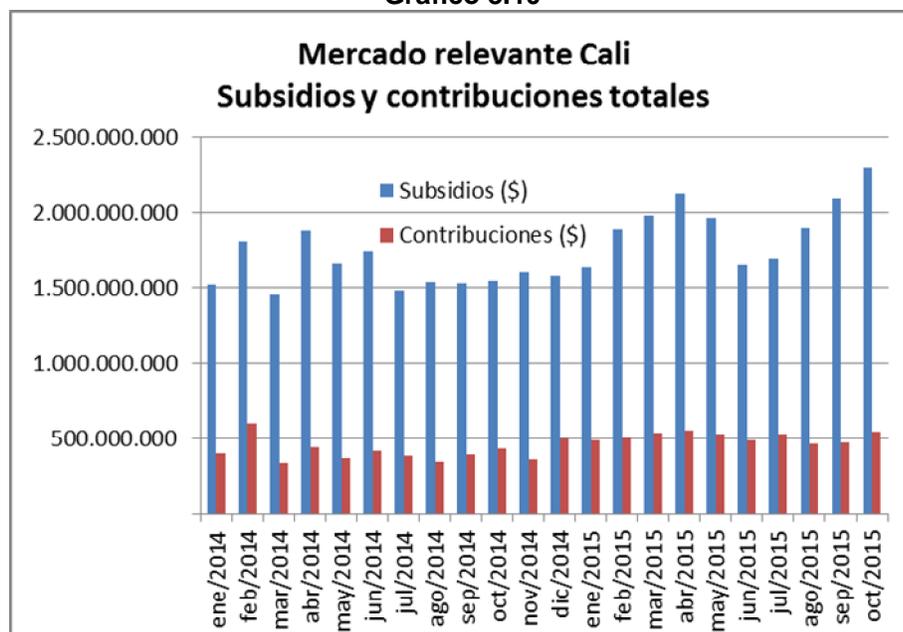
Los porcentajes de subsidio aplicados por GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. en el mercado relevante Cali se encuentran dentro de los límites permitidos por la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Dando aplicación a lo anterior, Gases de Occidente S.A. E.S.P. reporta al SUI el total de subsidios y contribuciones liquidados mensualmente que, en octubre de 2015, alcanzaron \$2.300 millones y \$544 millones, respectivamente, para el mercado relevante de Cali.

Gráfico 3.10

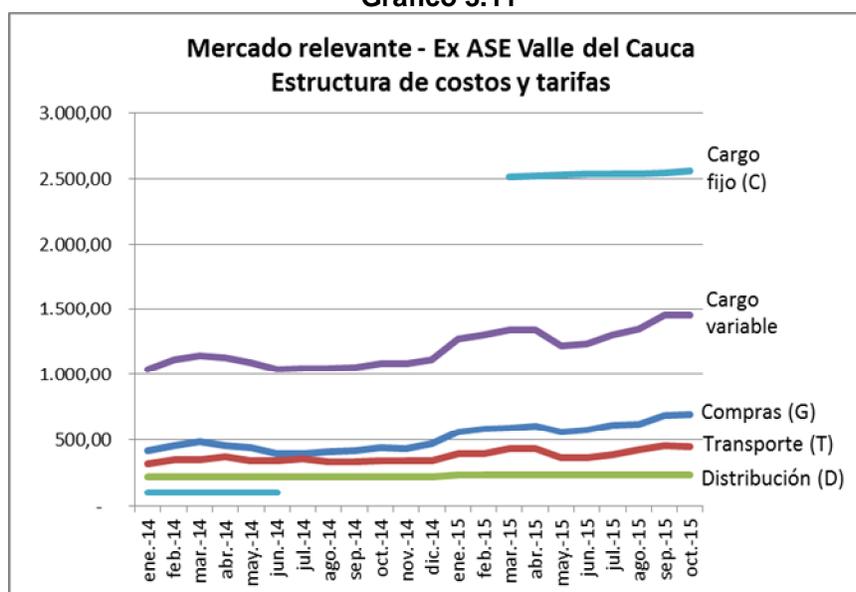


Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

- Ex ASE - Valle del Cauca

De enero a junio de 2014, la empresa GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. dio aplicación a la metodología definida para las Áreas de Servicio Exclusivo (ASE) contenida en la Resolución CREG 138 de 2013. A partir de julio de 2014, la terminación de las ASE dio paso a la aplicación de la fórmula general establecida por la Resolución CREG 137 de 2013.

Gráfico 3.11



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

De manera similar a los otros mercados relevantes atendidos por la empresa, durante 2014 los cargos de y compras (G) y transporte (T) se mantuvieron estables, pero en 2015 han registrado comportamientos ascendentes debido al aumento en los precios del gas de la tasa representativa del mercado (TRM). En los últimos doce meses, el componente G registró un incremento de 66%, mientras el componente T aumentó en 34%. El cargo variable por metro cúbico aumentó durante el último año en 38%.

El cargo de distribución (D) solo registró un incremento de 4% en enero de 2015, pues su actualización se realiza de manera anual. Por su parte, el cargo de comercialización (C) para el mercado relevante fue aprobado mediante la Resolución CREG 004 de 2015 y comenzó a aplicarse en marzo de 2015, momento desde el cual ha registrado un incremento de 2%, debido a que su fórmula de actualización se encuentra atada al Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Puntualmente, el valor de los componentes tarifarios aplicados en el mercado relevante ex ASE Valle del Cauca para el más reciente mes de reporte (octubre de 2015), es el siguiente:

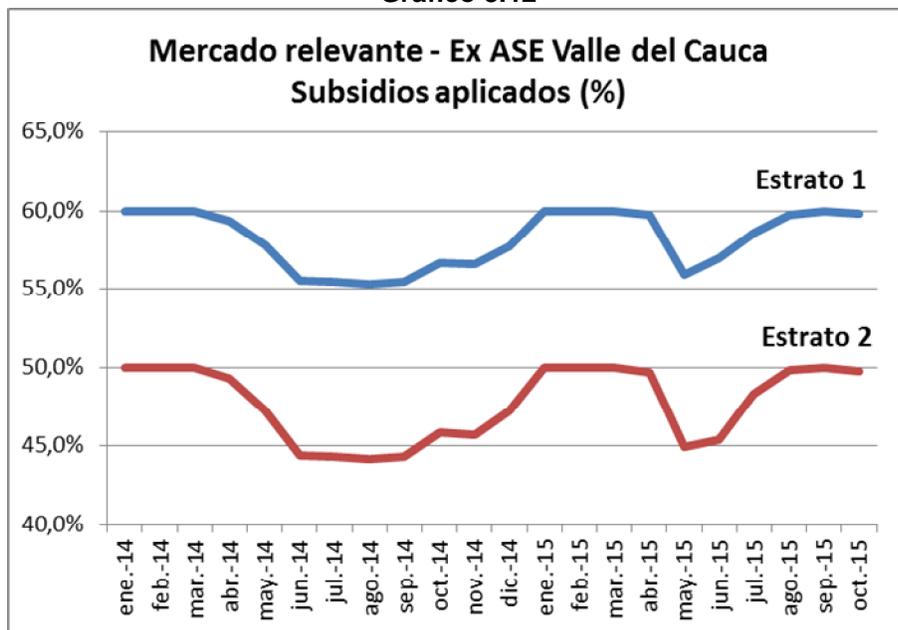
Gráfico 3.12

Mercado relevante - Ex ASE Valle del Cauca				
Estructura de costos y tarifas				
Octubre de 2015				
Compras (G)	Transporte (T)	Distribución (D)	Cargo Variable (Cuv)	Cargo fijo (Cuf)
697,47	448,21	234,92	1.449,67	2.561,26

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Finalmente, los porcentajes de subsidio aplicados por la empresa en el mercado relevante conformado por los 23 municipios ex ASE del Valle del Cauca también se mantuvieron dentro de los límites establecidos por la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013, sin exceder el 60% para los usuarios de estrato 1, ni el 50% para los usuarios de estrato 2.

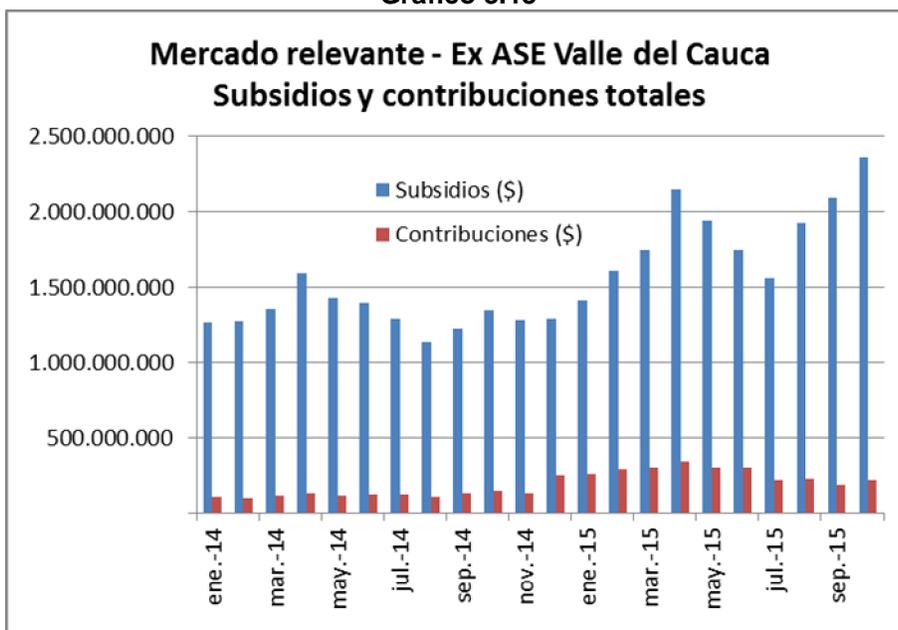
Gráfico 3.12



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

En aplicación de esto, Gases de Occidente S.A. E.S.P. reporta en el SUI un total de \$2.361 millones en subsidios liquidados y \$218 millones en contribuciones, de acuerdo con el reporte de octubre de 2015 para el mercado relevante correspondiente a la ex ASE Valle del Cauca.

Gráfico 3.13



Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Estratificación Socioeconómica

La empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P. cuenta con los Decretos Municipales de la adopción de la estratificación socioeconómica, los cuales son insumo para la aplicación de las tarifas a los usuarios residenciales y hace parte de los comités de estratificación de cada municipio donde opera. La información de estratificación es cargada en el sistema comercial a través del área de información geográfica para que la misma sea aplicada a cada cliente en la facturación mensual.

Hogares Comunitarios

En los inmuebles de uso residencial en los que funcionan hogares comunitarios y hogares sustitutos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Gases de Occidente S.A. E.S.P. aplica el régimen tarifario correspondiente al estrato socioeconómico 1, de acuerdo con lo establecido por el Decreto 1766 de 2012. Actualmente, la empresa presta el servicio de gas domiciliario por redes a 1.306 usuarios de hogares comunitarios en su área de operación.

Fondos de cofinanciación

En la actualidad se encuentran vigentes tres (3) contratos entre Gases de Occidente S.A. E.S.P. y el Fondo Especial Cuota de Fomento (FECF) que han permitido la conexión al servicio de gas domiciliario a 81.213 usuarios, por un valor total de \$9.711.437.853.

4. DIAGNÓSTICO DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

De acuerdo al análisis encontrado en el Sistema Único de Información - SUI, se puede establecer que la empresa GASES DE OCCIDENTE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS realizó la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS el día 28/09/2015 el cual se encuentra en estado aprobado, de igual manera se puede establecer que para el año 2014 presenta 14 registro de información pendiente por registrar al SUI los cuales pertenecen al tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

Cuentas por cobrar gas res 2395

Cuentas por pagar gas res 2395

Tópico Técnico operativo con el formato de 03. Calidad Gas Combustible.

Durante el año 2015 se presentan 12 registros de información pendiente por registrar al SUI los cuales pertenecen al tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

C1. Información suspensiones no programadas

C2.compensaciones residencial no residencial

C3.informacion suspensiones programadas

Tópico Facturación GN con los formatos:

Información comercial de usuarios regulados

Información comercial usuarios no regulados

Tópico Gas - Área de Servicio Exclusivo con el formato:

03. Calidad Gas Combustible - Área de Servicio Exclusivo

Tópico Técnico operativo con los formatos:
03. Calidad gas combustible
T2.respuesta servicio técnico
T4.presion en líneas y nivel de odorizacion.

Por último, la superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible se encuentra adelantando la comunicación respectiva para solicitar ponerse al día con los registros pendientes por registrar al Sistema único de Información – SUI.

5. ACCIONES DE CONTROL

En relación a la gestión financiera, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible no encontró niveles de riesgos financieros que pudieran comprometer la prestación del servicio de la empresa. No obstante, con el cambio de base contable, se detectan situaciones que cambian materialmente partidas como las inversiones, pasivo financiero y cuentas comerciales, por tal razón resulta conveniente esperar el cargue de información bajo NIF del año 2015 y de esta forma complementar el presente diagnóstico financiero.

Durante el año 2014 y 2015, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha efectuado seguimiento permanente a la aplicación de la normatividad vigente en materia comercial por parte de la empresa.

Los días 12,13 y 14 de mayo del año 2014, se realizó visita a la empresa con el objeto de efectuar inspección de los aspectos comerciales y verificar el cumplimiento de la normatividad en materia comercial.

Se revisó el cargue del contrato de condiciones uniformes en la página web - resolución CREG 108 DE 1997 - artículo 7 y 8., efectivamente el prestador tiene publicado el texto del CCU.

Se verificó el cargue del CCU, encontrando ajustado en la actualización de Registro Único de Prestadores - RUPS realizada en el año 2015 (Resolución SSPD-20071300027015 de 2007).

Se recomienda realizar un ejercicio de inspección y vigilancia puntual sobre la estrategia comercial de la empresa a fin de constatar el cumplimiento de toda la normatividad vigente en materia comercial, tanto en lo relacionado con la atención al usuario, contrato de condiciones uniformes, como aquella normatividad atinente a los contratos de transporte y de suministro suscritos por la empresa para respaldar la atención de la demanda esencial.

Se recomienda verificar en los puntos de atención al cliente el contrato de condiciones uniformes), para saber si se encuentra actualizado de acuerdo a las disposiciones de la resolución CREG 059 de 2012.

Con relación a los procesos de investigación que se encuentran en curso ante la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible, la empresa Gases de Occidente S.A. E.S.P., no presenta procesos en su en contra relacionados con temas comerciales.

En Mayo de 2014 se realizó visita de evaluación integral a la sede de la empresa con el fin de verificar la aplicación de la normatividad vigente en materia tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas reportada a la Superintendencia, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, sin evidenciarse algún presunto incumplimiento por parte de la empresa.

De la misma manera, durante el año 2015, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha realizado seguimiento permanente a la aplicación del régimen de tarifas y subsidios, evidenciando que, en términos generales, Gases de Occidente S.A. E.S.P. da cumplimiento a la regulación en materia tarifaria para el servicio de gas domiciliario por redes. De la misma manera, la empresa cumple en términos generales con los criterios de calidad y oportunidad de la información de costos y tarifas reportadas a la Superintendencia.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible no tuvo conocimiento de quejas tarifarias relevantes, por lo cual no ha sido necesario adelantar acciones específicas frente a la empresa respecto a estos temas.

Proyectaron: Camilo Ibáñez Aldana – Contratista DTGGC
Javier Darío Perea Barroso – Contratista DTGGC
Heber Javier López Buesaquillo – Contratista DTGGC
Roberto Cajamarca Gómez – Contratista DTGGC
Freddy Antonio Celín Terán – Contratista SDEG

Revisó: Jorge Eliécer Ortiz Fernández – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible.