

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES METROGAS S.A. E.S.P.



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, Diciembre de 2014**

METROGAS S.A. E.S.P.

ANÁLISIS 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Metrogas de Colombia S.A. ESP se encuentra constituida como sociedad Anónima, iniciando operaciones el 19 de Agosto de 1981, para desarrollar las actividades de comercialización y distribución de gas natural. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$5.326.980.000,00 y tiene su sede principal en Floridablanca-Santander. Su última actualización en RUPS fue el día 02 de julio de 2014.

Tabla 1. Datos Generales

| | |
|--------------------|---------------------------------|
| Tipo de Sociedad | Anonima |
| Razon Social | Metrogas de Colombia S.A E.S.P. |
| Sigla | Metrogas S.A. E.S.P. |
| Nombre del Gerente | Monica Maria Tarazona Aldana |

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2 Balance General

| BALANCE GENERAL | 2013 | 2012 | Variación |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| Activo | \$93.664.518.263 | \$77.297.845.541 | 21,17% |
| Activo Corriente | \$20.026.341.087 | \$16.631.789.213 | 20,41% |
| Activos de Propiedad, Planta y Equipo | \$21.693.619.388 | \$17.437.372.414 | 24,41% |
| Inversiones | \$18.882.783.107 | \$18.669.888.381 | 1,14% |
| Pasivo | \$28.406.152.296 | \$27.002.705.111 | 5,20% |
| Pasivo Corriente | \$22.284.063.411 | \$27.002.705.111 | -17,47% |
| Obligaciones Financieras | \$9.206.000.000 | \$6.300.000.000 | 46,13% |
| Patrimonio | \$65.258.365.967 | \$50.295.140.430 | 29,75% |
| Capital Suscrito y Pagado | \$5.326.980.000 | \$5.326.980.000 | 0,00% |

Fuente: SUI

Activo

El total de activos de la compañía presentó un crecimiento del 21% respecto al año 2012, explicado principalmente por un incremento en las valorizaciones, activos fijos y el grupo deudores. La estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- La cuenta de deudores representa el 28,7% del total del activo de Metrogas, y presenta un crecimiento del 14% respecto al año anterior, compuesto principalmente por la cartera de consumo de gas natural, la cual tuvo un aumento de \$2.454 millones de pesos y por ende se explica el crecimiento del grupo en relación al año 2012.
- El valor de la cuenta Otros Activos representa el 24,6% del total del activo de la empresa, la cual está compuesta principalmente por las valorizaciones de las redes de distribución de gas. Las valorizaciones presentan un aumento considerable equivalente a \$7.569 millones de pesos, ocasionado por avalúos a las redes de distribución y plantas, el anterior crecimiento explica en gran parte el crecimiento del activo de la empresa.
- Los activos fijos de la compañía representan el 23,16%, compuesta principalmente por redes de distribución y plantas. Es de resaltar que el valor histórico de los activos fijos principales de la empresa ascienden a aproximadamente al 52% del total de los activos de la empresa sin tener en cuenta la depreciación acumulada la cual tiene un valor de \$27.326 millones al cierre del año 2013.

Los activos fijos presentan un incremento de 24%, explicado principalmente por inversiones en redes de distribución de gas por un valor de \$3.550 millones de pesos.

- Las inversiones representan el 20% del total del activo de la compañía constituida principalmente por inversiones en compañías controladas, se destacan las inversiones en Combustibles Líquidos de Colombia S.A. y Gases del Oriente S.A ESP. Las inversiones tuvieron un comportamiento constante.

Pasivo

El total de pasivos de la empresa presentó un crecimiento del 5,2% respecto al año 2012, representando para el año 2013 el 30,3% de los activos de la compañía. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las obligaciones financieras representan el 32,4% del total del pasivo y el 9,8% del total del activo de la empresa. La deuda de la empresa presenta un crecimiento del 46%, lo cual ubica a este grupo como la principal fuente de financiación externa para el año 2013.

En las notas a los estados financieros se señala que se adquirió un crédito para cancelar el saldo de dividendos decretados en marzo de 2012.

- Las cuentas por pagar representan el 19% del total del pasivo de la empresa y presentan una reducción del 29% respecto al año 2012, generado principalmente por la cancelación de dividendos por pagar equivalente a \$3.961 millones de pesos.
- Los pasivos estimados y provisiones participan en un 26% del total del pasivo de la empresa y presenta un incremento del 13%, explicado principalmente por la provisión para el impuesto de renta para la equidad CREE, inexistente en el año 2012.
- Los otros pasivos representan el 26% del total del pasivo, concentrado en los costos de conexiones resultantes en la aplicación del sistema de ventas a plazos pendientes de diferir, las cuales tuvieron una reducción de 9% respecto al año anterior, según se calcula con datos de la notas a los estados financieros.

Patrimonio

El total del patrimonio representa un 69,6% del total de activos de la compañía. La compañía presentó un crecimiento de 29% respecto al año 2012, explicado principalmente por la constitución de reservas para inversión en obras por valor de \$5.488 millones de pesos.

2.2 Estado de Resultados

TABLA 3

| ESTADO DE RESULTADOS | 2013 | 2012 | Variación |
|--------------------------------|-------------------|------------------|-----------|
| INGRESOS OPERACIONALES | \$40.046.834.481 | \$37.222.348.259 | 7,59% |
| COSTOS OPERACIONALES | \$33.998.502.205 | \$23.681.085.064 | 43,57% |
| GASTOS OPERACIONALES | \$8.096.335.874 | \$7.518.372.706 | 7,69% |
| UTILIDADES OPERACIONALES | (\$2.048.003.598) | \$6.022.890.489 | -134,00% |
| OTROS INGRESOS | \$14.985.106.435 | \$6.249.938.728 | 139,76% |
| OTROS GASTOS | \$1.427.200.805 | \$1.769.957.564 | -19,37% |
| GASTO DE INTERESES | \$529.704.984 | \$0 | 0,00% |
| UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO | \$11.509.902.032 | \$10.502.871.653 | 9,59% |

Fuente: SUI

Los ingresos operaciones de la empresa crecieron 7,5% respecto a la vigencia anterior, donde la actividad de distribución de gas natural presenta un aumento del 31% representados en \$1.047 millones de pesos, mientras la actividad de comercialización de gas natural presenta un crecimiento de 6,3% equivalentes a \$2.031 millones de pesos.

Los ingresos operacionales correspondientes a las actividades de distribución y comercialización de gas natural representan el 70,2% del total de los ingresos de la empresa.

Los Otros Ingresos de Metrogas están compuestos por ingresos extraordinarios, intereses obtenidos a través de la financiación por créditos a usuarios e ingresos obtenidos por utilidades generadas por inversiones en compañías controladas. Los otros ingresos presentaron un notable crecimiento de 139,7% explicado principalmente por el incremento de los ingresos extraordinarios por un valor de \$8.885 millones de pesos, según los planes contables reportados por la empresa. El total de Otros Ingresos de la empresa representan el 27% del total de ingresos del año 2013.

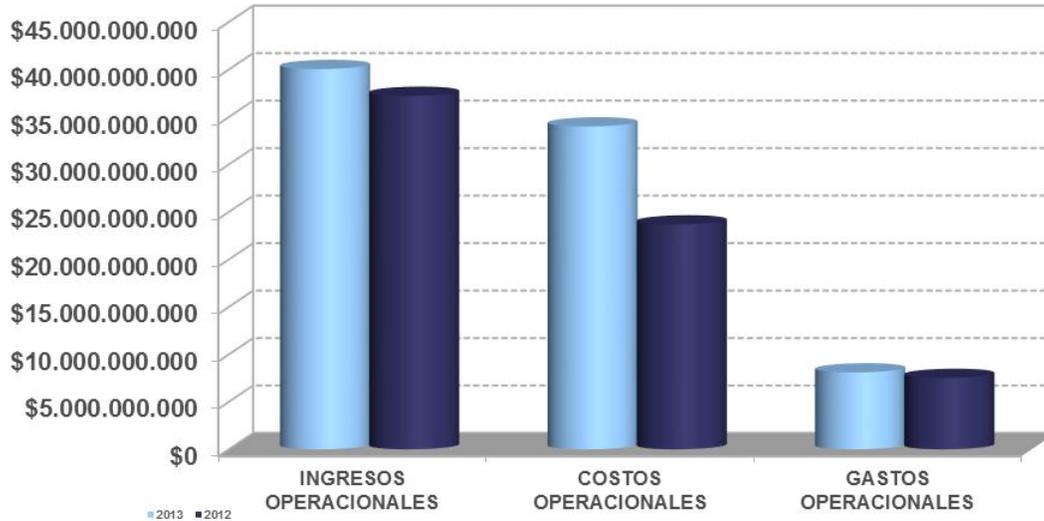
Los costos Totales de Metrogas están concentrados en la cuenta “Costo de ventas de Servicios” el cual representa un 46% del total de ingresos de la compañía y el 75% del total de ventas de servicio de gas combustible. El costo total presentó un crecimiento del 43,5%, explicado en esencia por un aumento de \$10.574 millones de pesos en el costo del gas.

Los costos totales de la empresa están concentrados principalmente de la siguiente forma:

- El costo de bienes y servicios públicos representa un 75%,
- El consumo de insumos indirectos concentra un 12% del total del costo.
- La depreciación concentra el 6% del total del costo de la empresa debido al alto costo de los activos productivos.

Los gastos operacionales de la compañía presentaron un crecimiento del 7,6%, explicado por un crecimiento en los gastos de administración, especialmente por los conceptos de salarios y gastos generales. En Otros Gastos la empresa presentan una disminución de 19%, respecto a la vigencia anterior, la cual es ocasionada por una disminución en la pérdida por el método de participación. En síntesis, la disminución de las pérdidas en inversiones de compañías controladas contrarresta en parte el aumento en los gastos operacionales, lo cual genera que la variación total del gasto de la empresa haya crecido un 2,5% respecto al año 2012.

Gráfica 1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la gráfica 2.1, la gestión operacional de Metrogas presenta un crecimiento de todos sus componentes, sin embargo el aumento de los costos fue superior al crecimiento en ventas de la empresa, lo cual generó una pérdida operacional en el año 2013, inexistente para el año 2012.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un escenario distinto al presentado en el resultado operacional, debido al destacable aumento de los ingresos extraordinarios lo cual efectúa un crecimiento en la utilidad neta de 9,5% en comparación al año 2013.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 4 Indicadores Financieros

| INDICADORES | 2013 | 2012 |
|--|---------------|----------------|
| INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN | | |
| Razón Corriente – Veces | 0,9 | 0,6 |
| Rotación de Cuentas por Cobrar- Días | 187,3 | 177,4 |
| Rotación de Cuentas por Pagar – Días | 14,8 | 22,4 |
| Activo Corriente Sobre Activo Total | 21,38% | 21,52% |
| INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO | | |
| Nivel de Endeudamiento | 30,3% | 34,9% |
| Patrimonio Sobre Activo | 69,7% | 65,1% |
| Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total | 78,4% | 100,0% |
| Cobertura de Intereses – Veces | 7,8 | 112,4 |
| INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD | | |
| Ebitda | 5.346.368.144 | 13.408.211.740 |
| Margen Operacional | 13,4% | 36,0% |
| Rentabilidad de Activos | 5,7% | 17,3% |
| Rentabilidad de Patrimonio | 8,9% | 29,4% |

Fuente: SUI

Liquidez

La razón corriente de la empresa es 0.9 veces y presenta un mejoramiento del indicador respecto al año 2012. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$20.026 millones no se alcanzan a cubrir los pasivos corrientes los cuales alcanzan un valor de \$22.284 millones, lo cual implica un probable riesgo de liquidez en el corto plazo.

La rotación de cartera de la empresa tuvo aumento respecto a la vigencia anterior. Para el año 2013, la empresa en promedio otorga a sus clientes un plazo de 187 días para el pago de sus obligaciones, lo cual se evidencia en la alta participación de los deudores del servicio de gas regulado y estaciones de gas natural vehicular sobre el total del activo. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un promedio de 14 días.

El activo corriente de la compañía corresponde al 21% del total del activo de la empresa para el año 2013, debido a la alta concentración de activos fijos productivos de la empresa, el deterioro de la razón corriente y el alto contraste entre la rotación de cuentas por cobrar y pagar, lo cual ante la presunta iliquidez, ha ocasionado que la empresa deba tomar créditos para el pago de dividendos como se menciona en las notas a los estados financieros de la empresa.

Endeudamiento

En el año 2013, el nivel de endeudamiento es del 30,3%, lo cual representa una reducción respecto al año anterior. Según el informe del auditor, la estructura

económica y financiera de la empresa evidencia un nivel de endeudamiento bajo, el 70% del total de los Activos de la empresa es financiado con capital propio, por otro lado la distribución del Pasivo Corriente sobre Pasivo Total del 78% lo que se concluye que la empresa cuenta con una distribución de activos y pasivos de corto y largo plazo que producen resultados financieros y económicos considerados apropiados y eficientes del sector y el mercado.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 69,7% de la estructura de financiación de Metrogas, lo cual permite a la empresa mayor autonomía para la toma de decisiones, las fuentes de financiación internas de la compañía se concentran en las reservas y el resultado del ejercicio.

El 78% de los pasivos es a corto plazo, lo cual indica una disminución respecto al año 2012 donde la totalidad del pasivo corresponde a partidas corrientes. En el año 2013, las ventas a plazos son clasificadas como no corrientes, lo explica la disminución del indicador.

El indicador de cobertura de intereses presenta una significativa disminución, ocasionado por la disminución del Ebitda y el aumento de los gastos de intereses por concepto de créditos adquiridos.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y una reducción significativa del 60% respecto al año 2012, adicionalmente, al evidenciar que Metrogas no está altamente financiado por recursos externos, este indicador nos evidencia que el negocio es rentable en cuanto a la operación de la empresa, sin embargo la reducción indica un desmejoramiento en la gestión operacional del prestador.

El margen operacional presenta una reducción significativa, ubicándose para el año 2013 en 13%. Según el auditor, los activos de la empresa generaron 5.7% de rentabilidad, un indicador inferior al 17% del año anterior originado en los incrementos marcados de inversiones en el sistema de distribución. Además, El indicador de la rentabilidad sobre el patrimonio del 2% se reduce frente al 17% del año anterior, fundamentalmente por la utilización de recursos en los programas de inversión y aumento patrimonial en base a los activos productivos ejecutados.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La empresa Metrogas de Colombia S.A E.S.P reporta el SUI que para el año 2013 presta los servicios de distribución de gas natural en el municipio de Ocaña, en el departamento de Norte de Santander y en los municipios de Piedecuesta, Floridablanca y Girón, en departamento de Santander.

En el año 2013 Metrogas de Colombia S.A E.S.P, de acuerdo con las mediciones realizadas por la empresa, dio cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente del reporte de la información con relación a los Indicadores de calidad IPLI e IO.

CONCEPTO DEL AUDITOR EXTERNO Y RESULTADOS AEGR.

Metrogas de Colombia S.A. ESP para prestar los servicios de Distribución de Gas Natural cuenta con un sistema de Red conformado por dos (2) Estaciones de Medición

y Regulación de 5 a 15 mmsfcd y de 0 a 1 mmsfcd sin calentamiento y con Odorización en las cuales son Estaciones City Gate, ubicadas en Chimita que permite cubrir el servicio de los usuarios de Floridablanca, Girón y Piedecuesta y en El Márquez la ER de 0 a 3 mmsfcd con calentamiento y Odorización para cubrir el servicio de gas a los usuarios del Municipio de Ocaña. En Socorro se encuentra una Estación de Gas Natural Comprimido 2800 m³/h RM 200 y Equipos de Control para sistemas de Gas Natural.

La empresa tiene siete (7) Estaciones Reguladoras, de las cuales seis (6) cubren servicios de Floridablanca, Girón y Piedecuesta y una (1) cubre el servicio de Ocaña. 5 Estaciones de Regulación de Presión de Tren sencillo sin medidor (2) de 800 y 10.000 schm y con medidor (1) de 3.000 m³/h ubicada en Ocaña.

1.143 son los kilómetros de red tendida por Metrogas a diciembre 2013 para atender 105.199 usuarios como se observa en el cuadro anexo por cada Municipio donde presta los servicios de Gas Natural. Dentro de otros activos como parte del sistema se encuentran Cabezas de Prueba o columnas de agua, Detector Portátil de Odorizante, Sistema Digital de Grabación en un municipio y Cruces Aéreos.

Mantenimiento en redes y equipos:

La empresa durante el 2013 ejecuto las actividades de operación y mantenimiento al sistema de distribución, garantizando la seguridad a los usuarios conectados a la red de Gas Natural y de igual forma las estaciones del sistema de distribución. Dentro de las actividades realizadas se encuentra:

- Inspección visual de la línea de acero de alta presión, para detectar zonas deterioradas.
- Limpieza, mantenimiento y operación de las válvulas de las líneas de alta y media presión.
- Mantenimiento locativo general de los cruces aéreos y puntos de la red de acero y polietileno.
- Toma de potenciales e inspección del rectificador del sistema de protección catódica.
- Verificación del registro y control del nivel de Odorización.
- Mantenimiento y calibración de detectores de fuga, manómetros de baja y detectores de monóxido de carbono.
- Monitoreo, limpieza interior y exterior de las estaciones de City Gate y de regulación.
- Mantenimiento y calibración de los computadores de flujo de cada una de las estaciones City Gate.
- Monitoreo y mantenimiento de los diferentes equipos de la estación City Gate (Cromatógrafo, inyector de odorante).
- Mantenimiento de las válvulas de flujo axial, de las estaciones City Gate y de las estaciones de distrito.
- Evaluación del estado mecánico del gasoducto de acero de alta presión, mediante el análisis de los sistemas de protección contra la corrosión, a través de técnicas SIS y DCVG, la agresividad del medio y perfil de resistividades.

Inversiones – Redes

TABLA 5

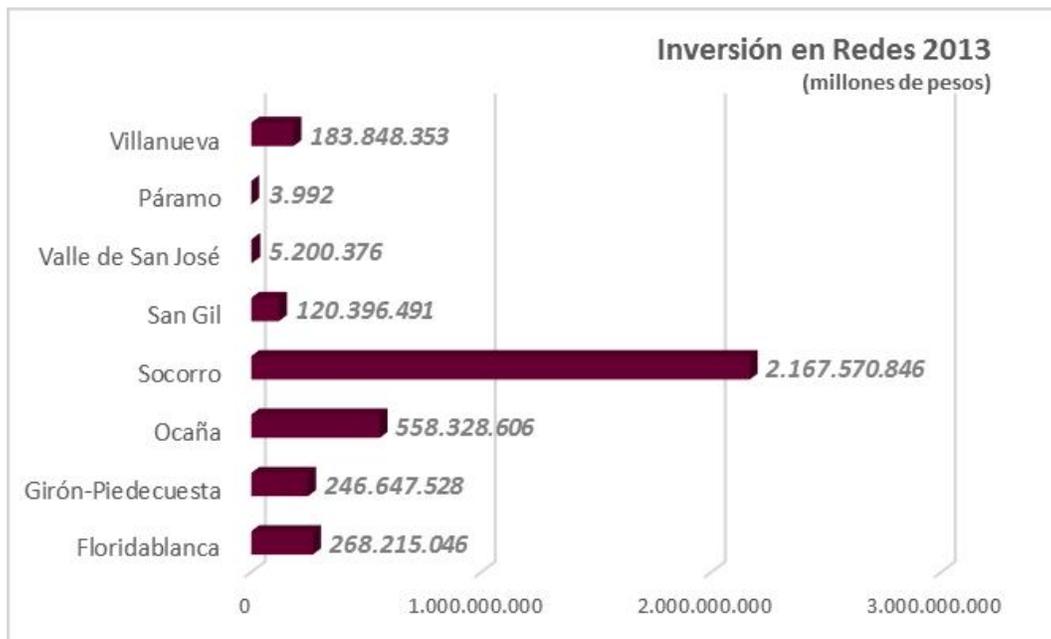
| Mercados Relevantes donde presta el servicio | Número de usuarios a 31 diciembre de 2013 | kilometros de red a 31 diciembre de 2013 | % Part. |
|--|---|--|-------------|
| Floridablanca | 75.409 | 640,83 | 56% |
| Ocaña | 22.251 | 399,047 | 35% |
| Piedecuesta | 1.545 | 18,90 | 2% |
| Girón | 1.303 | 22,72 | 2% |
| San Gil | 993 | 8,37 | 1% |
| Curití | 1 | 0,3 | 0% |
| Páramo | 1 | 0,3 | 0% |
| Villanueva | 651 | 10,853 | 1% |
| Socorro | 2.788 | 38,337 | 3% |
| Valle de San José | 256 | 3,332 | 0% |
| Pinchote | 1 | 0,2 | 0% |
| Usuarios - Km de red | 105.199 | 1143,19 | 100% |

Metrogas de Colombia S.A. a diciembre 2013 dispone de 1.143,19 kilómetros de red para distribución de gas natural de 105.199 de viviendas anilladas por cada mercado donde presta el servicio. Se observa que Floridablanca tiene el 56% de la tubería de red de la empresa, Ocaña el 35%.

- Construcción de redes:

Durante el año 2013 la empresa registra inversión en redes de \$3.550 millones en los municipios Socorro, San Gil, Valle de San José, Paramo, y Villanueva de la Provincia Guantán, como se observa en el gráfico el municipio del Socorro registra el mayor valor invertido con una participación del 61%, para el caso de los municipios de Floridablanca, Girón y Ocaña participan con el 8%, 7% y 16% respectivamente.

GRAFICA 2



Calidad en construcción

La compañía realiza y supervisa la ejecución de las actividades de operación y mantenimiento de las redes que permitan asegurar un buen servicio a los usuarios y aspectos de seguridad a la red de distribución de gas natural, además de cumplir aspectos de calidad en la construcción de redes externas e internas del sistema de distribución de gas contemplando los requerimientos establecidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, que menciona la NTC-Normatividad Técnica Colombiana, en la expansión de la red de Polietileno y Acero.

Seguridad de redes:

- Re seguimiento de redes

En Abril de 2013 la empresa contrato a INPROKAT LTDA para que realizara el Estudio, Análisis, Diagnóstico, Sistemas de Protección Catódica del Gasoducto de Metrogas. El sistema comprende desde el inicio en la estación Chimitá hasta el punto final en los alrededores de Ruitoque, incluyendo la línea troncal y a los ramales: Al Carmen y La Cumbre. (Floridablanca – Bucaramanga). El gasoducto tiene un sistema de Protección Catódica por corriente impresa, compuesto de una URPC y un lecho anódico profundo, instalada en el barrio Provenza, con la cual se protege la totalidad de la tubería. Dentro de las actividades contratadas para seguimiento de redes se encuentran:

Determinar la eficiencia de la operatividad del sistema de Protección Catódica en la red troncal y los ramales, mediante la ejecución del ensayo CIS (Close Interval Survey) determinando el grado de polarización catódica metal.

Determinar la integridad del revestimiento de la red troncal y los ramales mediante la ejecución del ensayo DCVG (Direct Current Voltage Gradient) determinando las caídas de gradientes de potencial e identificando los defectos y su estado de criticidad.

Levantamiento del perfil de resistividades del trazado de la red troncal y los ramales, para determinar el grado de agresividad del medio circundante de la tubería, mediante el método de los cuatro pines.

Aplicación de la tecnología ECDA para el manejo de la integridad en los sistemas mencionados mediante el análisis de la información recogida en campo.

Para la ejecución de las mejoras recomendadas en el informe, Metrogas proyecta firmar convenio con la misma firma que ejecuto el estudio para el año 2014.

- Planes de contingencias

La empresa cuenta con el plan de contingencias para la construcción y operación del sistema de distribución de gas natural, el cual indica los eventos que pueden afectar las instalaciones de los gasoductos, usuarios o que se vean involucrados terceros, de igual forma se tienen las acciones a seguir en situaciones de riesgo que se presenten. Las emergencias se tienen clasificadas en: 1. Causadas por el Gas, 2. Originadas en eventos naturales y 3. Derivadas de actos de terceros. La empresa socializa a la comunidad para que conozca el proceso en caso que detecten fugas de gas mediante olores.

Metrogas de Colombia clasifica los niveles de Respuesta según la situación de emergencia lo amerite y la forma de ser controlada a tiempo.

La Emergencia de Nivel 1, comprende situaciones que afecten alguno de los componentes del sistema de suministro de gas en los municipios de prestación de servicio o áreas que se encuentren alrededor de la red y que pueden ser controladas con recursos de la empresa. Emergencia Nivel 2, corresponde a situaciones de emergencia de magnitud tal que para su control se requieran, además de los recursos con que cuenta la empresa en los municipios de prestación del servicio de gas combustible, todos los recursos de METROGAS DE COLOMBIA S.A E.S.P (administrativos, financieros, técnicos, sistemas etc.) disponibles para la atención de emergencias que ocurran en el área de los municipios de prestación del servicio de gas combustible. Son consideradas Emergencias de Nivel 3 en situaciones que se presenten daños en mayor grado y cobertura en comparación con los anteriores niveles. Una emergencia de este nivel requiere de la participación inmediata del Comité Local de Emergencias.

Seguridad en las instalaciones del usuario

Metrogas para asegurar las instalaciones del usuario realiza actividades de inspección a las instalaciones construidas, instalaciones internas y revisiones al sistema de red de gas, cumpliendo con los requisitos de seguridad establecidos en el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes los cuales son considerados por la empresa implementando sistemas de control y supervisión continua a la red y a líneas de alta presión. Respecto a los equipos de medición y regulación se encuentran homologados por la Superintendencia de Industria y comercio, a los cuales la empresa realiza los mantenimientos respectivos.

Revisiones Quinquenales

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. cuenta con un Organismo de Inspección Acreditado por el ONAC mediante código de certificado 12-OIN-005, que realiza inspección de instalaciones internas en edificaciones residenciales y comerciales nuevas y periódicas

Durante el año 2013 la compañía realizo 13.967 revisiones periódicas.

La compañía ejecuto para la vigencia 2013 8.188 revisiones a instalaciones nuevas, con el fin de garantizar que antes de la puesta en funcionamiento, la instalación interna del suministro de gas, cuente con todas las exigencias que garanticen la protección de la vida, salud y seguridad de los usuarios.

Procedimientos de medición de índices de Calidad

La CREG resolvió por resolución # 100 de 2003, adoptar “Estándares de Calidad” para el servicio de gas en sistemas de distribución por redes de tubería que permitan medir la calidad en la prestación del servicio técnico y del producto por lo que adoptan los siguientes indicadores: DES – Duración equivalente de Interrupción, IPLI – Índice de Presión en Líneas Individuales, IO - Índice de Odorización y el IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico. Con base a los estándares de calidad la empresa aplica los procedimientos de medición con resultados que se presentan a continuación:

DES – Duración equivalente de Interrupción

La empresa presenta en los meses de marzo y septiembre interrupciones durante el 2013. En marzo se presentó interrupción de 60 minutos por conexión de usuario nuevo que implicó prensado del anillo sin previa notificación a 34 usuarios afectados. Respecto a la interrupción presentada en Septiembre con duración de 4 horas se debe a que le suspendieron por no pago mientras el usuario estaba en reclamación. Teniendo en cuenta lo anterior la empresa registra valores de compensación a los usuarios afectados por \$6.646.

IPLI - Presión en líneas individuales e IO – Odorización

La empresa registra 747 mediciones para calcular el Índice de Presión de Líneas Individuales, con un promedio de 18,31 mbar y nivel de concentración de 0,62. Se mantiene usando el método Fisiológico para medir el nivel de concentración de la sustancia Odorante, haciendo uso de Odorizantes diferentes al Mercaptano y Tetrahidrotiofeno.

En todos los casos durante el año de evaluación de este informe la empresa cumple con los rangos que exige la normatividad.

La empresa registra durante el año 1.858 reportes de emergencias, donde el Índice de Respuesta de Servicio Técnico - IRST es del 100%, es decir que las solicitudes son atendidas dentro del parámetro de la medida establecida por la CREG.

En todos los casos durante el año de evaluación de este informe la empresa cumple con los rangos que exige la normatividad.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra actividades propias a su naturaleza, a continuación se presenta el comportamiento de usuarios por estrato, de las compras y ventas en cada una de las actividades para los años 2012 y 2013.

4.1. USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

Como se muestra en la tabla siguiente, la empresa METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., en el año 2013 presenta un total de 92.075 y para el año 2014 (Ene-Sep.) un total de 101.962.

**TABLA 6 POR ESTRATO USUARIOS RESIDENCIALES
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**

| ESTRATOS | AÑO 2014 (ene-sep.) | AÑO 2013 |
|------------------|----------------------------|-----------------|
| Estrato 1 | 20.637 | 18.389 |
| Estrato 2 | 37.113 | 32.391 |
| Estrato 3 | 25.177 | 23.425 |
| Estrato 4 | 12.821 | 11.884 |
| Estrato 5 | 4.581 | 4.390 |
| Estrato 6 | 1.633 | 1.596 |
| Total | 101.962 | 92.075 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios residenciales del año 2013 al período entre ene-sep. de 2014 aumentaron en 9.887 usuarios,

representando el 9,70% en aumento durante ese rango comparativo.

**TABLA 7 POR ESTRATO USUARIOS NO RESIDENCIALES
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**

| ESTRATOS | AÑO 2014 (ene-sep.) | AÑO 2013 |
|-------------------|----------------------------|-----------------|
| Industrial | 1 | 1 |
| Comercial | 512 | 480 |
| Oficial | 16 | 24 |
| Otros | 8 | 0 |
| Total | 537 | 505 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Con base en la información analizada, se concluye que los usuarios NO residenciales del año 2013 al período entre ene-sep. de 2014 aumentaron en 32 usuarios, representando el 6% en aumento durante ese rango comparativo.

En las siguientes tablas se muestra el comportamiento de los consumos a usuarios residenciales y NO residenciales durante los dos años revisados, observando que se mantiene la tendencia de aumento para los todos los estratos muy a pesar que el año 2014 aún no termina, mostrando en definitiva que sobrepasarán los consumos del año inmediatamente anterior.

Para los NO residenciales se nota el mismo comportamiento para todos los ítems, exceptuando el “Oficial” ya que su variación porcentual es muy distante para lograr ser alcanzada en lo que falta del año 2014.

**TABLA 8
CONSUMOS PROMEDIOS (\$) USUARIOS RESIDENCIALES Y NO
RESIDENCIALES
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**

| METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. | Consumos 2014 (ene-sep) | Consumos 2013 | % |
|---|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Estrato 1 | 3.197.448 | 4.370.274 | 26,84 |
| Estrato 2 | 5.865.501 | 8.017.946 | 26,85 |
| Estrato 3 | 3.454.043 | 4.864.864 | 29 |
| Estrato 4 | 1.372.285 | 1.950.221 | 29,63 |
| Estrato 5 | 741.742 | 1.050.795 | 29,41 |
| Estrato 6 | 444.100 | 694.601 | 36,06 |
| Total | 15.075.119 | 20.948.701 | 28,04 |

| METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. | Consumos 2014 (ene-sep) | Consumos 2013 | % |
|---|--------------------------------|----------------------|--------------|
| Industrial | 0 | 0 | 0 |
| Comercial | 1.802.261 | 2.411.975 | 25,28 |
| Oficial | 88.705 | 1.942.356 | 95,43 |
| Otros | 1411504 | 0 | 0 |
| Total | 3.302.470 | 4.354.331 | 24,16 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Con respecto a las ventas para los años en análisis METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. presentó el siguiente comportamiento:

TABLA 9

VENTAS FACTURADAS ANUALES USUARIOS RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

| METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. | Facturados 2014 (ene-sep) | Facturados 2013 | % |
|---|----------------------------------|------------------------|--------------|
| Estrato 1 | 3.686.467.387 | 4.786.624.273 | 22,98 |
| Estrato 2 | 7.091.107.059 | 8.829.319.648 | 19,69 |
| Estrato 3 | 3.859.481.858 | 5.015.622.039 | 23,05 |
| Estrato 4 | 1.531.736.613 | 2.020.284.546 | 24,18 |
| Estrato 5 | 835.671.671 | 1.089.239.077 | 23,28 |
| Estrato 6 | 499.528.171 | 718.690.867 | 30,49 |
| Total | 17.503.992.758 | 22.459.780.450 | 22,07 |

| METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. | Facturados 2014 (ene-sep) | Facturados 2013 | % |
|---|----------------------------------|------------------------|--------------|
| Industrial | 0 | 0 | 0 |
| Comercial | 1.952.809.805 | 2.464.087.809 | 20,75 |
| Oficial | 99.520.171 | 1.879.888.430 | 94,71 |
| Otros | 1474630979,77 | 0 | 0 |
| Total | 3.526.960.956 | 4.343.976.240 | 18,81 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

Para todos los estratos en los usuarios residenciales se mantuvo la tendencia al incremento en las ventas, a pesar de no haberse culminado el año 2014.

En los usuarios NO residenciales fue de principalmente variación porcentual negativa en los usuarios del ítem “Oficial” ya que su variación porcentual es muy distante para lograr ser alcanzada en lo que falta del año 2014.

4.2. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS – PQR

Analizada la información reportada por la empresa METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., en el Sistema Único de información – SUI, con relación a las reclamaciones por parte de los usuarios, se evidencia que la empresa atendió en el año 2013 un total de 1.084 PQR’s, en las causales: “Otras inconformidades” con el 22,51% y “Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario” con el 23,52% del

total atendido. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de las PQR's en los años 2014 (ene-sep.) y 2013.

TABLA 10
PQR's CAUSALES ANUALES
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

| DETALLE | AÑO 2014 | AÑO 2013 |
|---|------------|--------------|
| Alto consumo | 169 | 371 |
| Calidad del servicio | 1 | 0 |
| Cambio de medidor o equipo de medida | 3 | 6 |
| Cobro de otros cargos de la empresa | 29 | 45 |
| Cobros inoportunos | 3 | 7 |
| Condiciones de seguridad o riesgo | 4 | 0 |
| Conexión | 7 | 7 |
| Dirección incorrecta | 2 | 1 |
| Entrega y oportunidad de la factura | 20 | 28 |
| Error de lectura | 3 | 8 |
| Estrato | 11 | 9 |
| Medidor, cuenta o línea cruzada | 3 | 1 |
| Normalización del servicio | 2 | 0 |
| Otras inconformidades | 256 | 244 |
| Pago sin abono a cuenta | 2 | 1 |
| Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación | 115 | 85 |
| Relacionada con cobros por promedio | 0 | 1 |
| Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario | 240 | 255 |
| Solidaridad | 3 | 0 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | 4 | 5 |
| Tarifa cobrada | 2 | 4 |
| Terminación de contrato | 4 | 6 |
| Total PQR's | 883 | 1.084 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

| METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. | | | |
|----------------------------------|----------------|-------------|--------------|
| PQR's | | | |
| Departamento | 2014 (Ene-Sep) | 2013 | % |
| Norte de Santander | 67 | 137 | 51,1 |
| Santander | 816 | 947 | 13,83 |
| Total | 883 | 1084 | 18,54 |

FUENTE DE INFORMACIÓN: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI

Por su parte el comportamiento general de las reclamaciones reportadas por la empresa, muestra una disminución del 18,54% en 2014 en relación con el total atendido en 2013; no obstante se mantiene una alta participación de las causales de

reclamación correspondientes al alto consumo, otras inconformidades, revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario y por suspensión, corte, reconexión y reinstalación con tendencia al aumento.

ASPECTOS TARIFARIOS

Régimen Tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P., 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. A partir del 1 de enero de 2014, las fórmulas tarifarias aplicables son las contenidas en la resolución CREG 137 de 2013. 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, modificada por la 186 de 2013.

La empresa Metrogas de Colombia S.A. E.S.P. presta actualmente el servicio de gas natural en siete mercados relevantes. A continuación se relacionan los mercados relevantes atendidos, junto con las resoluciones CREG de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

TABLA 11

| N° | Mercado Relevante | Resolución CREG |
|----|------------------------------|-------------------|
| 1 | Floridablanca | 109 de 2006 |
| 2 | Santander - Sur Bolívar | 021 y 062 de 2004 |
| 3 | Ocaña | 009 de 2008 |
| 4 | Socorro | 029 de 2005 |
| 5 | San Gil | 015 de 2013 |
| 6 | Oriente Santander | 014 de 2013 |
| 7 | Pinchote y Valle de San José | 076 de 2013 |

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG

Tarifas Aplicadas

En tanto los mercados relevantes Floridablanca y Ocaña abarcan más del 90% del total de usuarios atendidos por la empresa, a continuación se presenta un análisis frente a los costos y tarifas para los mismos.

TABLA 12

**Mercado relevante Floridablanca
Estructura de costos y tarifas 2013**

| Mes | Gm. - [\$/m3] | Tm. - [\$/m3] | Dm. - [\$/m3] | Cargo variable [\$/m3] | Cm. - [\$/Factura] | Cargo fijo [\$/Factura] |
|------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| ene / 2013 | 468 | 249 | 247 | 1.015 | 1.522 | 1.522 |
| feb / 2013 | 477 | 260 | 247 | 1.035 | 1.524 | 1.524 |
| mar / 2013 | 454 | 224 | 247 | 973 | 1.529 | 1.529 |
| abr / 2013 | 474 | 247 | 248 | 1.019 | 1.530 | 1.530 |
| may / 2013 | 484 | 247 | 247 | 1.028 | 1.532 | 1.532 |
| jun / 2013 | 500 | 274 | 247 | 1.073 | 1.535 | 1.535 |
| jul / 2013 | 461 | 261 | 247 | 1.020 | 1.536 | 1.536 |
| ago / 2013 | 499 | 274 | 247 | 1.072 | 1.535 | 1.535 |
| sep / 2013 | 481 | 277 | 247 | 1.056 | 1.534 | 1.534 |
| oct / 2013 | 477 | 269 | 246 | 1.044 | 1.537 | 1.537 |
| nov / 2013 | 447 | 267 | 244 | 1.008 | 1.531 | 1.531 |
| dic / 2013 | 493 | 279 | 243 | 1.066 | 1.526 | 1.526 |

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

En marzo el cargo variable presentó el menor valor de todo el 2013 \$973/m³, ocasionado principalmente por el componente de transporte –Tm. El mayor valor del cargo variable se da en junio con \$1.073/m³, incidido principalmente por el componente de compras –Gm.

En cuanto al cargo fijo, inició el año en \$1.522/factura y lo finalizó en \$ 1.526/factura, mostrando una variación inferior al 1%.

TABLA 13
**Mercado relevante Floridablanca
Estructura de costos y tarifas 2014**

| Mes | Gm. - [\$/m3] | Tm. - [\$/m3] | Dm. - [\$/m3] | Cargo variable [\$/m3] | Cf. - [\$/Factura] | Cargo fijo [\$/Factura] |
|------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| ene / 2014 | 495 | 286 | 267 | 1.098 | 1.528 | 1.528 |
| feb / 2014 | 553 | 297 | 268 | 1.174 | 1.534 | 1.534 |
| mar / 2014 | 520 | 308 | 271 | 1.153 | 1.541 | 1.541 |
| abr / 2014 | 477 | 286 | 276 | 1.085 | 1.545 | 1.545 |
| may / 2013 | 443 | 274 | 277 | 1.021 | 1.550 | 1.550 |
| jun / 2013 | 444 | 272 | 276 | 1.023 | 1.556 | 1.556 |
| jul / 2013 | 521 | 310 | 275 | 1.161 | 1.556 | 1.556 |
| ago / 2013 | 510 | 316 | 274 | 1.154 | 1.556 | 1.556 |
| sep / 2013 | 519 | 330 | 276 | 1.179 | 1.557 | 1.557 |
| oct / 2013 | 552 | 330 | 277 | 1.216 | 1.557 | 1.557 |
| nov / 2013 | 563 | 335 | 278 | 1.233 | 1.558 | 1.558 |

Fuente: Archivos SSPD

La información disponible para el año 2014, va de enero a noviembre, período durante el cual se ha dado aplicación a la metodología contenida en la Resolución CREG 137 de 2013. Se observa en noviembre el mayor valor de cargo variable, \$1.233/m³ cifra incida principalmente por los costos de las compras –Gm y del transporte –Tm.

El cargo fijo se ha incrementado en \$30 de enero a noviembre, lo cual representa cerca del 2%.

TABLA 14
Mercado relevante Ocaña
Estructura de costos y tarifas 2013

| Mes | Gm. - [\$/m3] | Tm. - [\$/m3] | Dm. - [\$/m3] | Cargo variable [\$/m3] | Cm. - [\$/Factura] | Cargo fijo [\$/Factura] |
|------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| ene / 2013 | 376 | 97 | 463 | 953 | 1.937 | 1.937 |
| feb / 2013 | 374 | 103 | 462 | 956 | 1.940 | 1.940 |
| mar / 2013 | 373 | 92 | 462 | 945 | 1.947 | 1.947 |
| abr / 2013 | 395 | 92 | 464 | 968 | 1.948 | 1.948 |
| may / 2013 | 393 | 120 | 462 | 993 | 1.951 | 1.951 |
| jun / 2013 | 423 | 121 | 462 | 1.026 | 1.954 | 1.954 |
| jul / 2013 | 416 | 121 | 463 | 1.018 | 1.956 | 1.956 |
| ago / 2013 | 431 | 122 | 462 | 1.035 | 1.954 | 1.954 |
| sep / 2013 | 419 | 121 | 462 | 1.021 | 1.953 | 1.953 |
| oct / 2013 | 409 | 123 | 461 | 1.012 | 1.957 | 1.957 |
| nov / 2013 | 394 | 120 | 456 | 990 | 1.949 | 1.949 |
| dic / 2013 | 417 | 125 | 455 | 1.016 | 1.942 | 1.942 |

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

El cargo variable osciló entre \$945/m³ y \$1.035/m³, comportamiento consecuente con las variaciones de los precios de las compras -Gm y del transporte –Tm. El cargo variable inició el año en \$1.937/factura y lo finalizó en \$1.942/factura, lo cual muestra un crecimiento del \$5.

TABLA 15
Mercado relevante Ocaña
Estructura de costos y tarifas 2014

| Mes | Gm. - [\$/m3] | Tm. - [\$/m3] | Dm. - [\$/m3] | Cargo variable [\$/m3] | Cf. - [\$/Factura] | Cargo fijo [\$/Factura] |
|------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| ene / 2014 | 397 | 117 | 455 | 988 | 1.945 | 1.945 |
| feb / 2014 | 397 | 138 | 457 | 1.011 | 1.952 | 1.952 |
| mar / 2014 | 345 | 146 | 462 | 971 | 1.962 | 1.962 |
| abr / 2014 | 329 | 140 | 470 | 955 | 1.967 | 1.967 |
| may / 2013 | 365 | 148 | 471 | 1.003 | 1.974 | 1.974 |
| jun / 2013 | 356 | 143 | 470 | 987 | 1.981 | 1.981 |
| jul / 2013 | 358 | 150 | 468 | 994 | 1.980 | 1.980 |
| ago / 2013 | 346 | 145 | 467 | 976 | 1.981 | 1.981 |
| sep / 2013 | 357 | 147 | 469 | 991 | 1.982 | 1.982 |
| oct / 2013 | 376 | 155 | 471 | 1.021 | 1.983 | 1.983 |
| nov / 2013 | 379 | 150 | 473 | 1.021 | 1.983 | 1.983 |

Fuente: Archivos SSPD

Para el 2014 la información analizada abarca desde enero a noviembre. El comportamiento del cargo variable es fluctuante, el cual presenta el mayor valor en los dos últimos meses de análisis con \$1.021/m³, afectado principalmente por el costo del transporte –Tm y del cargo de distribución –Dm.

El cargo fijo se ha incrementado de enero a noviembre en \$38, lo cual equivale a un 2%.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

TABLA 16

| INDICADORES DE GESTIÓN | Referente 2013 | Resultado | Observación |
|--------------------------------------|----------------|-----------|-------------|
| Margen Operacional | 34% | 13% | No Cumple |
| Cobertura de Intereses – Veces | 5 | 7,8 | Cumple |
| Rotación de Cuentas por Cobrar- Días | 72 | 187,3 | No Cumple |
| Rotación de Cuentas por Pagar – Días | 16 | 14,8 | Cumple |
| Razón Corriente – Veces | 2 | 0,9 | No Cumple |

Fuente: SUI

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple los indicadores de Margen Operacional, Rotación de Cuentas por Cobrar y Razón Corriente.

El margen operacional presenta un descenso importante debido al incremento notable de los costos, el cual resultó ser muy superior al crecimiento de las ventas. En conclusión, la compañía para el 2013 se encuentra muy lejana del referente sectorial.

La gestión de cobro de cartera la empresa presenta un deterioro respecto al año 2013, por lo cual no se evidencia recuperación del indicador para disminuir los días que hacen falta para cumplir con el referente sectorial. El auditor señala que el Ciclo Operacional de la compañía aumenta a 172 días debido al incremento en la cartera por venta de bienes y de servicios públicos.

La razón corriente de Metrogas es 0.9, lo cual implica que por cada peso que debe la empresa a corto plazo la compañía cuenta con noventa centavos para cancelar la obligación a corto plazo ante una eventual exigibilidad, lo anterior evidencia un probable riesgo de liquidez y ubica a la empresa en una posición lejana respecto al referente sectorial. El auditor explica que la empresa cuenta con los suficientes recursos para cubrir sus obligaciones a corto plazo, tal como se evidencia en la Razón Corriente en un 0.86 veces el activo corriente mayor que el pasivo corriente

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

En cuanto a la información de costos y tarifas, 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:

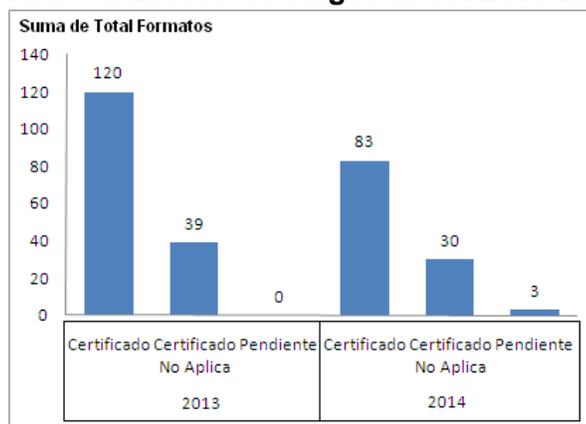
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un 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 17. Estado de cargue al SUI 2013-2014

| | Suma de Total de Formatos |
|-----------------------|---------------------------|
| 2013 | 159 |
| Certificado | 120 |
| Certificado No Aplica | 39 |
| Pendiente | 0 |
| 2014 | 116 |
| Certificado | 83 |
| Certificado No Aplica | 30 |
| Pendiente | 3 |
| Total General | 275 |

Fuente SUI

Gráfico 3. Estado de cargue al SUI 2013-2014



De acuerdo al análisis del gráfico 3 se determina que para el año 2013 la empresa no cuenta con porcentaje de incumplimiento, se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 39 formatos que corresponde todos a cargue masivo. Para lo que lleva corrido del año 2014, el porcentaje de incumplimiento corresponde a 3 formatos pendientes por subir a la herramienta, de estos 3 formatos se presentan 2 cargues por masivos y 1 formato por proyecto de inversión. Para el estado como no aplica se encuentran un total de 30 formato, entre los cuales todos pertenecen a

cargue masivo.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Respecto a las acciones de vigilancia financiera, la superintendencia mediante radicado 20132300235621 del 09 de mayo de 2013, requiere el cargue inmediato de los anexos del plan contable. La empresa responde requerimiento con radicados 20135290275392, 20135290276702 y 20135290278342.

Mediante comunicación 20132300263861 de 23 de mayo de 2013, la Superintendencia solicita aclaraciones sobre el plan contable del año 2012. La empresa da respuesta con radicados 20135290283012 y 20135290286142.

A través del radicado 20132300794401 del 02 de diciembre de 2013, la Superintendencia requiere el cargue de anexos al plan contable semestral. La empresa envía comunicación 20135290644482 de 11 de diciembre de 2013 subsanando así el requerimiento.

Los días 22 al 26 de abril de 2013, la SSPD realizó visita a los municipios de Floridablanca y Piedecuesta, en el departamento de Santander.

Con el objetivo de: - Verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad DES, IRST, IPLI e IO establecidos en las resoluciones CREG 100 DE 2003, CREG 005 de 2006 y CREG 016 de 2006, para los municipios Floridablanca y Piedecuesta, en el departamento de Santander. - Verificar algunos aspectos técnicos, de seguridad y constructivos establecidos en la norma técnica NTC 3728 de la red del sistema de distribución de los municipios arriba mencionados. - Verificar algunos aspectos documentales con relación a los contenidos de los manuales de operación, diseño y mantenimiento de las redes de distribución, así como lo contenido en el plan de contingencia de la empresa METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. de los municipios objeto de la visita.

Como resultado de la visita la SSPD realizaron las siguientes recomendaciones y conclusiones:

La empresa debe continuar con el control y seguimiento de los parámetros exigidos en la regulación referente a los indicadores IPLI, IO, DES e IRST

La empresa se compromete a remitir a la Superservicios el cronograma y su ejecución de las actividades recomendadas en el estudio y evaluación de Protección Catódica.

Conclusiones

- Las mediciones de los indicadores de presión de las líneas individuales-IPLI, en todos los municipios visitados se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.

- Las mediciones de los indicadores de Odorización - IO se encontraron con valores conformes a lo establecido regulatoriamente.
- En cuanto a los aspectos constructivos de la red de distribución, se encontró que en todos los municipios visitados, se disponía de la cinta de señalización y las tuberías estaban ubicadas a las profundidades mínimas o mayores a las exigidas en la norma NTC 3728.
- Respecto a algunas de las exigencias establecidas en las normas para las poliválvulas de las redes de distribución, se pudo determinar que estaban operando adecuadamente, y con las condiciones normales de mantenimiento que requieren.

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ejerciendo sus acciones de vigilancia y control ha verificado la información en el Sistema Único de Información – SUI actualizada por parte de la empresa METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., con el objetivo de desarrollar y verificar la correcta aplicación del régimen comercial.

Se pudo establecer que la empresa tiene establecidos los manejos de tiempo de respuesta a los usuarios a través de tres (3) canales: reclamaciones escritas, tiempo en punto de atención y tiempo llamada telefónica.

De otra parte, se indagó por los factores que explican las causales de reclamación obteniendo como respuesta que, al momento de recibir la PQR, se aplica el manejo de tiempo no importando la causal que afecte en su momento al usuario para así, darle prioridad a cualquier eventualidad que sea motivo de reclamación. No obstante, la empresa implementa un Plan de Mejoramiento para el período 2014-2015 con el fin de seguir mejorando dicha atención y minimizar las causales que les representan mayor participación en el total de PQR's.

En la revisión del contrato de condiciones uniformes se observó que se encuentra actualizado bajo la nueva reglamentación de la Resolución CREG No. 059/12.

Se efectuó seguimiento permanente a la aplicación del régimen tarifario por parte de la empresa, sin evidenciarse presuntos incumplimientos de la normatividad vigente, por lo cual no fue necesario adelantar acciones particulares frente a la empresa.

La SSPD realizará un requerimiento a la empresa solicitando ponerse al día con los formatos que se encuentran pendientes para el año 2014, esperando que para el último periodo de este último ya se encuentre al día en lo que respecta al cargue de información.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión financiera de Metrogas presenta un crecimiento en sus actividades de comercialización y distribución de gas natural, sin embargo el gran aumento de los costos genera una reducción considerable en la gestión operacional, lo cual se refleja en la variación de su margen operacional. Sin embargo, en el año 2013, los ingresos extraordinarios ayudaron a mejorar la utilidad neta de la empresa y de esta manera se obtiene recursos no operacionales que alivian en parte el riesgo de iliquidez en el que se encuentra la empresa.

De acuerdo a lo anterior, se recomienda a la empresa tomar las medidas necesarias para mejorar significativamente el indicador de rotación de cartera y así aumentar los

niveles de liquidez de la empresa, lo cual podrá evitar acudir a fuentes de financiación externas destinadas al pago de actividades que no estas asociadas al objeto social de la empresa.

Finalmente, respecto a la viabilidad financiera de la empresa, el auditor concluye que *“(...) De los resultados obtenidos en la evaluación de la información financiera proyectada se evidencian tendencias de crecimiento en las utilidades netas que se refleja en una buena capacidad patrimonial que le permite a la empresa solvencia con recursos propios. Un nivel bajo de endeudamiento, incrementos en el capital de trabajo y rentabilidades apropiadas a las condiciones del sector, permiten concluir sobre una buena ejecución de recursos y una capacidad financiera suficiente para responder frente a tercer y brindar un servicio con criterios de calidad, continuidad y permanencia. Metrogas de Colombia S.A E.S.P en general ha cumplido con su objeto social por medio de la prestación de un servicio continuo y permanente de distribución y comercialización de gas natural, que bajo las condiciones del sector y normatividad vigente no se encuentran factores de riesgo que indiquen que la viabilidad financiera de la compañía se encuentre comprometida. (...)”*

Que de acuerdo con lo observado en la visita realizada en el mes de abril de 2014 a la empresa Metrogas de Colombia S.A E.S.P, se observa un cumplimiento sobre el reporte de indicadores de calidad IPLI e IO para el periodo 2013, además de cumplir con los rangos y niveles establecidos en las Resoluciones CREG 005 de 2006 y 009 de 2005 respectivamente.

Se recomienda realizar visita para la siguiente vigencia, ya que la última registrada en el sistema de visitas del sui es del 2013.

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.

Se pudo establecer que la empresa tiene establecidos tres (3) canales de manejo de tiempo de respuesta en atención al usuario.

Los factores que explican las causales de reclamación se le dan trámite al momento de recibir la PQR, se clasifica según la urgencia que manifiesten pero no es relegada en tiempo sino tramitada de forma ágil y oportuna.

En la revisión del contrato de condiciones uniformes no se observó eventualidad alguna, totalmente actualizado.

La empresa presta el servicio de gas natural en siete mercados relevantes, en los cuales la estructura tarifaria se soportó hasta diciembre de 2013, en la resolución CREG 011 de 2003. A partir de enero de 2014, los cálculos de costos y tarifas se basan en las fórmulas contenidas en la resolución CREG 137 de 2013.

Más el 90% de los usuarios atendidos por la empresa, están concentrado en los mercados relevantes Floridablanca y Ocaña.

Se ha evidenciado cumplimiento 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 2014 tiene pendiente 3 formatos y se espera que antes de terminar el año realice el respectivo cargue.

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 DTGGC

Aprobó: Jorge Eliecer Ortiz Fernández- Director Técnico de Gestión de Gas Combustible