

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.
GRENCOL**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA
ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, octubre de 2020**

**COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.
GRENCOL**

ANÁLISIS VIGENCIA 2019

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P., (en adelante, Grencol.) se constituyó en el año 2016, y se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores (en adelante, RUPS) desde el 3 de diciembre de 2018. La empresa desarrolla las actividades de distribución y comercialización de gas natural desde el 1 de enero de 2019. El capital suscrito y pagado de la empresa es de \$600.000.000.

Tabla 1 Datos Generales

TIPO DE SOCIEDAD	Sociedad Anónima Simplificada - Empresa de Servicios Públicos
RAZÓN SOCIAL	COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.
SIGLA	GRENCOL
REPRESENTANTE LEGAL	Marco Fidel Castillo Rincón
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	Distribución y Comercialización de gas natural
AÑO DE ENTRADA EN OPERACIÓN	2018
AUDITOR -AEGR	No reporta
NÚMERO DE SUSCRIPTORES	1624 a 31 de diciembre de 2019
SERVICIO	Gas Combustible por Redes
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	23 de abril de 2020.

Fuente: Sistema Único de Información - (en adelante, SUI)

De acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018; el prestador realizó la actualización anual del RUPS.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Administrativos

Grencol es una sociedad anónima colombiana, privada, constituida como empresa de servicios públicos, cuyo domicilio principal es la ciudad de Bogotá D.C.

Según información entregada por la empresa, para el año 2019, el órgano principal de administración es la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia, adicionalmente, la empresa cuenta con las siguientes 4 direcciones, adscritas a la gerencia:

- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Planeación y Área Técnica.
- Dirección Comercial
- Dirección de Construcciones y Operaciones.

Por otra parte, en el año 2019, la compañía contaba con el siguiente personal para el desarrollo de sus funciones:

Tabla 2 Personal Vinculado a 2019

TIPO DE CONTRATO	ADMINISTRACION	% Adm	OPERATIVO	% Op	TOTAL	%Total
CONTRATO LABORAL	17	26%	8	12%	25	38%
PRESTACION DE SERVICIOS	6	9%	34	52%	40	62%
TOTAL	23	35%	42	65%	65	100%

Fuente: Grencol. Elaboración: DTGGC

En la tabla anterior, se observa que la empresa tiene agrupado el 65% del total del personal en el área operativa. El 38% empleados de la empresa, se encontraban vinculados mediante contrato laboral, mientras que el 62% del personal fue vinculado a través de contratos de prestación de servicios

2.2 Aspectos Financieros

La Superintendencia Delegada en el segundo semestre del año 2020, realizó el cálculo de la clasificación inicial de riesgo financiero con la última información disponible, es decir la información financiera de los años 2019 y 2018.

De acuerdo con lo anterior, es importante mencionar que según la Resolución SSPD No. 20201000004205 de 11 de febrero de 2020, la última fecha para el cargue de la información financiera del año 2019, fue el día 31 de julio de 2020, para todos sus vigilados. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el parágrafo transitorio del artículo 18 de la Ley 1955 de 2019.

Así las cosas, es relevante señalar que, a la fecha de elaboración de la presente evaluación integral, Grencol no evidencia la certificación la taxonomía del año 2019, en SUI. Adicionalmente, es importante recordar que, el año de inicio de las actividades del servicio público fue el año 2019, en consecuencia, Grencol no fue clasificada en nivel de riesgo con información del año 2018.

En consecuencia, el análisis financiero expuesto en el presente documento se realiza con la información suministrada por la empresa a través de comunicaciones SSPD N° 20205291937042 y 20205291847252, requerida previamente por la Superintendencia mediante radicado SSPD N° 20202300819931 de 21 de agosto de 2020.

Sin embargo, en reunión virtual con los representantes de Grencol, del día 11 de septiembre de 2020, se pactó para el 14 de septiembre, el envío de la información faltante, respecto al requerimiento SSPD N° 20202300819931. Por lo anterior, Grencol a través de radicado SSPD N° 20205291937042 de 15 de septiembre, manifestó lo siguiente respecto al requerimiento financiero:

“(…) Desde el 12 de marzo se nos presentó el secuestro de información en los Servidores de la empresa, haciendo que se perdiera toda la información registrada en el Software Contable.

El día 13 de marzo la empresa RECOVERY DIGITAL, realizó un diagnóstico técnico y conceptuó que se trataba de un virus Troyano y propuso un intento de recuperación de información con un costo de \$9.500 dólares, pero no

garantizaban 100% de éxito. Adicional, para nuestra empresa es un costo muy alto que no podemos asumir. Adjunto copia del diagnóstico y la propuesta. (...)

Aunado a lo anterior, respecto a la información financiera previamente enviada por la empresa, mediante radicado SSPD N° 20205291847252 de 5 de septiembre, el prestador manifestó en radicado SSPD N° 20205291937042, lo siguiente:

(...) La información que les enviamos la semana pasada, no corresponde al cierre definitivo, porque después de esa fecha encontramos más información por registrar en la Contabilidad. Hasta la fecha, lo único que hemos logrado hacer es incorporar información al software contable, sin tener oportunidad de revisar y depurar los registros realizados. Sin embargo, con el trabajo de este fin de semana consideramos que contamos con toda (sic) la información que se perdió. Para esta semana que inicia vamos a trabajar en el proceso de cierre, generación de Declaración de Renta y Estados Financieros de fin de ejercicio. Luego si tendremos la oportunidad de reportar la información solicitada dentro del Proceso de Evaluación Integral 2019 y cumplir con el reporte de Información al SUI.

Con base en los argumentos anteriores y con los soportes aportados, me permito solicitarle se sirva concedernos plazo hasta este lunes 21 de septiembre de 2020, para cumplir con el envío de la información financiera que nos solicitó. (...)

De acuerdo con lo mencionado por la empresa, se procedió a revisar el día 22 de septiembre de 2020, en el sistema de gestión documental de la Superintendencia, el envío por parte de Grencol de la información financiera. Sin embargo, no se encontró documentación al respecto, al momento de realizar el presente documento.

Teniendo en cuenta lo anterior, fue realizada una revisión de la información financiera que allegó Grencol inicialmente a la Superintendencia, lo anterior, con el fin de tener un acercamiento parcial a la gestión financiera de las partidas asociadas al servicio público de gas y además de identificar los componentes que podrían considerarse de importancia relevante en los resultados de Grencol, de la siguiente forma:

2.2.1 Situación Financiera

Tabla 3 Situación Financiera año 2019

Al 31 de Diciembre de 2019	
Activo	
Activo corriente	
Efectivo y equivalentes de efectivo	180.293.551
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	1.915.170.405
Activos por impuestos corrientes	-
Inventarios	-
Otros activos financieros	-
Total Activo Corriente	2.095.463.956
Activo no corriente	
Otros activos no financieros	-
Propiedades, planta y equipo	41.770.000
Activos intangibles	3.352.851.659
Activos diferidos	-
Activo por impuesto diferido	-
Total Activo No Corriente	3.394.621.659
TOTAL DEL ACTIVO	5.490.085.615
Pasivo	
Pasivo corriente	
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	3.880.578.688
Pasivos por impuestos corrientes	78.693.194
Pasivos por beneficios a empleados	4.064.770
Total Pasivo Corriente	3.963.336.652
Pasivo no corriente	
Pasivos por beneficios a empleados	-
Pasivo por impuesto diferido	-
Otros pasivos no financieros Corrientes	853.289.486
Total Pasivo No Corriente	853.289.486
TOTAL DEL PASIVO	4.816.626.138
Patrimonio	
Capital Suscrito y Pagado	1.000.000.000
Prima en colocación de acciones	(400.000.000)
Resultados acumulados ejercicios anteriores	(86.311.554)
Resultado del Ejercicio	159.771.031
TOTAL DEL PATRIMONIO	673.459.476
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5.490.085.615

Fuente: Grencol.

En el Estado de Situación Financiera – ESF del año 2019, se observa que los activos de Grencol, están financiados a través de recursos externos en un 87,7%, y en recursos propios, aportados principalmente por los accionistas, en un 12,3%.

2.2.1.1 Activos

Los activos líquidos de la empresa concentraron el 38%, donde se destacan las cuentas por cobrar, el activo intangible del prestador representa el 62%.

Los principales activos de Grencol, para el año 2019, en orden de importancia material, son los siguientes:

- Activos Intangibles.
- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes.

Respecto a lo anterior, el activo intangible es el grupo de mayor relevancia para Grencol. El cual, concentró el 62% del total del activo, y presentó un saldo de \$3.353 millones de pesos, al cierre del año 2019. Adicionalmente, según la nota N° 6 de la información remitida, se observó que dicho valor corresponde a los gasoductos de la compañía. Sin embargo, no se revela información adicional respecto a su clasificación como intangible en referencia al estándar internacional de información financiera para Pymes.

Por otra parte, los deudores comerciales corrientes son el segundo activo con mayor valor de Grencol, las cuales presentaron un saldo de \$1.915 millones de pesos, y concentraron el 34,8% del total de activos de la empresa. La nota N° 3, revela que el grupo está compuesto principalmente por deudores clientes y anticipos a contratistas.

2.2.1.2 Pasivos

Los pasivos de la empresa financian el 87,7% de los activos de Grencol, y dichas obligaciones se categorizan en un 82% como pasivos corrientes. La situación mencionada, presume un alto grado de exigibilidad para el prestador en el año 2019.

Así las cosas, los siguientes pasivos fueron los más relevantes para el prestador en el año 2019:

- Cuentas comerciales por pagar corrientes.
- Otros pasivos financieros no corrientes.

La principal fuente de financiación externa de Grencol, son las Cuentas Comerciales por Pagar, las cuales financian el 70% del total de activos de la compañía y constituyen el 80,5% del total del pasivo de la empresa. Según las notas N° 11 y 12 de la información remitida por la empresa, este concepto está compuesto principalmente, por deudas a corto plazo con los accionistas por valor de \$2.494 millones y proveedores nacionales, por valor de \$1.165 millones de pesos.

Por otra parte, la segunda fuente de financiamiento externo de Grencol, son Otros Pasivos financieros no corrientes, las cuales concentran el 17,7% del total del pasivo y el 15,5% del total del activo. De acuerdo con la nota N°13 de la información financiera remitida, se observa que dicho pasivo corresponde a deudas a largo plazo con los accionistas, por tal razón, se podría inferir que la deuda total con accionistas presenta un valor total de \$3.348 millones de pesos, y se deduce que es la principal fuente de financiamiento de Grencol, lo anterior, sin tener en cuenta el nivel de exigibilidad del pasivo

2.2.1.3 Patrimonio

El patrimonio de la empresa financia a través de recursos propios o generación interna de efectivo por el ejercicio de la actividad económica, el 12,3% de los activos de Grencol.

Respecto a la información entregada por la empresa, se observó que el Capital, es la fuente principal de financiación interna de Grencol, el cual representa el 89% del total del patrimonio y financia el 10,9% del total del activo.

2.2.2 Resultados Financieros

Tabla 4 Resultados Financieros 2019

Al 31 de Diciembre de 2019	
Ingresos de actividades ordinarias	2.347.813.277
Costo de ventas	-2.094.990.918
Ganancia bruta	252.822.359
Gastos de administración	-170.885.908
Gastos de ventas y distribución	0
Otros gastos	0
Ganancia Operacional	81.936.451
Otros ingresos	158.435.564
Otros gastos	-1.907.790
Ganancia antes de Impuestos	238.464.225
Impuesto a las ganancias	-78.693.194
Ganancia del Periodo	159.771.031

Fuente: Grencol.

Respecto a los resultados brutos, los ingresos por actividades ordinarias, según la Nota N° 22, están compuestos en su totalidad por ventas por la prestación del servicio, el costo de dichos ingresos correspondió al 89% de los ingresos; en consecuencia, la empresa generó una utilidad bruta por valor de \$253 millones de pesos en el año 2019.

Los gastos de administración, según la Nota N°24, están compuestos principalmente por gastos de personal. Los gastos de administración concentran el 7% de los ingresos ordinarios, lo cual generó que la utilidad operacional de la empresa para el año 2019, fuera de \$82 millones de pesos.

Finalmente, debido a un valor de \$158 millones de pesos obtenidos como otros ingresos por concepto de operaciones financieras, la empresa luego de aplicar la tasa impositiva respectiva, obtuvo una utilidad del periodo 2019, por valor de \$159,7 millones de pesos.

2.3 Gestión de Riesgos

2.3.1. Riesgo Financiero

La Superintendencia solicitó a la empresa información para la verificación de la gestión de los riesgos financieros más significativos del año 2019, para lo cual la empresa remitió la matriz de riesgos del proceso de gestión financiera. Según lo anterior, se observó que los riesgos realizan las siguientes etapas:

- Identificación del riesgo
- Causas del riesgo
- Efectos del riesgo
- Cálculo de probabilidad de ocurrencia
- Determinación del impacto del riesgo
- Cuantificación del riesgo inherente
- Adopción de controles
- Calificación de los controles
- Determinación del riesgo residual

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se resumen los riesgos financieros identificados por el prestador:

Tabla 5 Riesgos Financieros año 2019.

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
Inobservancia Normativa (desactualización Normativa)	Probable	Mayor	16	8
Incumplimiento pago de obligaciones.	Probable	Mayor	16	8
Inexactitud e inoportunidad en la información (Suministro de información no confiable o extemporánea)	Probable	Mayor	16	8
Deficiencia de la calidad en las actividades realizadas	Probable	Moderado	9	3
Pérdida de información.	Probable	Moderado	9	3
Falsedad en presentación de documentos	Probable	Menor	8	6
Fraude	Probable	Moderado	12	6
Evasión	Probable	Moderado	12	6

Fuente: Grencol. Elaboración: SSPD.

De acuerdo con la tabla anterior, Grencol identificó 8 riesgos de tipo financiero, de los cuales, 3 fueron valorados como de alto impacto, 4 fueron valorados como de impacto moderado y 1 de riesgo menor. Así las cosas, luego de la aplicación de controles, los 9 riesgos disminuyeron su probabilidad de ocurrencia.

No obstante, llama la atención que en el riesgo denominado “perdida de información”, pese a que es uno de los riesgos con menor valor residual luego de aplicar controles, tales como los “Backus”, dicho riesgo se haya materializado, como se puede inferir por lo mencionado por Grencol, respecto al secuestro de información contable.

En conclusión, se recomienda al prestador verificar la efectiva aplicación y efectividad de su modelo de gestión de riesgos, toda vez que, la existencia de una copia de seguridad de la información, tal como se evidencia en los controles implementados por Grencol, podría haber mitigado el impacto por la pérdida de información en la empresa.

2.3.2. Riesgo de desastres

Cuando se hace referencia a la gestión del riesgo de desastres se contempla un proceso social orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y el manejo de desastres, con el propósito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible. (Ley 1523 de 2012, art 1).

Para la validación de los contenidos mínimos que deben tener los planes de gestión del riesgo de las empresas prestadoras del servicio de gas combustible, fue elaborada una

herramienta que tiene en cuenta todos los requerimientos establecidos por el Decreto 2157 del 20 de diciembre de 2017, “por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012 ”. Con el fin de conocer el estado de aplicación del decreto mencionado y definir las estrategias necesarias para garantizar su cumplimiento.

Como se describió anteriormente, el Decreto 2157 de 2017 establece que el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres de Empresas Públicas y Privadas – PGRDEPP, contiene los siguientes procesos:

- Conocimiento del Riesgo
 - Establecimiento del Contexto (interno, externo y del proceso de gestión del riesgo).
 - Criterios del riesgo (definición de probabilidad, definición del nivel de riesgo y definición de riesgo aceptable o tolerable).
 - Valoración del Riesgo (incluye identificación, análisis y evaluación del riesgo).
 - Monitoreo del Riesgo.
- Reducción del Riesgo
 - Intervención Correctiva (reducción del riesgo actual).
 - Intervención Prospectiva.
 - Protección Financiera.
- Manejo de Desastres
 - Plan de Emergencias y Contingencias - PEC
 - Componente de preparación para la respuesta a emergencias.
 - Componente de ejecución para la respuesta a emergencias.

Para la presente evaluación fue tenido en cuenta el documento denominado “Plan de Gestión del Riesgo Desastres GRENCOL COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.” y se tienen las siguientes observaciones:

Los contenidos del plan no fueron desarrollados para cada uno de los procesos de la gestión del riesgo de desastres, es decir, conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres según lo establecido en la normatividad vigente. El documento presenta la identificación de amenazas, análisis de la vulnerabilidad y valoración del riesgo utilizando la metodología de diamantes de riesgos, adicionalmente se encuentra una matriz de riesgo realizada por la ARL Sura para la sede de Chinácota, no fueron tenidas en cuenta las amenazas de los municipios de Bochalema, Durania, Herrán, Pamplonita y Ragonvalia.

En cada uno de los análisis de riesgo mencionado se identificaron y evaluados diferentes amenazas, por ejemplo, en la tabla 03, se identifican amenazas según el origen en naturales, tecnológicas y antrópicas, mientras que en la matriz de riesgos realizada por la ARL Sura se identificaron otros riesgos.

Únicamente fueron elaborados los procedimientos operativos normalizados para atentado terrorista, incendios y explosión y accidente de tránsito, en el procedimiento para atentado terrorista menciona las acciones y responsabilidades durante y después de un sismo.

El capítulo 18 denominado Mejora Continua presenta medidas de reducción del riesgo tecnológico, biológico, y natural, sin embargo, no tiene en cuenta el riesgo antrópico.

El cuadro denominado plan de gestión del riesgo de desastres GRENCOL E.S.P.- Decreto 2157 de 2017 no se puede leer.

El documento revisado contiene la conformación de la brigada de emergencia y las responsabilidades de cada uno de sus integrantes, el plan de evacuación, plan de emergencias y los instructivos para los grupos de apoyo.

Algunos capítulos del plan de gestión del riesgo presentado por la empresa pueden ser utilizados para la formulación plan de gestión del riesgo de desastres teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P. opera como empresa Comercializadora y Distribuidora de Gas Natural por Redes, para lo cual, hasta diciembre del año 2019 contaba con infraestructura de distribución en 4 municipios, ubicados en el departamento de Norte de Santander y atendía a 1.329 suscriptores.

Tabla 6 Usuarios atendidos por El prestador en Norte de Santander

Municipio	Suscriptores		
	No Residenciales	Residenciales	Total
CHINACOTA	0	409	409
HERRAN	0	162	162
PAMPLONITA	0	213	213
RAGONVALIA	0	546	546
USUARIOS TOTALES			1.329

Fuente: Sistema Único de información - SUI

Para la prestación del servicio, la empresa dispone de Estaciones de Regulación de Puerta Ciudad – (ERPC)¹, a continuación, se muestra la fecha de entrada en operación de cada una, así:

Tabla 7 Estaciones de Regulación de Puerta Ciudad con Inicio de Operaciones

Departamento	Municipio	Fecha inicio Operación	Tipo
Norte de Santander	Chinácota	15/03/2019	E.R.P.C.
Norte de Santander	Ragonvalia	01/01/2019	E.R.P.C.
Norte de Santander	Herrán	01/01/2019	E.R.P.C.
Norte de Santander	Pamplonita	15/11/2019	E.R.P.C.

Fuente: Sistema Único de información - SUI

Los sistemas de distribución Gas Natural del prestador se encuentran conectados a estaciones de descompresión, ubicadas en cada municipio. A continuación, se presenta la distribución de los municipios atendidos.

¹ E.R.P.C. Estación de Regulación de Puerta Ciudad o City Gate

Tabla 8 Municipios Atendidos

Tipo de gas	Departamento	Municipio
GAS NATURAL	NORTE DE SANTANDER	54172-CHINACOTA
		54347-HERRAN
		54520-PAMPLONITA
		54599-RAGONVALIA

Fuente: SUI

3.1 Índices De Calidad

Para la medición de los índices que apuntan a la calidad del producto entregado y a la calidad del servicio prestado, se debe dar cumplimiento a las indicaciones y requisitos dispuestos en la Resolución CREG 100 de 2003, donde se adoptan los parámetros de medida y valores de referencia admisibles para los estándares de calidad, así mismo, se debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Circular Conjunta SSPD–CREG 001 de 2006, donde se dan indicaciones con respecto a los formatos y mecanismos para reporte de información al Sistema Único de Información.

A la fecha de elaboración de la presente evaluación integral, la empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P. reportó información relacionada con el formato *T4. Presión en líneas y nivel de odorización*, para los meses de enero a noviembre de 2019, así mismo, reportó la información del formato *T2 Información de respuesta a servicio técnico*, del formato *T3 Consolidación de Indicadores* y formato *C2. Información de Compensaciones Sector Residencial y No Residencial*.

3.1.1 Duración Equivalente de Interrupción del Servicio (DES)

Para el año 2019, el prestador reportó no tener interrupciones del servicio. En este orden de ideas la información consultada en el SUI fue cargada como “Certificado No aplica”. Así mismo, con motivo del requerimiento realizado por esta Dirección Técnica, el prestador informó que en el año 2019 no se presentaron interrupciones en los sistemas de distribución que él operó.

3.1.2 Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI)

En el análisis del Formato T4 de la Circular SSPD – CREG 001 de 2006, no se encontraron desviaciones en las mediciones de los niveles de presión dinámica para el suministro de gas combustible por redes, dado que todas las mediciones se ajustan a los estándares de calidad solicitados por la Resolución CREG 100 de 2003. La información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9 Índice de Presión en Líneas Individuales

Combustible	Muestra	N.C. ²	% N.C.
Gas Natural	245	0	0.0

Fuente: SUI

- Se verificó que el prestador posee equipos para la medición de IPLI y se verificó la existencia de certificados de calibración vigentes durante el año 2019, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- Sin embargo, en el análisis del Formato T4 no se encontraron mediciones correspondientes al mes de diciembre.

² N.C. se refiere a la cantidad de mediciones que fueron No Conformes, con los estándares de la Resolución CREG 100 de 2003

- El número de observaciones anuales por cada E.R.P.C. con un número de usuarios inferior a 5000 según la Resolución CREG 009 de 2005 es de 71.4. Dado que el prestador tiene 4 E.R.P.C. debió realizar 285.6 y únicamente reporto 245 mediciones.

3.1.3 Índice de Odorización (IO)

Según la información cargada por el prestador al Sistema Único de Información, este utiliza **Mercaptano** como sustancia odorante para el Gas Natural y las mediciones son realizadas a través del método cuantitativo. En cuanto a la revisión del Formato T4 de la Circular SSPD – CREG 001 de 2006, no se encontraron desviaciones en las mediciones a niveles de odorización para el suministro de gas combustible por redes, dado que todas se ajustaron a los estándares de calidad solicitados por la Resolución CREG 100 de 2003. La información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10 Índice de Odorización

Combustible	Muestra	N.C.	% N.C.
Gas Natural	245	0	0.0

Fuente: SUI

- Mediante Radicado SSPD No. 20205291937042 el prestador informó que el agente encargado del proceso de odorización del gas fue SERVIEMERSON y que el odorante utilizado fue **THT (Tetrahydrothiophene)** durante todo el año 2019. Lo anterior no concuerda con lo reportado por el prestador al SUI donde manifestó que el gas distribuido durante el año 2019 se odorizó con **Mercaptano**, así mismo, las mediciones reportadas en el formato T4 tienen resultado satisfactorio para **Mercaptano**.
- De lo anterior se establece que no hay coherencia entre la información reportada al SUI con la información del odorante utilizado, los equipos usados para su medición y lo manifestado por el prestador en el comunicado SSPD N° 20205291937042.
- Se verificó que el prestador posee equipos para la medición de IO y se verificó la existencia de certificados de calibración vigentes para el año 2019.

3.1.4 Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST)

El indicador IRST es el porcentaje de solicitudes, por tipo de evento, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia. En la revisión del formato T2 de la Circular SSPD–CREG 001 de 2006, se encontró que, el Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST) no se cumplió al 100%; dado que el prestador no atendió todas las emergencias, dentro del tiempo definido en el numeral 5.7 del código de distribución de gas combustible por redes. La información se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11 Índice de Respuesta de Servicio Técnico (IRST)

Combustible	Nro. De Eventos	Tipo de Evento	N _{SR} ³	N _{FR} ⁴	IRST (%)
Gas Natural	159	Calidad de la llama	159	129	18.87

Fuente: SUI

³ Número total de solicitudes, por tipo de evento, recibidas durante el periodo.

⁴ Número total de solicitudes, por tipo de evento, atendidas por fuera del tiempo de referencia establecido.

3.2 Revisiones Periódicas

La DTGGC solicitó una descripción de la base de datos con la que el prestador hace seguimiento al esquema de revisiones periódicas y copia de los modelos de carta, con los que comunica a sus usuarios la obligación de cumplir con la revisión periódica de las instalaciones internas de gas.

Así mismo, se solicitó un archivo .csv donde se incluyera: NIU⁵, dirección completa de la instalación interna de gas combustible, nombre del titular, identificación del medidor, fecha en que el prestador dio suministro de gas a la instalación interna de gas combustible por primera vez, número de certificado de conformidad de revisión previa, fecha de expedición del certificado de conformidad de revisión previa, organismo de evaluación que realizó la certificación de la instalación interna de gas combustible con motivo de la revisión previa, número del último certificado de conformidad vigente, fecha de expedición del certificado de conformidad vigente y organismo de evaluación que emitió el certificado de conformidad vigente para la instalación interna de gas combustible.

De la revisión a esta información se estableció que no está completa, y que no es adecuada para realizar seguimiento al esquema de revisiones periódicas. A continuación, se citan algunos de los hallazgos encontrados en la información entregada por el prestador, así:

- El prestador manifestó que actualmente no tiene bases de datos para las revisiones periódicas de sus usuarios dado que estos no han cumplido con el tiempo establecido para este fin.
- Respecto a la copia de los modelos de carta con los que comunica a sus usuarios la obligación de cumplir con la revisión periódica de las instalaciones comunicó que actualmente no se tiene este modelo de carta dado que sus usuarios no han cumplido con el tiempo estipulado para la revisión.
- En respuesta al requerimiento hecho por esta Dirección Técnica, el prestador aportó un archivo .csv donde se observó 1605 números de Identificación de usuario junto con dirección y nombre del titular, de los cuales únicamente 119 cuentan con identificación del medidor, fecha en que el prestador, dio suministro de gas a la instalación interna de gas combustible por primera vez, número de certificado de conformidad de revisión vigente y organismo de evaluación que emitió el certificado de conformidad vigente. Para las demás (1486 cuentas de usuario) no se reportó esta información.
- Además de la información solicitada se realizó una revisión de la página web⁶ del prestador para verificar el cumplimiento de la obligación que tiene de divulgar, en su página web, el listado actualizado de los organismos de inspección acreditados que podrán realizar la revisión periódica de la instalación interna de gas; obligación contenida en el artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012. De esta búsqueda se estableció que el prestador no tiene publicado dicho listado en su página web. Es necesario tener en cuenta que las revisiones de las instalaciones internas también se hacen cuando ha sido objeto de alguna modificación o por solicitud del usuario ante la sospecha un defecto.

⁵ Número de Identificación de Usuario

⁶ <https://www.grencolsasesp.com/>

La empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P suministró otra documentación relacionada con el tópico técnico, la cual fue revisada para evaluar el cumplimiento de obligaciones dispuestas para las empresas que prestan servicios públicos como Distribuidores Comercializadores de gas combustible por red para la vigencia 2019, así:

- Licencias que tratan los artículos 22, 25 y 26 de la Ley 142 de 1994. El Prestador aportó la anterior información para los municipios de Chinácota, Ragonvalia, Herrán y Pamplonita.
- Relación de los municipios donde tiene presencia como distribuidor de gas combustible por redes y las fuentes de gas de la que se abasteció cada municipio durante el año 2019.
- Volúmenes totales facturados mes a mes en cada municipio durante el año 2019.
- El prestador aportó los planes de expansión, tramitados por COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S. P con el respectivo cronograma de inversiones, presentado ante la CREG.
- El prestador aportó esta información para seis mercados relevantes los cuales fueron tramitados por él directamente. Sin embargo, no se aportaron las resoluciones de aprobación de cargos para cada uno de los planes anteriormente relacionados.
- Demanda diaria (en unidades de m³) calculada para el año 2019 en cada municipio atendido con GN.
- Relación de los vehículos y equipos que fueron destinados y/o contratados por el prestador, durante el año 2019, para el transporte y suministro de GNC en los mercados atendidos, con la identificación de cada uno de ellos, lo anterior con las respectivas capacidades de transporte o almacenamiento.
- El prestador aportó la póliza 35656 contratada con Chubb Seguros Colombia S.A. a favor de VERA GAS SAS ESP, la póliza 101002200 contratada con Seguros del Estado S.A. a favor de COOTRANSCOPEPETROL SAS, las pólizas 1055693 y 1001475 contratadas con La Previsora SA Compañía de Seguros a favor de 3091945-MC2 S.A.S. E.S.P. No obstante, las pólizas 35656, 101002200, 1055693 y 1001475 no cubren la totalidad de la vigencia del año 2019 y la póliza 0038663 no da cobertura a los vehículos que fueron destinados y/o contratados por COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S. P para el transporte y suministro de GNC durante el año 2019.
- Información de las pérdidas Técnicas y no técnicas que se presentaron mes a mes durante el año 2019, en cada uno de los municipios atendidos.
- Copia del plan de contingencia vigente para el año 2019.
- Se pudo observar que el plan de mantenimiento y operación presentado está elaborado con la información contenida en la norma NTC 3728. Sin embargo, no se observó una aplicación directa de las indicaciones de la NTC 3728 en la infraestructura particular de los sistemas de redes operados por el distribuidor.
- Respecto del cronograma de mantenimiento vigente para el año 2019, se encontró que este no discriminó las actividades por cada municipio atendido.
- Copia de los registros de inspección para detección de fugas en la red de distribución, reparaciones a tuberías, de inspección a válvulas y de inspección a equipos de regulación.
- El prestador entregó planos para los 4 municipios donde opera redes de distribución. En ellos se muestra la ubicación válvulas, la localización de las ERPC y se identifican los anillos de incidencia.

- El prestador no entregó registros que den cuenta de los ejercicios conjuntos con los cuerpos de bomberos para la atención de emergencias, realizados en 2019.
- Se aportó el número de teléfono del cuerpo de bomberos de Chinácota y el prestador aclaró que los municipios de Herrán, Ragonvalia y Pamplonita no cuentan con cuerpo de bomberos.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P. para la vigencia 2019, se encontraba registrada con las actividades de Distribución y Comercialización de gas natural comprimido, a continuación, se analiza la composición del mercado atendido desde los aspectos evaluados por la SSPD.

4.1 Número de Suscriptores y niveles de consumo

La empresa entró en operación en el 2019 en el departamento de Norte de Santander, con suscriptores regulados en un solo mercado relevante, el cual está conformado por los municipios de Chinácota, Ragonvalia, Herrán, Bochalema y Pamplonita con el servicio de gas natural comprimido, para un total de 1.624 suscriptores a corte de diciembre de 2019 distribuidos en los estratos 1, 2 y 3.

Tabla 12 Número Usuarios

Estrato	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	10	12	13	296	429	429	415	416	461	467	520	714
2	569	569	674	674	752	752	753	756	806	810	872	891
3	19	19	12	12	18	18	17	14	14	14	18	19

Fuente: Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P

Tabla 13 Consumo m3

Estrato	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	195	907	526	2.877	5.180	3.799	3.427	3.089	6.290	5.799	6.233	6.899
2	11.548	9.683	7.580	8.980	8.024	9.086	7.655	8.540	9.351	7.695	8.899	8.917
3	394	335	203	155	141	173	121	119	200	170	244	198

Fuente: Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P

Así mismo, en relación con los consumos de gas natural en metros cúbicos (m3) para usuarios regulados, se observa que, en el año 2019 COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P. reportó un consumo de 16.014 (m3) de gas natural comprimido, información que revela una concentración mayor de consumo en el estrato 2.

4.2 Proceso de toma de lecturas y facturación

Según la información remitida por el prestador como respuesta al radicado 20202300819931, la empresa cuenta con un proceso de facturación que está debidamente estructurado, en el cual se establece la metodología para la toma de lecturas y facturación.

El desarrollo del procedimiento inicia con la generación de los archivos en el software NEXIS la cual es enviada a cada municipio con copia al gerente. Una vez cargada esta información en los celulares de cada auxiliar de toma de lecturas, el auxiliar se desplaza para realizar las lecturas.

Cuando esta la totalidad de las lecturas tomadas, se entrega la información al asistente municipio quien la envía al asistente administrativo en Bogotá quien carga el archivo de lectura a NEXIS donde se elabora la factura y se archiva la información.

4.3 Peticiones, quejas y reclamaciones – PQRs

Para la vigencia 2019 COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P. reportó en un requerimiento 20202300819931 realizado en agosto de 2020, un total de 2675 PQRs interpuestas por los usuarios.

A continuación, se presenta una tabla que resume la cantidad de PQRs recibidas mensualmente para el 2019 donde la empresa presenta en la columna (C) el número total de quejas recibidas, el cual difiere en el número registrado en la columna (A) que presenta la información registrada en el Sistema Único de Información -SUI.

En este caso la empresa hace la aclaración que del número de PQR de ese año (C), son debido a que los usuarios se encontraban en la transición de combustibles donde mantenían la precepción de compra de GLP, y adicional estaba la comprensión de la factura del nuevo servicio y los periodos de facturación. Por otra parte, la empresa también indica que existen escenarios donde las quejas corresponden por lecturas tomadas de manera incorrecta donde se procedió a generar el respectivo ajuste.

Tabla 14 Número de PQR por mes periodo 2019

Mes	(A) Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	Otros Conceptos	(C) Total
01 / 2019	38	22	60
02 / 2019	62	38	100
03 / 2019	158	95	253
04 / 2019	130	110	240
05 / 2019	147	89	236
06 / 2019	150	82	232
07 / 2019	142	80	222
08 / 2019	154	83	237
09 / 2019	164	73	237
10 / 2019	163	94	257
11 / 2019	185	105	290
12 / 2019	202	109	311
Total año	1695	980	2675

Fuente: SUI, Prestador y cálculos propios

4.4 Puntos de atención al usuario

Por medio del requerimiento 20202300819931 realizado a COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P. en agosto de 2020, la empresa indica que cuenta con 5 oficinas destinadas para la atención de usuarios distribuidas en sus mercados, así:

Tabla 15 Oficinas de atención al usuario

Municipio	Dirección	Horario de atención
Chinácota	Carrera 4 2n-06	Lunes a Viernes 8:00 am a 1:00 pm
Pamplonita	Calle principal oficina de Efecty	Lunes a Viernes 8:00 am a 1:00 pm
Durania	Av 2 6 73	Lunes a Viernes 8:00 am a 1:00 pm
Rangovalia	Calle 5 2 – 33	Lunes a Viernes 8:00 am a 1:00 pm
Herrán	Por definir	Martes a Jueves 8:00 am a 12:00 pm

Fuente: COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P

En la respuesta mencionada anteriormente, la empresa informa que cada oficina es atendida por un asesor de servicio al cliente, que es la persona que brinda respuesta en primera instancia. Si a las peticiones, quejas y recursos que los usuarios interponen en primera instancia se brinda solución se cierra el caso, pero en caso contrario, el caso es escalado, al departamento de PQR, donde se generan el 80% de respuestas de los requerimientos. En caso de no poderse brindar respuesta, se extiende la solicitud a la gerencia quien busca solución al caso.

4.5 Requisitos mínimos de la facturación:

En el desarrollo de la evaluación se analizaron 15 copias de facturas para el mercado de la empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P, para diferentes estratos en los cuales presta servicio. Es de resaltar que en el requerimiento 20202300819931 realizado en agosto de 2020 se recibió únicamente de los datos a imprimir en las facturas (como se muestra en la siguiente ilustración), lo cual dificulta el proceso de validación de cumplimiento del artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 y del contrato de condiciones uniformes del prestador.

Ilustración 1 Copia de la factura enviada por la E.S.P.

Mes	Consumo
DIC	2
ENE	0
FEB	15
MAR	0
ABR	5
MAY	0,870
PR	4,35

CONSUMO	14.572
SUBSIDIO CONSUMO FSSRI	-6.012
SUBTOTAL CONSUMO	8.560
DERECHO DE CONEXION	1.133
INT. DERECHO CONEXION	3.154
SUBTOTAL FINANCIACI	4.287
AJUSTE A LA DECENA	3
SUBTOTAL OTROS	3
VALOR MES	12.850
VALOR ATRASO	0
TOTAL A PAGAR	12.850

Fuente: COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P

En una segunda ocasión se requirió la información completa a la empresa, la cual envió nuevamente la información como se presentó en la anterior ilustración.

Con la limitación anteriormente mencionada y considerando que en varias de las facturas enviadas aparentemente hay registro de consumos históricos cero (posiblemente por ser usuarios a los cuales se les acaba de instalar el servicio y que estaría acorde a la fecha de inicio de prestación del servicio reportado), se concluye que

no es posible realizar la correcta revisión del artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 ni de lo establecido en el artículo 32 del “Contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a cargo”.

4.6 Procedimiento para recuperación de consumos

La empresa informa que no generaron procesos de recuperación de consumos en el transcurso de 2019, lo cual es necesario relacionar con el hecho que el inicio de operación de la empresa fue en el transcurso de ese mismo año.

4.7 Gestión de Cartera

En relación con la gestión de cartera COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P tiene implementada y documentada una política de cartera (GRE – 01 ADM), donde la empresa ha establecido indicadores para medir rangos de deuda y alternativas para gestión de cartera.

Adicionalmente la empresa informa tener un convenio de recaudo con Efecty, el cual una vez implementando les permitió recaudar un 8% más de cartera.

Respecto a la cartera vencida de más de 90 días, la empresa presenta la información de la siguiente tabla. Aquí se aprecia entre otras cosas, el impacto en la cartera por la transición de los usuarios al nuevo esquema de facturación de gas natural comprimido y la comprensión de la nueva factura.

Tabla 16 Cartera Total y Cartera en mora mayor a 90 días

Estrato	Cartera Total MM\$		Total Cartera Vencida + 90días	
	Consumo	Otros conceptos	Consumo	Otros conceptos
1	\$ 13.073.023	\$ 30.503.723	\$ 9.151.116	\$ 21.352.606
2	\$ 16.847.669	\$ 39.311.228	\$ 10.950.984	\$ 25.552.299
3	\$ 348.483	\$ 813.127	\$ 30.975	\$ 72.275
Total general	\$ 30.269.175	\$ 70.628.078	\$ 20.133.075	\$ 46.977.180

Fuente: COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P

Finalmente, la empresa reporta que en el 2019 el valor recuperado de facturación (porcentaje de recaudo) en la siguiente tabla, el cual fue variable acorde a lo presentado en la siguiente tabla. Esto considerando nuevamente el impacto de la transición mencionado anteriormente.

Tabla 17 Valores mensuales de facturación y recaudo 2019

Mes	Facturado	Recaudo	% Recaudo
Enero	\$43.914.150	\$31.443.373	72%
Febrero	\$40.043.424	\$373.753	1%
Marzo	\$29.965.743	\$3.236.135	11%
Abril	\$76.574.135	\$4.119.929	5%
Mayo	\$83.562.291	\$43.465.285	52%
Junio	\$81.728.111	\$17.498.635	21%
Julio	\$57.835.453	\$15.009.819	26%
Agosto	\$57.589.620	\$17.871.400	31%
Septiembre	\$68.379.956	\$14.706.619	22%
Octubre	\$49.650.232	\$24.035.650	48%
Noviembre	\$31.302.015	\$15.153.288	48%
Diciembre	\$130.999.720	\$61.105.020	47%

Fuente: COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P

4.8 Aspectos Tarifarios

En relación con el análisis de los aspectos tarifarios, se tomó como base la información remitida por parte de Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P. y la información del reporte de componentes tarifarios relacionado con la circular SSPD – CREG No. 001, información contenida en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI. Lo anterior, respecto del mercado en el que la empresa presta el servicio de distribución de gas por redes -por medio de Gas Natural Comprimido, GNC-, es decir, el mercado de Bochalema.

Respecto del tema tarifario, también se verificó la información del contrato de suministro y transporte que la empresa tiene vigente, el cual evidencia que la empresa cuenta con los contratos requeridos para garantizar la prestación del servicio en su mercado. Y finalmente se verificaron las resoluciones con las cuales la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG aprobó los cargos de Distribución y de Comercialización para el Mercado Relevante.

Adicionalmente, se realizaron mesas de trabajo con el responsable de las tarifas de Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P., con el objetivo de contar con una visión bipartita del ejercicio de verificación tarifaria.

4.8.1 Mercados Atendidos por la empresa Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P.

Los mercados que el prestador atendió durante el año 2019 se describen a continuación:

Tabla 18 Mercados Relevantes atendidos por Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P.

Mercados Relevantes Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P.			
Mercado	Resolución CREG	Fecha de Aplicación	Observaciones
Mercado 766, Bochalema – Conformado por los municipios de Bochalema, Chinácota, Durania, Herrán, Pamplonita y Ragonvalia.	083 de 2017 092 de 2017	A partir del 1 de enero de 2019	La Infraestructura de Distribución cuenta con recursos de inversión por parte de la empresa. La solicitud de aprobación de cargos fue presentada por la empresa Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P.

Fuente: SSPD.

4.8.2 Componentes Tarifarios

Las metodologías tarifarias que se aplican según la regulación vigente buscan remunerar las actividades de los diferentes agentes de la cadena de prestación del servicio, los cuales se mencionan a continuación:

- Componente G, por medio del cual se remunera el costo de las compras del gas, se remunera en pesos por metro cúbico -\$/m³-.
- Componente T, el cual remunera el costo de las compras de la capacidad de transporte, se remunera en pesos por metro cúbico -\$/m³-.

- Componente D, por medio del cual se remunera el costo de la actividad de distribución (llevar el gas desde los City Gates hasta los predios de los suscriptores), se remunera en pesos por metro cúbico -\$/m³-.
- Componente de Comercialización C remunera las actividades como: compra y venta de gas al usuario final, medición, entrega de facturas, recaudo, mercadeo y atención al usuario, se remunera en pesos por factura -\$/factura-.

El costo de los componentes varía cada mes de acuerdo con factores del mercado. Por ejemplo, los componentes G y T se afectan con las variaciones que tiene la Tasa Representativa del Mercado – TRM cada mes.

4.8.2.1 Componentes Tarifarios Mercado Bochalema – Norte de Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados y reportados al Sistema Único de Información -SUI- por la empresa durante el año 2019 en el mercado donde presta el servicio:

Tabla 19 Componentes Tarifarios Mercado Bochalema

Mes	G COP/m ³	T COP/m ³	D COP/m ³	CUv COP/m ³	Cuf COP/Factura
ene-19	1.632,53	198,91	1.178,17	3.128,28	2.612,93
feb-19	1.626,35	184,34	1.182,49	3.111,23	2.583,72
mar-19	1.056,76	753,73	1.183,25	3.111,82	2.595,37
abr-19	1.056,76	754,49	1.186,43	3.115,91	2.603,40
may-19	1.057,73	756,20	1.195,63	3.128,27	2.612,93
jun-19	1.379,33	775,64	732,21	3.000,00	2.621,47
jul-19	1.557,42	788,52	445,65	2.900,00	2.624,05
ago-19	1.584,57	185,56	1.020,04	2.900,00	2.623,06
sep-19	1.681,05	178,44	930,90	2.900,00	2.625,63
oct-19	1.681,05	180,45	928,89	2.900,00	2.626,67
nov-19	1.681,05	180,27	929,07	2.900,00	2.626,17
dic-19	1.681,05	180,31	929,03	2.900,00	2.629,48

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla anterior, durante el año 2019, el comportamiento del Costo Unitario Variable (CUv) que la empresa aplicó en el mercado Bochalema presentó las siguientes variaciones:

- En el mes de junio, respecto al mes de mayo, el Cuv disminuyó un 4,1%, debido a la reducción del costo del componente de distribución, el cual pasó de 1195,63 -COP/m³- en el mes de mayo a 732,21 -COP/m³- en el mes de junio.
- En el mes de julio, respecto al mes junio, el Cuv disminuyó un 3,33%, esto debido a la reducción del componente de distribución, el cual llegó a estar en su punto más bajo a lo largo del año en análisis, llegando a un valor de 445,65 -COP/m³-.
- Llama la atención el hecho de que desde julio a diciembre el Costo Unitario Variable (CUv) no presentó variación alguna. En ese sentido, este valor mantuvo un valor constante de 2.900 -COP/m³-.

4.8.2.2 Verificación del cálculo de los componentes de suministro -G- y transporte -T-

Puesto que la empresa cuenta con un contrato que incluye la compra y transporte de Gas Natural Comprimido en conjunto, se decide realizar la revisión de los componentes de suministro y transporte en conjunto, puesto que no es viable discriminar su tarifa desde la información contenida en el contrato.

Con la información recopilada y aportada por la empresa, se verificó el cálculo de los dos componentes en mención para el mercado Bochalema, para todos los meses del año 2019, el resultado se observa en la siguiente tabla:

Tabla 20 Variación Componentes G y T calculado y aplicado

Mes	Mercado	TRM empleada (COP/USD)	Costo del Componente G y T calculado (COP/m ³)	Costo del Componente G y T Aplicado (COP/m ³)	Variación (calculado menos aplicado, COP/m ³)
ene-19	766-Bochalema	3.249,75	1.878,66	1.831,44	47,22
feb-19	766-Bochalema	3.163,46	1.839,58	1.810,69	28,89
mar-19	766-Bochalema	3.072,01	1.794,74	1.810,49	-15,75
abr-19	766-Bochalema	3.174,79	1.761,12	1.811,25	-50,13
may-19	766-Bochalema	3.247,72	1.767,22	1.813,93	-46,71
jun-19	766-Bochalema	3.357,82	1.818,49	2.154,97	-336,48
jul-19	766-Bochalema	3.205,67	1.725,25	2.345,94	-620,69
ago-19	766-Bochalema	3.296,85	1.755,96	1.770,13	-14,17
sep-19	766-Bochalema	3.427,29	1.818,26	1.859,49	-41,23
oct-19	766-Bochalema	3.462,01	1.831,80	1.861,50	-29,70
nov-19	766-Bochalema	3.389,94	1.801,84	1.861,32	-59,48
dic-19	766-Bochalema	3.522,48	1.836,75	1.861,36	-24,61

Fuente: Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P. - SUI – Cálculos SSPD.

De la tabla anterior se evidencian variaciones hasta 620,69 pesos por metro cúbico, esta situación tuvo un fuerte impacto en las diferencias que se detallan adelante con relación al Costo Unitario de Prestación de Servicio, teniendo en cuenta que el costo de transporte y distribución tienen un peso importante dentro del costo variable final.

4.8.2.3 Verificación del valor aplicado del componente de distribución -D-

El componente de distribución para el mercado en análisis se actualiza por medio de lo establecido en la Resolución CREG 202 de 2013. El cargo de distribución se aprobó por medio de la resolución CREG 083 de 2017. En ese sentido, se encuentra que el valor aplicado por el prestador no sobrepasa el valor máximo permitido acorde a la actualización realizada por esta Superservicios. Lo anterior se detalla por medio de la siguiente tabla:

Tabla 21 Variación Cargo de Distribución actualizado y aplicado

Mes	Mercado	Costo del cargo máximo de distribución actualizado (COP/m ³)	Costo del Componente D Aplicado (COP/m ³)	Variación (calculado menos aplicado, COP/m ³)
ene-19	766-Bochalema	1.240,35	1.178,17	62,18
feb-19	766-Bochalema	1.244,25	1.182,49	61,76
mar-19	766-Bochalema	1.247,52	1.183,25	64,27
abr-19	766-Bochalema	1.252,36	1.186,43	65,93
may-19	766-Bochalema	1.262,31	1.195,63	66,68
jun-19	766-Bochalema	1.274,13	732,21	541,92
jul-19	766-Bochalema	1.271,35	445,65	825,70
ago-19	766-Bochalema	1.279,97	1.020,04	259,93
sep-19	766-Bochalema	1.287,37	930,90	356,47
oct-19	766-Bochalema	1.293,19	928,89	364,30
nov-19	766-Bochalema	1.296,37	929,07	367,30
dic-19	766-Bochalema	1.294,63	929,03	365,60

Fuente: Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P. - SUI – Cálculos SSPD.

4.8.2.4 Verificación del valor aplicado del cargo de comercialización

Teniendo en cuenta que el cargo de comercialización de este mercado fue aprobado en la Resolución CREG 092 de 2017, y con base en la metodología establecida en la Resolución CREG 011 de 2003, a continuación, se reflejan los valores aplicados y su variación respecto del valor máximo actualizado por esta superintendencia.

Tabla 22 Variación Cargo de Comercialización actualizado y aplicado

Mes	Mercado	Costo del cargo máximo de comercialización actualizado (COP/factura)	Costo de comercialización Aplicado (COP/factura)	Variación (calculado menos aplicado, COP/factura)
ene-19	766-Bochalema	2.570,11	2.612,93	-42,82
feb-19	766-Bochalema	2.582,30	2.583,72	-1,42
mar-19	766-Bochalema	2.593,94	2.595,37	-1,43
abr-19	766-Bochalema	2.601,97	2.603,40	-1,43
may-19	766-Bochalema	2.611,50	2.612,93	-1,43
jun-19	766-Bochalema	2.616,41	2.621,47	-5,06
jul-19	766-Bochalema	2.620,03	2.624,05	-4,02
ago-19	766-Bochalema	2.622,61	2.623,06	-0,45
sep-19	766-Bochalema	2.621,62	2.625,63	-4,01
oct-19	766-Bochalema	2.624,19	2.626,67	-2,48
nov-19	766-Bochalema	2.625,23	2.626,17	-0,94
dic-19	766-Bochalema	2.624,73	2.629,48	-4,75

Fuente: Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P. - SUI – Cálculos SSPD.

De la tabla anterior es posible observar que para todos los meses el valor aplicado por el prestador sobrepasa el límite actualizado, llegando a tener variaciones que en promedio equivalen a un valor negativo de 5,85 -COP/factura- a largo el año 2019.

4.8.3 Verificación del Costo Unitario de prestación del servicio, Subsidios y contribuciones

Como se evidencia en la siguiente tabla, los valores calculados por esta Superintendencia presentan variaciones con relación a los valores reportados por la empresa; lo anterior para todos los meses del análisis. Es importante recalcar que el ejercicio de cálculo realizado se desarrolló con base en la información remitida por el prestador.

Con relación al escenario 1 (planteado en la tabla), escenario en el que se desarrollaron los cálculos de los demás numerales relacionados con temas tarifarios, se aplicaron, para los cálculos de los Costos Unitarios, los mismos valores de los costos de distribución que el prestador reportó, los cuales se encuentran por debajo de los valores máximos actualizados acorde a la regulación.

Ahora bien, se evidencia que, al emplear los valores de distribución indicados previamente, las variaciones del Costo Unitario Variable entre los costos aplicados y calculados no se dan a favor del usuario, particularmente para el periodo comprendido entre marzo y diciembre.

Por otra parte, en el escenario 2 (planteado en la tabla) se aplicaron, para los cálculos de los Costos Unitarios, los valores máximos de los costos de distribución calculados. Ahora bien, se evidencia que, al emplear los valores de distribución indicados previamente, las variaciones del Costo Unitario Variable entre los costos aplicados y calculados no afectan negativamente a los usuarios.

En ese sentido, la calidad de información y la selección del valor de distribución pueden dar como resultado diferentes valores del Costo Unitario. A continuación se presentan dos de esos escenarios, los cuales son:

Tabla 23 Variación Costo Unitario Variable calculado y aplicado

Mes	Mercado	Costo Unitario Aplicado (COP/m ³)	Costo Unitario calculado escenario 1 (COP/m ³)	Variación (calculado escenario 1 menos aplicado, COP/m ³)	Costo Unitario calculado escenario 2 (COP/m ³)	Variación (calculado escenario 2 menos aplicado, COP/m ³)
ene-19	766-Bochalema	3.128,28	3.177,31	49,03	3.242,05	113,77
feb-19	766-Bochalema	3.111,23	3.141,23	30,00	3.205,52	94,29
mar-19	766-Bochalema	3.111,82	3.095,46	-16,36	3.162,36	50,54
abr-19	766-Bochalema	3.115,91	3.063,86	-52,05	3.132,49	16,58
may-19	766-Bochalema	3.128,27	3.079,77	-48,50	3.149,18	20,91
jun-19	766-Bochalema	3.000,00	2.650,59	-349,41	3.214,73	214,73
jul-19	766-Bochalema	2.900,00	2.255,45	-644,55	3.115,01	215,01
ago-19	766-Bochalema	2.900,00	2.885,29	-14,71	3.155,87	255,87
sep-19	766-Bochalema	2.900,00	2.857,19	-42,81	3.228,27	328,27
oct-19	766-Bochalema	2.900,00	2.869,15	-30,85	3.248,38	348,38
nov-19	766-Bochalema	2.900,00	2.838,23	-61,77	3.220,59	320,59
dic-19	766-Bochalema	2.900,00	2.874,44	-25,56	3.255,03	355,03

Fuente: Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P. - SUI – Cálculos SSPD.

Con relación a la verificación del porcentaje de subsidio para los usuarios de estratos 1 y 2, se identifican variaciones para todos los casos, llegando a diferencias hasta de 19,66% entre el valor aplicado por el prestador y el valor calculado por esta Superintendencia, dicha operación fue realizada con base en la información remitida por el prestador.

Tabla 24 Variación Subsidio calculado y aplicado

Estrato	Mes	Mercado	Subsidio calculado (%)	Subsidio aplicado (%)	Variación (calculado menos aplicado, %)
Estrato 1	ene-19	766-Bochalema	50,00%	60,00%	-10,00%
	feb-19	766-Bochalema	50,14%	50,67%	-0,53%
	mar-19	766-Bochalema	49,19%	50,43%	-1,24%
	abr-19	766-Bochalema	48,76%	50,54%	-1,78%
	may-19	766-Bochalema	48,47%	50,21%	-1,74%
	jun-19	766-Bochalema	42,88%	50,61%	-7,73%
	jul-19	766-Bochalema	34,60%	48,10%	-13,50%
	ago-19	766-Bochalema	47,67%	48,47%	-0,80%
	sep-19	766-Bochalema	44,67%	48,77%	-4,10%
	oct-19	766-Bochalema	44,76%	46,29%	-1,53%
	nov-19	766-Bochalema	44,10%	46,22%	-2,12%
	dic-19	766-Bochalema	44,67%	46,07%	-1,40%
Estrato 2	ene-19	766-Bochalema	40,00%	50,00%	-10,00%
	feb-19	766-Bochalema	40,20%	40,84%	-0,64%
	mar-19	766-Bochalema	39,79%	41,26%	-1,47%
	abr-19	766-Bochalema	39,63%	41,72%	-2,09%
	may-19	766-Bochalema	38,20%	40,29%	-2,09%
	jun-19	766-Bochalema	33,46%	41,78%	-8,32%
	jul-19	766-Bochalema	19,74%	39,40%	-19,66%
	ago-19	766-Bochalema	35,38%	37,05%	-1,67%
	sep-19	766-Bochalema	34,49%	36,74%	-2,25%
	oct-19	766-Bochalema	34,60%	36,41%	-1,81%
	nov-19	766-Bochalema	35,24%	37,66%	-2,42%
	dic-19	766-Bochalema	34,61%	36,26%	-1,65%

Fuente: Colombian Energy Group S.A.S. E.S.P. - SUI – Cálculos SSPD.

Teniendo en cuenta la información reportada en SUI para el año 2019, la empresa facturó por concepto de subsidios para usuarios de estratos 1 y 2 del mercado - Bochalema- un total de \$182.543.473,9 y recaudó por concepto de contribución la suma de \$216.032.

Tabla 25 Reporte de Subsidios y contribuciones - 2019

Estrato	Mes	Subsidios (\$)	Contribuciones (\$)
Estrato 1	ene-19	384.180,00	
	feb-19	1.786.679,00	
	abr-19	4.798.207,00	
	may-19	7.617.211,00	
	jun-19	6.211.239,00	
	jul-19	5.124.531,00	127.797,00

Estrato	Mes	Subsidios (\$)	Contribuciones (\$)
	ago-19	4.678.736,00	
	sep-19	8.540.789,00	
	oct-19	7.281.103,98	
	nov-19	7.761.093,95	
	dic-19	8.849.099,00	
Estrato 2	ene-19	18.191.422,00	
	feb-19	15.254.057,00	
	abr-19	12.412.269,00	
	may-19	10.177.399,00	
	jun-19	10.841.748,00	
	jul-19	9.010.495,00	37.387,00
	ago-19	8.518.353,00	
	sep-19	9.353.220,00	
	oct-19	7.544.342,53	
	nov-19	9.235.773,44	
	dic-19	8.971.526,00	50.848,00

Fuente: SUI

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 2019

En cumplimiento del artículo 6 de la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, por la cual se establece la metodología para clasificar a las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y la definición de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó para cada uno de los grupos definidos en la norma aludida, los referentes del año 2019, para los indicadores técnico y técnico-administrativos.

Sin embargo, respecto a los indicadores referentes financieros, es importante recordar lo mencionado en el numeral 2.2 del presente documento, respecto a que, a la fecha de elaboración de la presente evaluación integral, Grencol no evidencia la certificación la taxonomía del año 2019, en SUI. En consecuencia, a la fecha de elaboración del presente documento no se puede determinar la evaluación financiera del año 2019, sobre del prestador.

Dicho lo anterior, se muestra el resultado de la evaluación de la gestión de la empresa, en los referentes técnico y técnico-administrativos, los cuales fueron referenciados de acuerdo con numeral 2 del anexo 1 de la Resolución CREG 072 de 2002, de ahí que, en la evaluación de la gestión del 2019, basada en los indicadores de 2019, se tiene que para Grencol, el resultado es el siguiente:

Tabla 26 Indicadores Técnico – Administrativos 2019

INDICADORES DE GESTIÓN	REFERENTE 2019 %	VALOR	RESULTADO
Relación Suscriptores sin Medición (%)	0	0	Cumple
Cobertura (%)	≥96	40.60	No cumple
Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	≤4.3	1493.39	No cumple
Atención Reclamos Servicio (%)	0	0	Cumple
Atención Solicitud de Conexión (%)	0	13.55	No cumple

Fuente: SUI- SSPD

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con base en la información revisada el 20 de septiembre del 2020, a través del Sistema Único de Información – SUI, se identificó que la empresa presenta un incumplimiento del 1% en el reporte de información al SUI para la vigencia 2019, así:

Ilustración 2 Consolidado de Cargue

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
39134	COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A. S.E. S.P.	2018	0	28	100 %	Ver Detalle
39134	COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A. S.E. S.P.	2015	1	127	99 %	Ver Detalle

Fuente: SUI. Fecha de Reporte 20 de septiembre de 2020 – Tomado el 21 de septiembre de 2020.

Reporte: SUI/Administración/Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Link: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

De acuerdo con lo anterior, y revisando el estado de cargue, fue posible verificar que la empresa tiene pendiente por cargar el formulario Medición de Nivel de Satisfacción del Cliente - NSC, según lo establecido en la Resolución No. SSPD - 20101300047505 del 07 de diciembre de 2010 la fecha máxima para el reporte de la información el 15 de diciembre de 2019.

Por otra parte, se encontró que la empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A E.S.P – ID - 39134, para el año 2019, reportó **126** formatos fuera de los tiempos establecidos, conforme a lo señalado en la Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006 (Mod 003 de 2016), Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006, Circular SSPD - CREG No. 003 de 2006, Circular CREG - SSPD No 001 del 2016 (003 del 2016) y Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006, tal como se presenta en la relación de las siguientes tablas:

Tabla 27 Tópico Financiero

NOMBRE	PERIODO	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Límite
Formulario Único de Clasificación	ANUAL	Certificado	31/08/20	31/07/20

Fuente SUI

Tabla 28 Tópico Comercial y de Gestión

Nombre	PERIODO	MES	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Límite
Formato CE-001 - gas	SEMESTRAL	1	Certificado No Aplica	25/03/20	06/05/19
Información de usuarios industriales exentos de Contribución según el decreto 4956 de 2011	TRIMESTRAL	1	Certificado No Aplica	25/03/20	20/04/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	1	Certificado No Aplica	19/03/20	15/02/19
C2. Compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	1	Certificado No Aplica	19/03/20	15/02/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	1	Certificado	29/03/20	15/02/19

Nombre	PERIODO	MES	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Limite
C3. Información suspensiones programadas	MENSUAL	1	Certificado No Aplica	19/03/20	15/02/19
Formato CE-001 - gas	SEMESTRAL	2	Certificado No Aplica	25/03/20	31/10/19
Información de usuarios industriales Exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011	TRIMESTRAL	2	Certificado No Aplica	29/03/20	20/07/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	2	Certificado	29/03/20	15/03/19
C2. Compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	2	Certificado No Aplica	19/03/20	15/03/19
C3. Información suspensiones programadas	MENSUAL	2	Certificado No Aplica	19/03/20	15/03/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	2	Certificado No Aplica	19/03/20	15/03/19
Información de usuarios industriales Exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011	TRIMESTRAL	3	Certificado No Aplica	29/03/20	20/10/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	3	Certificado No Aplica	19/03/20	15/04/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	3	Certificado No Aplica	19/03/20	15/04/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	3	Certificado No Aplica	19/03/20	15/04/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	3	Certificado	29/03/20	15/04/19
Información de usuarios industriales Exentos de contribución según el decreto 4956 de 2011	TRIMESTRAL	4	Certificado No Aplica	29/03/20	20/01/20
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	19/03/20	15/05/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	4	Certificado	29/03/20	15/05/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	19/03/20	15/05/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	19/03/20	15/05/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	19/03/20	15/06/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	19/03/20	15/06/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	19/03/20	15/06/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	5	Certificado	29/03/20	15/06/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	6	Certificado	29/03/20	15/07/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	19/03/20	15/07/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	19/03/20	15/07/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	19/03/20	15/07/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	19/03/20	15/08/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	19/03/20	15/08/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	19/03/20	15/08/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	7	Certificado	29/03/20	15/08/19

Nombre	PERIODO	MES	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Limite
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	8	Certificado	29/03/20	15/09/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	25/03/20	15/09/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	25/03/20	15/09/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	25/03/20	15/09/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	25/03/20	15/10/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	25/03/20	15/10/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	9	Certificado	29/03/20	15/10/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	25/03/20	15/10/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	10	Certificado	29/03/20	15/11/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	10	Certificado No Aplica	25/03/20	15/11/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	10	Certificado No Aplica	25/03/20	15/11/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	10	Certificado No Aplica	25/03/20	15/11/19
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	11	Certificado No Aplica	25/03/20	15/12/19
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	11	Certificado	29/03/20	15/12/19
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	11	Certificado No Aplica	25/03/20	15/12/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	11	Certificado No Aplica	25/03/20	15/12/19
C3.informacion suspensiones programadas	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	25/03/20	15/01/20
C2.compensaciones residencial no residencial	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	25/03/20	15/01/20
Reclamaciones del Servicio de Gas Natural	MENSUAL	12	Certificado	29/03/20	15/01/20
C1. Información suspensiones no programadas	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	25/03/20	15/01/20

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tabla 29 Tópico Facturación GN

Nombre	PERIODO	MES	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Limite
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	1	Certificado	05/05/20	28/02/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	1	Certificado No Aplica	25/03/20	28/02/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	2	Certificado No Aplica	25/03/20	31/03/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	2	Certificado	05/05/20	31/03/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	3	Certificado No Aplica	25/03/20	30/04/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	3	Certificado No Aplica	05/05/20	30/04/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	4	Certificado	05/05/20	31/05/19

Nombre	PERIODO	MES	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Limite
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	4	Certificado No Aplica	25/03/20	31/05/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	5	Certificado No Aplica	25/03/20	30/06/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	5	Certificado	05/05/20	30/06/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	6	Certificado	05/05/20	31/07/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	6	Certificado No Aplica	25/03/20	31/07/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	7	Certificado No Aplica	25/03/20	31/08/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	7	Certificado	05/05/20	31/08/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	8	Certificado	05/05/20	30/09/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	8	Certificado No Aplica	25/03/20	30/09/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	9	Certificado	05/05/20	31/10/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	9	Certificado No Aplica	25/03/20	31/10/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	10	Certificado	05/05/20	30/11/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	10	Certificado No Aplica	25/03/20	30/11/19
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	11	Certificado	05/05/20	31/12/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	11	Certificado No Aplica	25/03/20	31/12/19
Información comercial usuarios no regulados	MENSUAL	12	Certificado No Aplica	25/03/20	31/01/20
Información comercial de usuarios regulados	MENSUAL	12	Certificado	05/05/20	31/01/20

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tabla 30 Tópico Tarifario

NOMBRE	PERIODO	MES	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Limite
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	1	Certificado	14/09/20	15/02/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	2	Certificado	14/09/20	15/03/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	3	Certificado	16/09/20	15/04/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	4	Certificado	14/09/20	15/05/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	5	Certificado	14/09/20	15/06/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	6	Certificado	14/09/20	15/07/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	7	Certificado	14/09/20	15/08/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	8	Certificado	14/09/20	15/09/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	9	Certificado	14/09/20	15/10/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	10	Certificado	14/09/20	15/11/19

Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	11	Certificado	14/09/20	15/12/19
Componentes Tarifarios Aplicados Gas Combustible por Redes	MENSUAL	12	Certificado	15/09/20	15/01/20

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tabla 31 Tópico Técnico Operativo

Nombre	PERIODO	MES	ESTADO	Fecha Certificación	Fecha Limite
T1. Información estación regulación y tanques almacenamiento	ANUAL	1	Certificado	13/04/20	15/01/20
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	1	Certificado	29/03/20	15/02/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	1	Certificado	25/03/20	15/02/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	2	Certificado	25/03/20	15/03/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	2	Certificado	29/03/20	15/03/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	3	Certificado	25/03/20	15/04/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	3	Certificado	29/03/20	15/04/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	3	Certificado	25/03/20	15/04/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	4	Certificado	25/03/20	15/05/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	4	Certificado	25/03/20	15/05/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	4	Certificado	29/03/20	15/05/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	5	Certificado	29/03/20	15/06/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	5	Certificado	25/03/20	15/06/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	5	Certificado	25/03/20	15/06/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	6	Certificado	25/03/20	15/07/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	6	Certificado	25/03/20	15/07/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	6	Certificado	29/03/20	15/07/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	7	Certificado	25/03/20	15/08/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	7	Certificado	25/03/20	15/08/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	7	Certificado	29/03/20	15/08/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	8	Certificado	25/03/20	15/09/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	8	Certificado	25/03/20	15/09/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	8	Certificado	29/03/20	15/09/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	9	Certificado	25/03/20	15/10/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	9	Certificado	25/03/20	15/10/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	9	Certificado	29/03/20	15/10/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	10	Certificado	25/03/20	15/11/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	10	Certificado	25/03/20	15/11/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	10	Certificado	29/03/20	15/11/19
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	11	Certificado	29/03/20	15/12/19
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	11	Certificado	25/03/20	15/12/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	11	Certificado	25/03/20	15/12/19
T4. Presión en líneas y nivel de odorización	MENSUAL	12	Certificado	25/03/20	15/01/20
T3. Consolidación de indicadores	MENSUAL	12	Certificado	25/03/20	15/01/20
T2. Respuesta servicio técnico	MENSUAL	12	Certificado	29/03/20	15/01/20

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Durante el periodo de análisis, el prestador no realizó solicitudes de reversión de información al Sistema Único de Información SUI. Por otra parte, las precisiones de calidad de la información fueron descritas en el correspondiente capítulo de cada tópico evaluado.

7. ACCIONES DE LA SSPD

A través del Radicado SSPD No. 20192300292451 del 5 de febrero de 2019, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, realizó requerimiento a el prestador para que diera respuesta a derecho de petición presentado por la Señora Luz Marina Duarte en representación de la comunidad de Herrán-Norte de Santander, respecto a problemáticas que se presentaron en la prestación del servicio de gas combustible.

Mediante el Radicado SSPD No. 20192300999571 del 18 de noviembre de 2019, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, realizó requerimiento por el reporte de información pendiente por cargar al SUI.

El 20 de diciembre de 2019 se recibió el radicado 20195291461882 donde se dio a conocer una denuncia presentada por cuatro ciudadanos, relacionada con la interrupción del servicio en algunos días y la facturación extemporánea por parte de la empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P. En atención a lo anterior la DTGGC realizó el requerimiento 20202300032601 del cual no se recibió respuesta.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos Financieros y Administrativos

- La situación financiera del prestador no se pudo evaluar de manera confiable, debido al secuestro de la información financiera notificado por Grencol; razón por la cual no pudo generar los documentos soportes que permitieran a la empresa, dar cumplimiento a las responsabilidades de reporte de información, en consecuencia, para el ente de control no fue posible elaborar una evaluación confiable sobre la gestión financiera del año 2019.
- Se recomienda al prestador verificar el modelo de riesgos del proceso de gestión financiera, toda vez que, como se observó en el párrafo anterior, se materializó un riesgo de pérdida de información, lo cual lleva a verificar la eficiencia de los controles en Grencol para mitigar los riesgos inherentes verificado.

8.2 Gestión de Riesgos

- Es necesario que la empresa ajuste su plan de gestión del riesgo de desastres siguiendo los lineamientos técnicos establecidos por el decreto 2157 de 2017, que incluya el análisis específico de riesgo considerando los posibles efectos de eventos de origen natural, socio-natural, tecnológico, biosanitario y humano intencional y no intencional sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia de posible afectación, así como de su operación que puedan generar una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento. Con base en ello se realizará el diseño e implementación de las medidas para reducir las condiciones

de riesgo actual y futuro, además de la formulación del plan de emergencia y contingencia, con el fin de proteger la población, mejorar la seguridad, el bienestar y la sostenibilidad de la empresa.

- El documento denominado plan de gestión del riesgo de desastre presenta varios análisis de riesgo donde se identifican y valoran diferentes amenazas, se recomienda articular esta información en un solo análisis de riesgo.
- En el plan de inversiones elaborado para el plan de gestión del riesgo es necesario incluir la programación de cada una de las acciones de intervención que deben desarrollarse para los procesos de conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo del desastre, para el corto, mediano y largo plazo, al igual que las áreas responsables de coordinación, gestión y ejecución, presupuesto y programación financiera que permitan su inclusión en la planeación presupuestal de la empresa.
- Según lo establecido por el párrafo 3 del artículo 2.3.1.5.2.1.1 del decreto 2157 de 2017, en el plan de gestión del riesgo se deben incluir todas las instalaciones donde se adelante la actividad que pueda generar riesgo de desastre. En el caso que dichas instalaciones tengan diferente ubicación geográfica a la sede principal, así pertenezcan a la misma entidad cada una deberá adelantar su plan de gestión del riesgo. Teniendo en cuenta lo anterior es necesario que la empresa realice los planes que le hacen falta.

8.3 Aspectos Técnicos – Operativos

- En las pólizas aportadas no se logró establecer de forma clara e inequívoca que, cada uno de los vehículos, remolques, semirremolques y remolques balanceados, que fueron destinados y/o contratados por el prestador para el transporte y suministro de GNC en los mercados atendidos durante el año 2019, estuvieron cubiertos con una póliza que ampare daños a terceros. En este orden, es necesario que el prestador tome las medidas para garantizar que la infraestructura utilizada para el transporte y almacenamiento de GNC esté cubierta, en todo momento, por una póliza de responsabilidad civil extracontractual que lo ampare contra daños materiales o lesiones causados a terceros.
- En la información del Formato T4⁷ cargada al SUI se encontró que, la muestra de instalaciones a las que se hizo medición de presión de línea individual y nivel de odorización, fue inferior a lo establecido en el numeral 1 del párrafo 5 del artículo 3 de la resolución CREG 100 de 2003. En tal virtud, se recomienda que el prestador identifique las causas que llevaron a tomar un número menor de medidas por cada E.R.P.C. También se debe verificar las causas del no reporte la información de este formato y, de ser procedente, realizar el cargue de dicha información.
- En el cronograma de mantenimiento no se discriminan las actividades a realizar en cada municipio. Se recomienda entonces una mejor estructuración de este y evidenciar las actividades que se han ejecutado; lo anterior con motivo de realizar un adecuado seguimiento a las actividades allí propuestas.

⁷ Circular SSPD – CREG 001 de 2006

Sin perjuicio de lo anterior, a través del Radicado SSPD No. 20205292145652 del 13 de octubre de 2020, donde el prestador presenta sus observaciones a la evaluación integral, se allegaron cronogramas para cada municipio durante la vigencia evaluada 2019. Es de tener en cuenta que esta información debía estar lista y haber sido enviada como respuesta al primer requerimiento que fue hecho por la Superintendencia para obtener insumos de la evaluación integral 2019⁸.

- Del análisis realizado al Índice de Odorización se encontró en el Sistema Único de Información SUI se reportó el uso Mercaptano como sustancia odorante del gas entregado por el prestador, pero en la documentación aportada se informó que la sustancia usada para odorizar el gas fue THT. En consecuencia, se solicita comunicar a esta Superintendencia cual es el odorante realmente utilizado y los respectivos soportes ya que los límites de concentración para cada sustancia son diferentes.
- Respecto al Índice de Respuesta al Servicio Técnico se observó que el 81.13% de las llamadas de emergencia fueron atendidas en un plazo mayor a una hora. Se recomienda identificar las causas que llevan a estas demoras reiteradas en la atención de estos eventos, que podrían representar un riesgo para los usuarios, y tomar las medidas que garanticen un adecuado cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003.
- La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible estableció que las herramientas con las que se administra la información de revisiones periódicas no garantizan un adecuado seguimiento al esquema de revisiones, adicionalmente, la información de usuarios y certificaciones está incompleta con lo cual es presumible que el esquema planteado en el numeral 5.23 del Código de Distribución no se esté cumpliendo adecuadamente. Por lo anterior, es necesario que el prestador tome acciones para completar y tabular toda la información de revisiones periódicas para que esté almacenada en una base de datos que le permita hacer un correcto seguimiento a los plazos mínimos y plazos máximos de revisión, así como a la actualización de nuevos certificados que se tramiten con motivo de modificaciones a las redes internas de gas, esto, para cada una de las cuentas a las que suministra Gas. Así mismo, debe asegurar la correcta alimentación y administración de esta base de datos.
- La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible encontró que, las cartas con que se informa al Usuario sobre las obligaciones que le corresponden en el marco de las revisiones periódicas, no existen. Por tal razón, COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P. debe elaborar este modelo de carta, adecuado a las disposiciones que aplican para el esquema de revisiones periódicas.
- Se recuerda al prestador la obligación establecida en el numeral 5.23 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes que tiene de divulgar en su página web el listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la revisión periódica de la instalación interna de gas ya que a la fecha de realización de esta evaluación integral no se encuentra publicado dicho listado. Se debe garantizar que, los usuarios que deban renovar su revisión por modificaciones o por presunción de algún defecto en sus redes internas,

⁸ Radicado SSPD N° 20202300819931 del 21 de agosto de 2020

tengan acceso a este listado de organismos para que contraten los servicios de certificación.

A través del Radicado SSPD No. 20205292145652 del 13 de octubre de 2020 donde el prestador presenta sus observaciones a la evaluación integral, se informó que se actualizó la página web con el listado de organismos de inspección acreditados que podrán realizar la revisión periódica. sin embargo, esta información debía estar lista y ser enviada para nuestro primer requerimiento. Es de tener en cuenta que esta información debía estar lista y haber sido enviada como respuesta al primer requerimiento que fue hecho por la Superintendencia para obtener insumos de la evaluación integral 2019⁹.

- Para la vigencia 2019, COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P. no demostró la ejecución de ejercicios conjuntos con el cuerpo de bomberos para la atención de emergencias.
- Se identificó el uso indebido de una versión para estudiantes de Autodesk. Dado que esta versión es únicamente para fines relacionados directamente con aprendizaje, enseñanza, capacitación, investigación o desarrollo.
- Respecto al manual de mantenimiento y operación, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible identificó que la mayor parte de este documento contiene textos de la NTC 3728, la cual es escrita como un documento de referencia para las actividades diseño, construcción, operación y mantenimiento, sin embargo, la información allí contenida debe ser aplicada a cada sistema de redes de transporte y distribución atendiendo las particularidades propias del sistema donde se van a aplicar tales disposiciones. Por lo anterior, es necesario que el prestador, ajuste su manual de operación y mantenimiento de acuerdo con las condiciones propias de cada sistema de distribución.
- Al margen de los hallazgos y recomendaciones anteriormente expuestos, se determina que la empresa COLOMBIAN ENERGY GROUP S.A.S.E.S.P., para el año 2019, aplicó parcialmente la normatividad técnica y de seguridad para la prestación del servicio de gas combustible por redes.

8.4 Aspectos de Calidad y Reporte de Información al SUI

- Los formatos y formularios son habilitados en el SUI de acuerdo con las actividades registradas en RUPS, el prestador mediante imprimible No **20181239134369265** del 03/12/2018, registró el inicio de las actividades de DISTRIBUCION y COMERCIALIZACION del servicio de Gas Natural y de COMERCIALIZACION Y DISTRIBUIDOR POR RED del servicio de GLP el 20/10/2018. Sin embargo, durante el año 2020, actualizó el RUPS y solo dejó la actividad de DISTRIBUCION y COMERCIALIZACION del servicio de Gas Natural.

Así mismo reportó el inicio de operaciones en el 2019, con lo cual se realizó ajuste correspondiente en la matriz de habilitación SUI, con relación al año de inicio de operaciones y las actividades realmente atendidas.

⁹ Radicado SSPD N° 20202300819931 del 21 de agosto de 2020

- Conforme a lo anterior, es importante mencionar que el registro de cualquier servicio deberá realizarse en el RUPS, dentro de los **diez (10) días calendario** siguientes a la fecha de inicio de las actividades de prestación del servicio público, de acuerdo con lo descrito en el artículo tercero de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.
- Con relación a la información disponible en el Sistema Único de Información - SUI del año 2019, se evidencia que todos los cargues se realizaron de manera extemporánea, por tanto, se recomienda al prestador, realizar los cargues en el SUI de manera oportuna conforme a la normatividad vigente y con la calidad requerida.

8.5 Aspectos Comercial y Tarifarios

- La información de PQR's informada vía requerimiento, no concuerda con la información reportada por el prestador en el SUI. La empresa aclara que la información correcta es la que se encuentra en SUI, por lo que se recomienda a la empresa realizar las verificaciones correspondientes para que no se presenten diferencias en la información remitida en un futuro.
- Según la información remitida por la empresa, se evidencian puntos de atención al usuario, puntos de recaudo del pago y una política de gestión de cartera clara. Lo cual parece ser acorde a las necesidades de los usuarios a los que se les presta el servicio de gas combustible.
- Con la información recibida por parte de la empresa y a pesar de poder observar ciertos datos, no fue posible establecer claramente el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 ni del artículo 32 del "Contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible" de la empresa lo cual es un factor fundamental para el aspecto comercial de la evaluación.
- Se evidencia que la empresa ha respondido varios requerimientos por fuera del tiempo establecido por la superintendencia de servicios públicos, por lo anterior se recomienda realizar los ajustes pertinentes de tal manera que se garantice la oportuna respuesta a los requerimientos hechos por esta superintendencia y demás interesados.
- Se recomienda organizar adecuadamente cada uno de los costos asociados a las actividades de transporte y suministro. Si bien el contrato entrelaza algunos aspectos, se debe procurar por una adecuada organización de cada componente. En ese sentido, se debe contar con una discriminación clara de los valores cobrados en el contrato para cada actividad. En específico, se debe cumplir lo correspondiente a las directrices de las metodologías contenidas en las Resoluciones CREG 137 de 2013 y 008 de 2005.
- Se recomienda verificar la forma en que se actualizó el cargo máximo de comercialización, el cual se actualiza según la metodología establecida en la Resolución CREG 011 de 2003 o aquella la modifique adiciones y/o aclare. De igual forma a no sobrepasar los límites del valor actualizado previamente aprobado por el regulador.

- Se evidencia que las variaciones en los valores G y T son los principales causantes de la desviación final entre el costo unitario aplicado por el prestador y el calculado por esta Dirección Técnica.
- Se reflejan variaciones entre los porcentajes de subsidio calculados y los aplicados por el prestador. Se recomienda revisar la metodología de cálculo según lo establecido en la Resolución CREG 186 de 2010, modificada por la Resolución CREG 186 de 2013.
- Se recomienda aclarar las inconsistencias encontradas en las tarifas; puesto que el escenario en el que no se esclarezca dicha situación puede dar lugar a las acciones de control correspondientes.

Proyectó: Lucía Viviana Miranda – Profesional Contratista – DTGGC.
 Cristian Camilo Ibáñez – Profesional Contratista – DTGGC.
 Diana Cecilia Adarve – Profesional Contratista – DTGGC.
 Andrés Niño – Profesional Contratista – DTGGC.
 Diego Zapata – Profesional Contratista – DTGGC.
 Diego Solano – Profesional Contratista – DTGGC.
 Paola Montoya – Profesional Contratista – DTGGC.
 Jesús Chaparro – Profesional Contratista – DTGGC.
 Marco Aurelio Pérez Vargas - Profesional Especializado – DTGGC.

Revisó: Diana Cecilia Adarve – Profesional Contratista – DTGGC.

Aprobó: Diego Alejandro Ossa Urrea – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible (E).