

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE
BOGOTÁ, JULIO DE 2020**

GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P. ANÁLISIS AÑO 2019

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P., (en adelante, Gases del Oriente S.A. E.S.P.) se constituyó en el año 1981 y se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores (en adelante, RUPS) desde el 16 de diciembre de 2006. Desarrolla las actividades de Distribución y Comercialización de gas natural desde el 7 de septiembre de 1981. El capital suscrito y pagado de la empresa es de \$2.640.187.000.

Tabla 1. Datos Generales

TIPO DE SOCIEDAD	Sociedad Anónima - Empresa de Servicios Públicos
RAZÓN SOCIAL	Gases del Oriente S.A. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.
SIGLA	Gases del Oriente S.A. E.S.P.
REPRESENTANTE LEGAL	Claudia Patricia Laguado Escalante
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	Distribución y Comercialización de gas natural
AÑO DE ENTRADA EN OPERACIÓN	7 de septiembre de 1981
AUDITOR -AEGR	Deloitte Asesores y Consultores LTDA
NÚMERO DE SUSCRIPTORES	177.348 a 31 de diciembre de 2019
SERVICIO	Gas Combustible por Redes
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	8 de enero 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 del RUPS de manera anual, y su última actualización fue el 09 de enero de 2020.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Administrativos

Gases del Oriente S.A. E.S.P es una sociedad anónima colombiana, privada, constituida como empresa de servicios públicos, cuyo domicilio principal es la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander.

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 9 dependencias de la gerencia:

- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Planeación
- Dirección Comercial
- Dirección de Gas
- Dirección de Construcciones
- Control Interno
- Servicios Jurídicos

- Servicio al Cliente
- Gestión HSEQ¹

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
INDEFINIDO	53	20%	55	21%	108	42%
FIJO-TEMPORAL-PASANTE	43	17%	108	42%	151	58%
TOTAL	96	37%	163	63%	259	100%

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Elaboración: DTGGC

En la tabla anterior, se observa que la empresa tiene agrupada la mayoría de su personal en el área operativa, la cual concentra el 63% del total del personal activo. Adicionalmente, el 42% empleados de la empresa, se encuentran contratados a término indefinido, mientras que el 58% del personal está vinculado a término fijo, temporal o pasantes.

2.2 Aspectos Financieros

La Resolución SSPD No. 20201000004205 de 11 de febrero de 2020, indica que la última fecha para el cargue de la información financiera del año 2019, es el día 31 de julio de 2020, para todos sus vigilados. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el párrafo 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, Gases del Oriente S.A. E.S.P., no ha certificado la taxonomía del año 2019 en SUI, debido a lo expuesto en el párrafo anterior. En consecuencia, el análisis expuesto en el presente apartado se realiza con la información suministrada por la empresa a través de comunicación SSPD N° 20205290569112, requerida previamente por la Superintendencia mediante radicado SSPD N° 20202300218291 de 17 de abril de 2020.

En síntesis, de acuerdo con los indicadores calculados bajo la norma de información financiera - NIF, la clasificación inicial de riesgo según la metodología señalada en la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, se puede observar en la tabla N° 3. Lo anterior, teniendo en cuenta que, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, en el segundo semestre del año 2019, realizó el cálculo de la clasificación inicial de riesgo financiero con la última información disponible, es decir la información financiera de los años 2018 y 2017.

Tabla 3. Clasificación inicial de riesgo financiero año 2018 y 2017

GRUPO	INDICADOR	AÑO	
		2018	2017
RENTABILIDAD	Rentabilidad sobre Activos	6,6%	14,6%
	Rentabilidad sobre Patrimonio	6,5%	13,2%

¹ Quality, Health, Safety & Environment.

GRUPO	INDICADOR	AÑO	
		2018	2017
	Flujo de Caja sobre Activos	7%	11,8%
LIQUIDEZ	Ciclo Operacional (días)	290	203
	Cubrimiento de Gastos Financieros (veces)	5,7	7,8
	Razón Corriente (veces)	0,62	0,74
SOLIDEZ	Patrimonio sobre Activo	48%	46%
	Pasivo Corriente sobre Pasivo Total	73%	66%
	Activo Corriente sobre Activo Total	24%	26%
RIESGO FINANCIERO		3	3

Fuente: SUI. Calculo: DTGGC

De acuerdo con la aplicación de la metodología regulatoria, Gases del Oriente S.A. E.S.P., según los indicadores financieros del servicio de gas del año 2017, presentó un nivel de riesgo financiero alto en la distribución de gas por redes y para el año 2018, el nivel de riesgo se mantuvo, lo cual indica preliminarmente que, la empresa no ha mejorado su gestión financiera, respecto al grupo de empresas en el que fue evaluado.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que los resultados del riesgo financiero dependen de la calidad de la información con la cual la empresa certificó las taxonomías en SUI, toda vez que, dicha calidad es responsabilidad de Gases del Oriente.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se realiza un análisis sobre los resultados financieros del año 2019, haciendo un comparativo con las cifras del año 2018, con el fin de exponer la gestión financiera de las partidas asociadas al servicio público de gas y además se identifican los componentes que se consideran de importancia relevante en los resultados de Gases del Oriente S.A. E.S.P., de la siguiente forma:

2.2.1 Estado de Situación Financiera.

Tabla 4. Estado de Situación Financiera Comparativo Servicio de Gas 2019-2018

Estado de Situación Financiera por Servicio [partidas]	Gas Combustible por Redes				
	Año 2019	Part%	Año 2018	Part%	Δ% 2019-2018
Activos [sinopsis]					
Activos corrientes [sinopsis]					
Efectivo y equivalentes al efectivo	3.536.362.000	1,9%	4.813.530.000	2,5%	-26,5%
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes [Resumen]					
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	48.793.126.000	25,8%	25.385.931.000	14,8%	92,2%
Otras cuentas por cobrar corrientes			6.227.600.000	3,6%	-100,0%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	48.793.126.000	25,8%	31.613.531.000	18,4%	54,3%
Inventarios corrientes	3.284.191.000	1,7%	3.644.725.000	2,1%	-9,9%
Activos por impuestos corrientes	655.303.000	0,3%	325.958.000	0,2%	101,0%
Otros activos no financieros corrientes	133.651.000	0,1%	95.243.000	0,1%	40,3%
Total de activos corrientes	56.402.633.000	29,8%	40.492.987.000	23,6%	39,3%
Activos no corrientes [sinopsis]					
Propiedades, planta y equipo	109.535.629.000	57,9%	107.514.755.000	62,7%	1,9%
Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas [resumen]					
Inversiones en asociadas	579.438.000	0,3%	579.438.000	0,3%	0,0%
Inversiones en subsidiarias	4.677.042.000	2,5%	4.593.659.000	2,7%	1,8%
Total de Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas	5.256.480.000	2,8%	5.173.097.000	3,0%	1,6%
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes [Resumen]					
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos no corrientes	18.023.584.000	9,5%	18.347.885.000	10,7%	-1,8%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	18.023.584.000	9,5%	18.347.885.000	10,7%	-1,8%
Otros activos financieros no corrientes			53.755.000	0,0%	-100,0%
Otros activos no financieros no corrientes	48.601.000	0,0%			
Total de activos no corrientes	132.864.294.000	70,2%	131.089.492.000	76,4%	1,4%
Total de activos	189.266.927.000	100,0%	171.582.479.000	100,0%	10,3%
Patrimonio y pasivos [sinopsis]					
Pasivos [sinopsis]					
Pasivos corrientes [sinopsis]					
Disposiciones actuales [sinopsis]					
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	545.232.000	0,3%	512.265.000	0,3%	6,4%
Otras provisiones corrientes			775.876.000	0,5%	-100,0%
Total provisiones corrientes	545.232.000	0,3%	1.288.141.000	0,8%	-57,7%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes [Resumen]					
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes			6.474.029.000	3,8%	-100,0%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	8.740.933.000	4,6%	2.157.016.000	1,3%	305,2%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	8.740.933.000	4,6%	8.631.045.000	5,0%	1,3%
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	5.671.647.000	3,0%	3.461.111.000	2,0%	63,9%
Obligaciones financieras corrientes	36.072.208.000	19,1%	50.274.163.000	29,3%	-28,2%
Otros pasivos no financieros corrientes	1.090.904.000	0,6%	773.202.000	0,5%	41,1%
Total pasivos corrientes	52.120.924.000	27,5%	64.427.662.000	37,5%	-19,1%
Pasivos no corrientes [sinopsis]					
Pasivo por impuestos diferidos	18.890.866.000	10,0%	18.418.345.000	10,7%	2,6%
Otros pasivos financieros no corrientes	27.973.792.000	14,8%	5.541.666.000	3,2%	404,8%
Total pasivos no corrientes	46.864.658.000	24,8%	23.960.011.000	14,0%	95,6%
Total pasivos	98.985.582.000	52,3%	88.387.673.000	51,5%	12,0%
Patrimonio [sinopsis]					
Capital emitido	2.640.187.000	1,4%	2.640.187.000	1,5%	0,0%
Ganancias acumuladas	72.507.142.000	38,3%	65.420.603.000	38,1%	10,8%
Efectos por adopción NIF	39.874.375.000	21,1%	39.801.885.000	23,2%	0,2%
Prima de emisión	11.136.777.000	5,9%	11.136.777.000	6,5%	0,0%
Reserva legal	3.997.239.000	2,1%	3.997.239.000	2,3%	0,0%
Total patrimonio	90.281.345.000	47,7%	83.194.806.000	48,5%	8,5%
Total de patrimonio y pasivos	189.266.927.000	100,0%	171.582.479.000	100,0%	10,3%

Fuente: SUI y Gases del Oriente.

En el Estado de Situación Financiera – ESF del año 2019, se observa que los activos de Gases del Oriente S.A. E.S.P., están financiados a través de recursos externos en un 52,3%, y en recursos propios, generados principalmente por el ejercicio de su actividad económica, en un 47,67%. La anterior estructura de financiamiento se mantuvo relativamente constante para los dos años analizados.

2.2.1.1 Activos

Los activos asociados al servicio público presentan una participación predominante en activos fijos, es decir, para el año 2019, los activos líquidos de la empresa concentraron el 29,8%, donde se destacan las cuentas por cobrar, en consecuencia, el activo inmovilizado del prestador representa el 70,2%, compuesto principalmente por la propiedad planta y equipo.

Los principales activos de Gases del Oriente S.A. E.S.P., para el año 2019, en orden de importancia material, son los siguientes:

- Propiedad, planta y equipo.
- Cuentas comerciales por cobrar corrientes.
- Cuentas comerciales por cobrar no corrientes.

Por lo anterior, a continuación, se expondrá un análisis de cada uno de los conceptos previamente señalados.

El activo de mayor relevancia para el prestador es el grupo Propiedad, Planta y Equipo. Este grupo, concentró el 57,9% del total del activo del servicio gas combustible por redes, las cuales presentaron un saldo de \$109.536 millones de pesos, al cierre del año 2019. Adicionalmente, según la nota N° 11 de los Estados Financieros Dictaminados², la empresa reveló el detalle de la propiedad, planta y equipo como se muestra a continuación:

Tabla 5. Propiedad, Planta y Equipo Año 2019 y 2018.

11. Propiedades, Gasoductos y Equipos, Neto	2019	2018
Costo		
Plantas, ductos y túneles	\$ 29,307,574	\$ 28,315,291
Terrenos	1,212,822	1,212,822
Edificios	1,303,502	1,303,502
Gasoductos (i)	118,505,224	114,343,774
Maquinaria y equipo	2,647,632	2,485,697
Equipo de transporte	440,990	440,990
Equipo de oficina	473,184	549,038
Construcciones en curso	40,775	470,982
Equipos de cómputo y comunicaciones	1,110,087	1,231,662
	\$ 155,041,790	\$ 150,353,758
Depreciación acumulada		
Plantas, ductos y túneles	\$ (12,127,690)	\$ (11,707,143)
Edificios	(675,469)	(666,322)
Gasoductos	(29,428,679)	(27,217,292)
Maquinaria y equipo	(1,983,371)	(1,820,844)
Equipo de transporte	(263,970)	(229,130)
Equipo de oficina	(362,865)	(397,896)
Equipos de cómputo y comunicaciones	(664,117)	(800,376)
	(45,506,161)	(42,839,003)
	\$ 109,535,629	\$ 107,514,755

Fuente: Gases del Oriente. Cifras en miles de pesos.

² El estado financiero suministrado por Gases del Oriente S.A E.S.P., contiene el valor total de la propiedad, planta y equipo del prestador, es decir dicho reporte podría contener los activos asociados a las otras actividades no vigiladas.

Teniendo en cuenta lo mencionado previamente, en la tabla anterior se observa que, el activo con mayor valoración de la compañía está clasificado en los “Gasoductos”, el cual representa el 81,3% del total del grupo, seguido de las “Plantas, Ductos y Túneles”, los cuales concentran el 15,7% del total del activo del grupo. En dicho sentido, el valor de los gasoductos y plantas, presentaron un valor agrupado de \$106.256 millones de pesos a cierre del año 2019.

En la nota N° 11, la empresa reveló que el valor de los gasoductos “(...) incluye activos asociados al contrato de concesión firmado con el Ministerio de Minas y Energía, para la prestación del servicio de distribución de gas (...)”. No obstante, no se observa el valor revelado por concepto de la concesión. Adicionalmente, resulta relevante mencionar que, en la contabilidad del prestador, se observa que, las redes de distribución de los municipios de Cúcuta y Pamplona concentran la mayoría de las redes con las cuales opera el distribuidor.

En complemento, la propiedad, planta y equipo presentó un incremento de 1,9% respecto al año 2018, equivalente en \$2.020 millones de pesos. Lo anterior, debido a que el valor de depreciación y/o disminuciones del activo fueron inferiores a las adquisiciones en activos, principalmente debido a la inversión en gasoductos. Ahora bien, es importante mencionar que el costo de la propiedad, planta y equipo de Gases del Oriente S.A. E.S.P, sin tener en cuenta las depreciaciones es de \$155.041 millones de pesos, según se revela en la nota N° 11 de los Estados financieros.

Por otra parte, el segundo activo con mayor valor de Gases del Oriente S.A E.S.P., son las cuentas por cobrar, las cuales presentaron un saldo de \$66.817 millones de pesos, lo cual concentra el 35,3% del total de activos de la empresa.

Las cuentas comerciales corrientes participan en el 73% del total de las cuentas por cobrar, mientras que la categorización a largo plazo de dicho activo concentra el 27% restante. Según la nota N° 7 de los Estados Financieros, las cuentas comerciales por prestación del servicio público representan el 76% del total de las cuentas por cobrar y el 26,8% del total del activo de la empresa, equivalentes en \$50.839 millones de pesos. A continuación, se presenta la revelación de la nota N° 7:

Tabla 6. Cuentas por Cobrar del año 2019 y 2018

7. Cuentas Comerciales por Cobrar

A continuación, se presenta un detalle de las cuentas por cobrar:

	2019	2018
Cuentas comerciales por cobrar:		
Derechos de conexión	\$ 40,431,343	\$ 41,980,792
Transporte de gas	10,407,472	7,782,475
Subtotal cuentas comerciales por cobrar a clientes	<u>50,838,815</u>	<u>49,763,267</u>
Anticipos y avances	228,012	161,407
Fondo de solidaridad para el subsidio (i)	19,844,212	5,656,430
Otros deudores	1,401,565	409,763
	<u>72,312,604</u>	<u>55,990,867</u>
Menos - deterioro de cartera (ii)	<u>(5,495,894)</u>	<u>(6,029,451)</u>
Total deudores	<u>66,816,710</u>	<u>49,961,416</u>
Menos porción no corriente (iii)	<u>(18,023,584)</u>	<u>(18,347,885)</u>
Total a corto plazo	<u>\$ 48,793,126</u>	<u>\$ 31,613,531</u>

Fuente: Gases del Oriente. Cifras en miles de pesos.

De la tabla anterior, llama la atención la revelación del concepto denominado “Transporte de Gas”, toda vez que, la empresa ejerce las actividades de comercializador y distribuidor y no transporte de gas. Así las cosas, la Superintendencia realizó revisión

del balance de prueba suministrado por la empresa, sin embargo, dicha partida no fue identificada con dicha denominación, y en el balance de prueba, se encontraron partidas por cobrar, asociadas a consumos, derechos de conexión, subsidios y financiación a usuarios, principalmente.

Por otra parte, con el fin de revisar las causas del aumento de las cuentas por cobrar en un 34%, equivalentes en \$16.855 millones de pesos, se observó que dicho incremento se concentra en la parte corriente de las cuentas por cobrar; por tal motivo, al observar la revelación de la nota N° 7, la empresa reveló la siguiente información respecto a los subsidios otorgados por el Ministerio de Minas y Energía:

Tabla 7. Movimiento Subsidios años 2019 y 2018

(i) El movimiento por concepto de subsidios otorgados por el Ministerio de Minas y Energía es el siguiente:

	2019	2018
Saldo inicial	\$ 5,656,430	\$ 9,811,860
Subsidios aprobados (i)	23,201,987	16,209,317
Valores recaudados	(9,014,205)	(20,364,747)
Saldo final	<u>\$ 19,844,212</u>	<u>\$ 5,656,430</u>

Fuente: Gases del Oriente. Cifras en miles de pesos.

Considerando lo anterior, se observa que el aumento de la cuenta por cobrar correspondiente al saldo del Fondo de Solidaridad de Subsidios y Redistribución del Ingreso – FSSRI, la cual presentó un notable incremento de 251%, equivalente en \$14.187 millones de pesos, es la causa principal del crecimiento de las cuentas por cobrar, respecto al año 2018.

Las cuentas por cobrar no corrientes concentraron el 9,5% del total de activos de la empresa, además presentaron una leve reducción del 1,8%, equivalente en 324 millones de pesos; y respecto dichas cuentas de largo plazo, el prestador revela que, la porción no corriente corresponde a “(...) saldos de cartera basados en la tabla de amortización de acuerdo con la fecha de colocación del crédito y las cuotas amortizables elegida por cada uno de los usuarios correspondientes a las instalaciones de internas, acometidas y otros servicios financiados. (...)”

El texto citado previamente, presume la ejecución de las actividades no vigiladas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, sin embargo, en la información suministrada por el prestador, se observa que el formato 210000 presentado, no contiene valores en el Estado de Situación Financiera de las actividades no vigiladas. Por lo anterior, se espera que, en la certificación de la taxonomía del año 2019, la empresa realice el reporte de dicha información, en virtud de lo obligado en el artículo 18 de la Ley 142 de 1994 el cual señala que:

(...) En todo caso, las empresas de servicios públicos que tengan objeto social múltiple deberán llevar contabilidad separada para cada uno de los servicios que presten; y el costo y la modalidad de las operaciones entre cada servicio deben registrarse de manera explícita. (...)

Lo anterior, genera que el servicio público de gas combustible por redes este separado contablemente de las otras actividades que ejerce la compañía y deberá estar reportado y certificado así en la taxonomía del año 2019.

Finalmente, el activo total del servicio experimentó un incremento del 10,3%, explicado principalmente por el aumento en las cuentas comerciales por cobrar por subsidios FSSRI.

2.2.1.2 Pasivos

Los pasivos de la empresa financian el 52,3% de los activos de Gases del Oriente S.A. E.S.P., y su financiación no presentó mayor variación respecto al año 2018. No obstante, en el año 2019, la empresa muestra un cambio en la exigibilidad del pasivo, es decir, las obligaciones corrientes disminuyeron su participación en 10 puntos porcentuales, pasando de 37,5% en el año 2018, a 27,5% en el año 2019, lo anterior representado en \$12.306 millones de pesos. Por otra parte, las obligaciones a largo plazo presentaron un incremento de \$22.904 millones, lo cual generó que la participación del pasivo no corriente se incrementara de 14% al 24,8%, del año 2018, al año 2019.

La situación expuesta en el párrafo anterior evidencia un menor grado de exigibilidad para el prestador en el año 2019, debido a que se observa que gran parte de las obligaciones financieras de Gases del Oriente S.A. E.S.P., presentan un período de vencimiento lejano. Así las cosas, a continuación, se realiza un análisis de los siguientes pasivos de la empresa, los cuales son los de mayor cuantía para el prestador en el año 2019:

- Obligaciones Financieras.
- Pasivos por Impuestos diferidos.
- Cuentas Comerciales por Pagar.

La principal fuente de financiación externa de Gases del Oriente S.A. E.S.P., son las Obligaciones Financieras, las cuales financian el 33,8% del total de activos de la compañía y constituyen el 64,7% del total del pasivo de la empresa. Según la nota N° 13 de los Estados Financieros, este concepto está compuesto por préstamos bancarios en moneda nacional, como se muestra a continuación:

Tabla 8. Obligaciones Financieras y Títulos Emitidos Emitidos³

	2019	2018
Itaú	\$ 44,644,487	\$ 29,800,000
Banco BBVA	18,602,500	16,736,515
Intereses por pagar	799,013	570,981
Santander	—	8,708,333
	64,046,000	55,815,829
Menos - Porción no corriente	(27,973,792)	(5,541,666)
Total, pasivos financieros corrientes	\$ 36,072,208	\$ 50,274,163

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Cifras en miles de pesos.

En la tabla anterior, se observa que el grupo presenta un incremento del 14,7%, respecto al año 2018, lo anterior debido al aumento de los créditos bancarios que ha adquirido el prestador en el año 2019. Sin embargo, aunque el aumento de la deuda se ha revelado, llama la atención el vencimiento de las obligaciones financieras del prestador, es decir, según se reveló en la Nota N°13, en el año 2021, se deberán cancelar \$11.668 millones de pesos, y posteriormente, se deberá cancelar 16.305 millones de pesos. La anterior situación explica en gran parte, el menor grado de exigibilidad del pasivo que presentó el prestador para el año 2019.

Adicionalmente, la compañía revela que las tasas de interés de los créditos financieros oscilan entre IPC⁴ + 2,8%, y el IPC + 3,04%; IBR⁵ + 1,65% e IBR + 2,5%. Dicho esto, los

³ La nota a los Estados Financieros de Gases del Oriente S.A. E.S.P, contiene el valor total de las obligaciones financieras y títulos emitidos del prestador, es decir dicho reporte contiene los activos asociados a las otras actividades no vigiladas.

intereses causados por créditos bancarios durante el año 2019 fueron de \$799 millones, y para el año 2018, de \$571 millones de pesos.

Por otra parte, la segunda fuente de financiamiento externo de Gases del Oriente S.A. E.S.P., son los pasivos por impuestos diferidos, las cuales concentran el 19% del total del pasivo y el 10% del total del activo. Los pasivos por impuestos diferidos presentaron un incremento del 2,6%, equivalente en \$473 millones de pesos, ocasionado por ajustes de impuesto diferido neto por reajustes fiscales.

De acuerdo con la nota N°17 de los Estados Financieros, se deduce que el pasivo por impuesto diferido proviene por la diferencia temporaria vinculada al beneficio tributario que se obtuvo por la aplicación de la depreciación en propiedad planta y equipo, la cual, desde un punto de vista financiero, genera que el recurso acumulado que se ha dejado de pagar por concepto de impuestos, en la aplicación de deducciones tributarias, y por ende constituye una fuente implícita de financiamiento para las inversiones que ha decidido efectuar la compañía.

Ahora bien, la tercera fuente de financiamiento externo de Gases del Oriente S.A. E.S.P., son las "Cuentas comerciales por pagar corrientes", las cuales concentran el 8,8% del total del pasivo y el 4,6% del total del activo, lo anterior equivalente en \$8.741 millones de pesos.

Para el concepto de Cuentas Comerciales por Pagar, la nota N°14 de los Estados Financieros de Gases del Oriente, revela la siguiente información:

Tabla 9. Cuentas Comerciales por pagar pagar⁶

	2019	2018
Cuentas comerciales por pagar		
Acreeedores comerciales (i)	\$ 6,038,201	\$ 6,474,029
Cuentas por pagar operacionales (ii)	2,702,732	2,157,016
	<u>\$ 8,740,933</u>	<u>\$ 8,631,045</u>

Fuente: Gases del Oriente. Cifras en miles de pesos.

En la tabla anterior, los acreedores muestran el valor adeudado por los proveedores del suministro y capacidad de transporte de gas, mientras que las cuentas por pagar operacionales revelan el saldo por pagar a contratistas de la empresa. Así las cosas, las cuentas por pagar presentaron un aumento de 1,3%, respecto al año 2018, debido en esencia a un incremento en las cuentas por pagar operacionales, por valor de \$546 millones de pesos.

En complemento, el prestador informa que el plazo para las cuentas por pagar en general es a 30 días, y por tal razón, afirma que no se causan intereses respecto al pago de las cuentas por pagar.

Finalmente, el pasivo total del servicio experimentó un incremento del 12%, respecto al año 2018, explicado principalmente por el aumento en los recursos recibidos por créditos bancarios a largo plazo.

⁴ Índice de Precios al Consumidor.

⁵ Indicador Bancario de Referencia.

⁶ La nota a los Estados Financieros de Gases del Oriente S.A. E.S.P, contiene el valor total de las cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar del prestador, es decir dicho reporte contiene los activos asociados a las otras actividades no vigiladas.

2.2.1.2.1 Patrimonio

Al cierre del año 2019, el patrimonio de Gases del Oriente financió a través de recursos propios o generación interna de efectivo por el ejercicio de la actividad económica, el 47,7% de los activos de Gases del Oriente S.A. E.S.P; por otra parte, la participación patrimonial no presentó un cambio relevante, respecto a lo observado en la estructura de financiamiento del año 2018.

En el estado de cambios en el patrimonio del año 2019, suministrado por la empresa en el formato 610000, se observa la siguiente información:

Tabla 10.. Estado de Cambios en el Patrimonio año 2019

Estado de cambios en el patrimonio [partidas]	Patrimonio [miembro]					
	Capital emitido [miembro]	Ganancias acumuladas [miembro]	Prima de emisión [miembro]	Reserva legal [miembro]	Otras reservas [miembro]	
Patrimonio al comienzo del periodo	2.640.187.000	65.420.603.000	11.136.777.000	1.320.094.000	2.677.145.000	83.194.806.000
Cambios en el patrimonio [sinopsis]						
Resultado integral [sinopsis]						
Ganancia (pérdida)		25.747.191.000				25.747.190.579
Resultado integral total	0	25.747.191.000	0	0	0	25.747.190.579
Dividendos reconocidos como distribuciones a los propietarios		18.733.142.000				18.733.142.000
Total incremento (disminución) en el patrimonio	0	7.014.049.000	0	0	0	7.014.048.579
Patrimonio al final del periodo	2.640.187.000	72.507.142.000	11.136.777.000	1.320.094.000	2.677.145.000	90.281.345.000

Fuente: Gases del Oriente S.A. ESP.

Antes de realizar el análisis, es importante mencionar que, se espera que el formato 610000 que se vaya a certificar en SUI, sea corregido toda vez que el formato preliminarmente enviado a la Superintendencia presenta inconsistencias en las sumas del formato, lo cual podrá tener problemas de validación en el momento del cargue de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la tabla anterior, se puede evidenciar la composición patrimonial de la empresa, donde se muestra que el principal componente son las ganancias acumuladas, las cuales representan el 80% del total del patrimonio y financian el 38,3% del total del activo, lo cual genera que las ganancias de la empresa sean la principal fuente de financiación interna de la empresa en el año 2019.

Por otra parte, es importante mencionar que en formato 210000, suministrado por la empresa se reveló un efecto por adopción en NIF, por valor de 39.874 millones de pesos, para el año 2019, no obstante, se observa que en la nota N° 18, dicho valor corresponde a un valor de \$30.943 millones de pesos.

Adicional a lo anterior, en la nota N°18 del Estado Financiero de la empresa, se reveló que la asamblea de accionistas decretó dividendos por las ganancias del año 2018, por valor de \$18.733 millones de pesos, tal como se confirmó en la tabla anterior.

Finalmente, el patrimonio experimentó un incremento del 8,5%, fundamentalmente por un aumento en las ganancias respecto al año 2018, por valor de \$7.087 millones de pesos.

2.2.2. Estado de Resultados Integral

Tabla 11. Estado de Resultados Integral del Servicio de Gas 2019-2018

	Gas combustible por redes [miembro]				
	Año 2019	Part %	Año 2018	Part %	Δ% 2019-2018
Estado de Resultados Integral por Servicio [partidas]					
Ganancia (pérdida) [sinopsis]					
Ingresos de actividades ordinarias	92.312.142.762	100,0%	78.114.916.000	100,0%	18,2%
Costo de ventas	47.279.241.040	51,2%	42.850.683.000	54,9%	10,3%
Ganancia bruta	45.032.901.722	48,8%	35.264.233.000	45,1%	27,7%
Otros ingresos	1.321.446.000	1,4%	740.076.000	0,9%	78,6%
Costos de distribución	9.668.890.861	10,5%	11.702.407.000	15,0%	-17,4%
Gastos de administración	4.882.056.046	5,3%	6.091.088.000	7,8%	-19,8%
Otros gastos	94.107.952	0,1%	247.258.000	0,3%	-61,9%
Ingresos financieros	7.839.909.000	8,5%	8.661.072.000	11,1%	-9,5%
Costos financieros	3.250.246.661	3,5%	4.017.811.000	5,1%	-19,1%
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	10.893.000	0,0%	1.796.999.000	2,3%	-99,4%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	36.309.848.202	39,3%	24.403.816.000	31,2%	48,8%
Gasto (ingreso) por impuestos, operaciones continuadas	11.951.605.614	12,9%	7.843.388.000	10,0%	52,4%
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	24.358.242.588	26,4%	16.560.428.000	21,2%	47,1%
Ganancia (pérdida)	24.358.242.588	26,4%	16.560.428.000	21,2%	47,1%

Fuente: SUI y Gases del Oriente S.A. ESP.

La visión inicial del Estado de Resultados Integral – ERI, deja en evidencia que la empresa generó un considerable crecimiento, en relación con los grandes componentes que afectan los resultados del servicio en la compañía, debido a las variaciones porcentuales, que se observan en la tabla anterior, respecto al año 2018.

Así las cosas, en primer lugar, los ingresos de actividades ordinarias presentaron un incremento del 18,2%, equivalente en \$14.197 millones de pesos. En segundo lugar, el costo de ventas experimentó un aumento del 10,3%, equivalente en \$4.429 millones de pesos, lo que ocasionó una ampliación de \$9.769 millones de pesos en su utilidad bruta, es decir un crecimiento de 27,7% en su margen bruto.

Los ingresos de Gases del Oriente S.A. E.S.P, según lo suministrado por la empresa en el formato [900019] FC02 – Complementario de Ingresos, se componen de la siguiente manera:

Tabla 12. Ingresos por Actividad 2019-2018

	Año 2019	Año 2018
Información a revelar sobre ingresos y devoluciones [resumen]		
Información a revelar sobre ingresos [resumen]		
Gas combustible por redes [resumen]		
Distribución [resumen]		
Ingresos por Distribución de Gas Natural	44.647.745.639	39.224.760.000
Subtotal Distribución	44.647.745.639	39.224.760.000
Comercialización [resumen]		
Contrato Firme que garantiza Firmeza de Suministro	47.664.397.123	38.890.156.000
Subtotal Comercialización	47.664.397.123	38.890.156.000
Subtotal Gas Combustible por Redes	92.312.142.762	78.114.916.000
Ingresos netos [resumen]		
Subtotal Ingresos netos de servicios públicos	92.312.142.762	78.114.916.000
Subtotal Ingresos netos de otras actividades no vigiladas	13.800.709.817	11.088.839.000
Total Ingresos netos	106.112.852.579	89.203.755.000

Fuente: SUI y Gases del Oriente S.A. ESP. Elaboración: DTGGC

En la tabla anterior, se observa que los ingresos por prestación de servicios públicos son la principal fuente de generación de entradas de la compañía, debido a que representan el 87% y 88%, del total de ingresos de Gases del Oriente S.A. E.S.P., para los años 2019 y 2018, respectivamente.

Adicional a esto, los ingresos por el ejercicio de la actividad de distribución de gas combustible por redes concentran el 48,4% del total de los ingresos por prestación del servicio, mientras que la actividad de comercialización es el principal generador de recursos de la compañía, debido a que es el responsable en la consecución del 51,6% de los ingresos por servicios públicos, para el año 2019.

En complemento, los ingresos por distribución presentaron un aumento de \$5.423 millones de pesos, es decir un crecimiento del 14%, respecto al año 2018; mientras que, los ingresos por comercialización aumentaron un 23%, equivalentes en \$8.774 millones de pesos, ahora bien, como es evidente, ambas actividades tuvieron crecimientos relevantes, y por ende justifican el aumento de los ingresos por prestación del servicio en \$14.197 millones de pesos, como se explicó previamente.

En la Nota N° 19 de los Estados Financieros Separados, la empresa revela la composición de sus ingresos para el año 2019 comparativo, de la siguiente manera:

Tabla 13. Composición de Ingresos 2019 y 2018

	2019	2018
Venta de gas natural	\$ 83,045,776	\$ 68,567,394
Cargos por conexión e instalaciones internas	18,117,367	17,528,995
Revisiones internas	2,772,838	950,694
Venta de materiales y de bienes comercializados y suministros y otros	2,037,440	1,977,320
Venta de materiales y suministros y servicios	139,432	179,352
	<u>\$ 106,112,853</u>	<u>\$ 89,203,755</u>

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Cifras en miles de pesos.

De la tabla anterior, llama la atención que el total de ingresos por venta de gas natural no presenta coincidencia con los ingresos del servicio de gas combustible por redes del formato 310000 de la taxonomía del año 2018, ni del suministrado por la empresa para el año 2019, en el mismo formato.

No obstante, lo anterior, se observa que para el año 2019 y 2018, se ratifica que la venta de gas natural es el principal generador de ingresos de la empresa, debido a que representan el 78% del total de ventas de la empresa, seguido de los cargos por conexión e instalaciones internas, los cuales aportan el 15,6% de los ingresos por prestación totales del prestador.

Respecto, a los "Otros ingresos", presentados por la empresa como asociados al servicio público de gas domiciliario, resulta importante señalar que el valor es residual en la estructura de resultados del servicio, toda vez que, participa en el 1,4%, del total de ingresos del servicio del prestador. En complemento, previa revisión de la Nota N° 22 de los Estados Financieros, se observó que dicho concepto está compuesto en esencia, por recuperaciones de provisiones, recargos por mora y recuperación de gastos en impuestos.

En referencia a los ingresos financieros asociados a la prestación del servicio de gas, están compuestos básicamente de intereses por financiación a usuarios, representan al 8,5% del total de los ingresos de actividades ordinarias del servicio público, y presentaron una disminución de \$821 millones de pesos, respecto al año 2018.

Así las cosas, para culminar el tema de los ingresos del prestador, es importante mencionar que la empresa reporta un valor residual en el concepto “Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación” del formato 310000, sin embargo, lo que llama la atención es que dicho concepto presentó una variación de 99,4%, respecto al año 2018. Al observar la nota N° 22, se evidencia que dicha variación obedece a que la inversión que tiene Gases del Oriente en la empresa Combustibles Líquidos de Colombia, presentó una reducción relevante de \$1.786 millones de pesos.

Con relación al Costo de Ventas, dicho concepto representó el 51% del Ingreso de Actividades Ordinarias para el año 2019, y está constituido principalmente por los siguientes componentes:

Tabla 14. Composición de Costo de Ventas 2019

	Gasto operativo - Gas Combustible por Redes [miembro]	%
Gastos [resumen]		
Beneficios a empleados	2.671.639.244	4,7%
Honorarios	47.057.369	0,1%
Impuestos, Tasas y Contribuciones (No incluye impuesto de renta)	1.841.915	0,0%
Generales	314.601.141	0,6%
Depreciación	2.903.351.829	5,1%
Arrendamientos	387.559.238	0,7%
Bienes y servicios públicos para la venta [resumen]		
Gastos de distribución y/o comercialización de gas combustible por redes	45.915.942.698	80,6%
Total de bienes y servicios públicos para la venta	45.915.942.698	80,6%
Consumo de Insumos Directos [resumen]		
Energía	13.412.801	0,0%
Total consumo de insumos directos	13.412.801	0,0%
Ordenes y contratos de mantenimiento y reparaciones	2.797.784.824	4,9%
Servicios públicos	273.880.650	0,5%
Seguros	257.761.850	0,5%
Órdenes y contratos por otros servicios	1.363.298.342	2,4%
Total gastos	56.948.131.901	100,0%

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Elaboración: DTGGC

La anterior tabla corresponde al reporte del formato [900017g] FC01-7 - Gastos de servicios públicos - Total servicios públicos y actividades no vigiladas, el cual presenta coincidencia del 100%, respecto de la suma del costo de ventas y costos de distribución suministrado por la empresa en el formato [310000], en comparación al total de gastos operativos de servicios públicos. Sin embargo, se recomienda revisar al prestador el reporte en el concepto “Costos de distribución”, toda vez que, si el valor mencionado corresponde a costos asociados a la distribución de gas natural, dichos valores deberían reportarse como costos de ventas.

Teniendo en cuenta lo anterior, los costos directos de la actividad principal del prestador representan el 80,6% del total de los costos operativos, y de esta forma se constituye como el principal costo de Gases del Oriente S.A. E.S.P. Por otra parte, los siguientes costos asociados al servicio, en orden de importancia material para el prestador en el año 2019, son: Depreciación, Mantenimiento y Beneficios a Empleados, los cuales, representaron en conjunto, el 14,7% del total de costos del servicio del prestador.

En complemento, se observó que la Nota N° 20 a los Estados Financieros, contiene un detalle más específico de los componentes del costo de las actividades ordinarias del prestador, lo anterior haciendo hincapié, respecto que la nota contiene todos los valores asociados del total de actividades que ejerce el prestador. Ahora bien, teniendo claridad en lo anterior, a continuación, se muestra el detalle del costo de ventas:

Tabla 15. Tabla N° 15. Composición Detallada de Costo de Ventas 2019 y 2018

	2019	2018
Costo servicio gas combustible	\$ 45,915,943	\$ 36,976,611
Cargos por conexión e instalaciones internas	7,187,141	7,801,420
Prestación de servicios	1,400,495	1,088,361
Costo revisiones internas	1,092,532	499,111
Costo por venta de materiales y otros	61,747	183,637
	\$ 55,657,858	\$ 46,549,140

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Cifras en miles de pesos.

En la tabla anterior, se puede diferenciar los dos principales costos de la empresa, el primero, el costo directo del servicio de gas, el cual concentra el 82,5% del total del costo de ventas de la empresa para el año 2019, y presentó un aumento del 24% equivalente en \$8.939 millones de pesos. Por otra parte, el segundo costo en relevancia, el cargo por conexión y redes internas, el cual representa el 13% del total de costos de actividades ordinarias, y presentó una reducción del 7,8%, por valor de \$614 millones de pesos.

Respecto a los Gastos de administración, el Estado de Resultados del Servicio muestra que dicho concepto, concentra el 5,3% del total de ingresos del servicio de Gases del Oriente S.A. E.S.P., y presentaron una reducción del 19,8%, equivalente en \$1.209 millones de pesos.

Tabla 16. Gastos Administrativos del servicio de gas año 2019

	Gasto administrativo - Gas combustible por Redes	%
Gastos [resumen]		
Beneficios a empleados	2.049.750.449	42%
Honorarios	756.094.847	15%
Impuestos, Tasas y Contribuciones (No incluye impuesto de renta)	999.217.469	20%
Generales	710.566.423	15%
Depreciación	103.970.276	2%
Amortización	65.305.244	1%
Provisiones [resumen]	94.107.952	2%
Arrendamientos	103.043.386	2%
Total gastos administrativos	4.882.056.046	100%

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Elaboración: DTGGC

Como se observa en la tabla anterior, los gastos administrativos del servicio público se encuentran relativamente distribuidos en varios conceptos. Sin embargo, el gasto por beneficios a empleados es el principal gasto administrativo de la empresa, seguido por el gasto de impuestos y gastos generales.

Adicional a lo anterior, la Nota N° 21 de los estados financieros desglosa el total de gastos administrativos de todas las actividades de la empresa, donde se puede observar lo siguiente:

Tabla 17. Gastos Administrativos del servicio de gas año 2018

	2019	2018
Gastos Administrativos		
Gastos de personal	2,353,093	2,521,856
Impuestos	1,123,972	1,428,993
Generales	689,658	641,604
Honorarios	756,095	677,391
Depreciación	119,357	106,216
Provisión Inventarios	108,035	-
Arrendamientos	103,043	99,330
Amortizaciones	74,970	70,964
Mantenimiento	20,909	18,328
Deterioro en cuentas de difícil cobro	-	481,184
Provisión para contingencias	-	326,471
	5.349.132	6.372.337

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Cifras en miles de pesos.

En la tabla anterior, se muestra de manera más detallada, los gastos administrativos del prestador, donde se evidencia que la ausencia de gasto por deterioro de la cartera y las provisiones para contingencias, son los principales gastos que ocasionaron la reducción del concepto de gastos administración, respecto al año 2018.

En relación con los costos financieros, para el año 2019, dicho costo para el servicio de gas representó el 3,5% y una reducción del 19,1%, respecto al año 2018, equivalente en \$767 millones de pesos. Según la Nota N° 23 de los Estados Financieros, los costos financieros, están compuestos en esencia por gastos por intereses.

En consecuencia, el incremento de la ganancia bruta, el aumento de los otros Ingresos, la reducción de los costos de distribución, la disminución de los Gastos de Administración, y el descenso de los costos financieros, ocasionaron un aumento de la ganancia antes de impuestos del 48,8%, equivalente en \$11.906 millones de pesos. Así las cosas, y luego de aplicar la tasa impositiva a la ganancia del servicio de gas, la compañía experimentó un crecimiento de su Ganancia Neta de \$4.108 millones de pesos, es decir un aumento de la ganancia de 47,1%. Lo anterior, se traduce en un incremento del margen neto, el cual se ubicó para el año 2019, en 26,4%, mientras que, para el año 2018, dicho margen fue del 21,2%.

2.2.3 Flujos de Efectivo

Tabla 18. Estado de Flujo de Efectivo Comparativo 2019-2018

Estado de Flujo de Efectivo por Servicio [partidas]	Total Flujos de efectivo		
	Año 2019	Año 2018	Δ% 2019-2018
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación [sinopsis]			
Ganancia (pérdida)	25.747.191.000	22.277.626.000	16%
Ajustes para conciliar la ganancia (pérdida) [sinopsis]			
Ajustes por gastos por impuestos a las ganancias no monetarios	-	1.794.726.000	-100%
Ajustes por costos financieros no monetarios			
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	12.813.920.000	10.951.210.000	17%
Ajustes por costos financieros		4.124.051.000	-100%
Ajustes por disminuciones (incrementos) en los inventarios	137.181.000	302.764.000	-145%
Ajustes por la disminución (incremento) de cuentas por cobrar de origen comercial		4.369.188.000	-100%
Ajustes por disminuciones (incrementos) en otras cuentas por cobrar derivadas de las actividades de operación		147.754.000	-100%
Ajustes por el incremento (disminución) de cuentas por pagar de origen comercial	3.725.109.000	1.781.412.000	109%
Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por pagar derivadas de las actividades de operación		3.746.003.000	-100%
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	3.097.679.000	2.972.246.000	4%
Ajustes por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	-533.557.000	481.184.000	-211%
Ajustes por provisiones	-180.190.000	326.471.000	-155%
Ajustes por ganancias no distribuidas de asociadas		1.795.768.000	-100%
Ajustes por participaciones no controladoras	-10.893.000		
Otros ajustes por partidas distintas al efectivo		11.693.000	-100%
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	19.565.657.000	17.207.054.000	14%
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	11.086.545.000	11.245.920.000	-1%
Otras entradas (salidas) de efectivo	-16.187.921.000		
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	18.038.382.000	28.238.760.000	-36%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [sinopsis]			
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		11.694.000	-100%
Compras de propiedades, planta y equipo	5.087.470.000	4.868.417.000	4%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-5.087.470.000	4.856.723.000	5%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación [sinopsis]			
Importes procedentes de préstamos	8.002.139.000	7.148.177.000	12%
Dividendos pagados	18.733.142.000	21.414.290.000	-13%
Intereses pagados	3.497.077.000	7.818.916.000	-55%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-14.228.080.000	22.085.029.000	-36%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	-1.277.168.000	1.297.008.000	-198%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	-1.277.168.000	1.297.008.000	-198%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	4.813.530.000	3.516.522.000	37%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	3.536.362.000	4.813.530.000	-27%

Fuente: SUI y Gases del Oriente.

En el Estado de Flujo de Efectivo – EFE, es importante señalar que la empresa tanto en la información suministrada para el año 2019, como la certificada en SUI para el año 2018, los valores reportados para la columna flujos de efectivo asociados al servicio de gas combustible por redes son iguales a los reportados en la columna del total de flujo de efectivo. En consecuencia, se deduce que los valores reportados en la columna del servicio contienen importes recibidos y dispuestos de otras actividades no vigiladas.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente informe se realiza un análisis del Flujo de Efectivo del total de operaciones de la empresa.

Ahora bien, en el Estado de Flujo de Efectivo – EFE, permite observar que Gases del Oriente S.A. E.S.P., generó efectivo por actividades de operación por valor de \$18.038 millones de pesos en el año 2019, principalmente por el ejercicio de su actividad económica a partir de la ganancia neta de la empresa. La generación de efectivo por actividades de operación presentó una reducción del 36%, dicha disminución se presentó principalmente, como consecuencia de una salida de efectivo por \$16.188 que reveló la empresa en el concepto “otras salidas de efectivo” en la información suministrada para el año 2019. Al indagar, en el Estado de Flujo de Efectivo dictaminado por la empresa para el año 2019, se observa una variación de -\$16.270 millones de pesos en las cuentas comerciales por cobrar, la cual podría estar asociada al concepto mencionado previamente, sin embargo, es importante mencionar que el formato [520000] de la taxonomía contiene los conceptos explícitos para revelar la información asociada a cuentas por cobrar.

Por otra parte, el flujo generado por las actividades de inversión en el año 2019 se dispuso en compra de propiedad planta y equipo, lo cual ocasionó que la empresa utilizara un flujo de inversión de \$5.087 millones de pesos. En el año 2018, los recursos dispuestos para compras de activos fijos fueron levemente inferiores, lo cual ocasionó que para el año 2019, se aumentara el recurso dispuesto para tal fin, en un 5%.

Respecto al flujo de efectivo generado por actividades de financiación, la compañía dispuso de \$14.228 millones de pesos para pagar dividendos a sus inversionistas y cancelar créditos bancarios, sin embargo, en el año 2017, la empresa dispuso de una mayor parte de su efectivo para cancelar dichos conceptos. Por lo anterior, se constituyó una considerable disminución de 36% en el valor de recursos dispuestos para pagos de actividades de financiamiento, equivalentes en \$7.857 millones de pesos.

En consecuencia, el flujo de efectivo generado por la empresa en el año 2019 fue dispuesto en su totalidad, es decir, la generación de efectivo en la operación más una parte del saldo inicial del efectivo del año 2019, fue consumida principalmente para la compra de activos fijos, pagos de dividendos y préstamos. En consecuencia, la empresa culminó con una generación de efectivo inferior a la presentada en el año 2018, en un 27%, equivalente en \$1.277 millones de pesos.

Finalmente, a solicitud de la Superintendencia, Gases del Oriente S.A. E.S.P., realizó un flujo de efectivo proyectado hasta el año 2022, del servicio público domiciliario de gas combustible por redes el cuales se muestra a continuación:

Tabla 19. Flujo de Efectivo Proyectado Servicio de Gas 2019-2022

Flujos de efectivo	2020	2021	2022
Ingresos	\$ 113.503.916	\$ 127.688.989	\$ 128.279.156
Gas Natural	\$ 83.499.689	\$ 97.288.078	\$ 97.385.257
Instalaciones	\$ 24.467.049	\$ 25.727.067	\$ 26.364.116
Servicios	\$ 2.434.629	\$ 2.593.240	\$ 2.680.207
Revisiones Quinquenales	\$ 3.102.549	\$ 2.080.604	\$ 1.849.576
Costos	\$ 65.998.260	\$ 65.613.980	\$ 70.423.639
Gas Natural	\$ 53.656.384	\$ 54.834.236	\$ 59.545.792
Instalaciones	\$ 9.855.083	\$ 8.796.589	\$ 8.985.134
Servicios	\$ 872.976	\$ 900.911	\$ 930.641
Revisiones Quinquenales	\$ 1.613.817	\$ 1.082.244	\$ 962.072
Gastos Gestionables	\$ 13.471.960	\$ 13.587.523	\$ 14.035.912
Flujo de caja después de la operación	\$ 34.033.696	\$ 48.487.486	\$ 43.819.605
CAPEX	\$ 4.106.154	\$ 1.779.368	\$ 1.821.020
En redes	\$ 2.390.770	\$ 1.779.368	\$ 1.821.020
Estaciones	\$ 928.714		
Maquinaria y Equipo	\$ 107.650		
Edificios	\$ -		
Muebles y Enseres	\$ 41.020		
Equipos de computación y comunicaciones	\$ 123.000		
Vehículos	\$ 220.000		
Terrenos	\$ 180.000		
Intangibles	\$ 115.000		
Flujo de caja después de inversión	\$ 29.927.542	\$ 46.708.118	\$ 41.998.585
(-) Gastos Financieros	\$ 6.218.322	\$ 2.331.007	\$ 1.697.233
(+) Otros Ingresos	\$ 52.126.344	\$ 14.982.340	\$ 15.882.513
(-) Otros Egresos	\$ 402.238	\$ 65.085	\$ 10.531
(-) Impuesto de Renta	\$ 9.517.786	\$ 16.226.072	\$ 12.294.238
Flujo de caja antes de deuda	\$ 65.915.540	\$ 43.068.294	\$ 43.879.096
(+/-) Pagos deuda LP	\$ 36.983.696		
(+/-) Nueva deuda CP	\$ 25.604.588	-\$ 9.956.530	-\$ 7.731.586
(-) Dividendos	\$ 26.039.762	\$ 33.091.420	\$ 37.384.299
Flujo de caja del período	\$ 28.496.670	\$ 20.344	-\$ 1.236.789
Nuevas inversiones temporales	\$ 28.380.224		
Caja Inicial	\$ 3.536.362	\$ 3.652.808	\$ 3.673.152
Caja Final	\$ 3.652.808	\$ 3.673.152	\$ 2.436.363

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Cifras en miles de pesos.

La anterior tabla muestra el flujo de efectivo acumulado proyectado que podría generar el negocio de gas combustible desde el año 2019, hasta el año 2022. En primer lugar, se observa que el pronóstico creciente de los ingresos del prestador, basados principalmente en una estimación de aumento del consumo de gas natural a partir del año 2021.

En segundo lugar, la prestadora estima un crecimiento de los costos del servicio, a partir del año 2022, lo anterior se presume por lo informado en el inciso anterior. Sin embargo, llama la atención que el pronóstico del prestador sea un incremento del ingreso por

consumos de gas en el año 2021, sin embargo, el crecimiento de los costos asociados a dichos ingresos, se estiman para el año 2022.

En tercer lugar, se observa que el prestador tiene proyectado realizar una considerable inversión en redes, para los tres años proyectados, principalmente en el año 2020, vigencia en la cual se estima, además de la inversión en redes, inversiones de aproximadamente \$1.715 millones en otro tipo de activos inmovilizados. Lo anterior, tiene coherencia con un futuro aumento en las ventas por consumo de gas a partir del año 2021.

Por otra parte, en el año 2020, la empresa proyecta la entrada de \$52.126 millones de pesos, en una partida de “otros ingresos”, cifra que resulta material, dado que representa el 56% del total de ingresos operacionales del año 2019. En el flujo proyectado, se observa que gran parte de esos recursos se destinarían para pagar deuda de largo plazo, la cual se estima inexistente para los años 2020 y 2021.

Finalmente, la generación de efectivo en el servicio de gas se disminuiría en \$1.216 millones de pesos, en el cierre del año 2022, si se cumplen los parámetros de estimación planteados por la empresa. No obstante, la empresa proyecta generar los recursos para cubrir sus desembolsos, y estima un cierre de efectivo en el año 2020, por valor de \$2.436 millones de pesos. Sin embargo, dicho escenario depende en gran parte del recaudo de “otros ingresos” descrito en el párrafo anterior.

2.3 Gestión de Riesgos

2.3.1. Gestión del 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”⁷. 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).

⁷ “Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones”.

- 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 fueron tenidos en cuenta los documentos que se mencionan a continuación:

- Matriz de peligros y valoración del riesgo Gases del Oriente

La matriz presenta la tabla de peligros biológicos, físico, químico, psicosocial, biomecánicos, condiciones de seguridad y fenómenos naturales, para cada uno de los peligros identificados presenta la descripción, posibles efectos, exposición, medidas de control existentes, evaluación del riesgo en términos de probabilidad y consecuencia, aceptabilidad al igual que las medidas de control propuestas.

Con esta información la empresa tiene buenos insumos para desarrollar su plan de gestión del riesgo de desastres teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.

2.3.2 Riesgos Financieros

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, controles y oportunidades. Los riesgos realizan un proceso de 6 etapas:

- Identificación del riesgo
- Medición y evaluación del riesgo
- Adopción de controles
- Valoración del riesgo
- Seguimiento y monitoreo
- Divulgación y socialización

Según la información suministrada, el análisis de riesgo que realiza la empresa es el siguiente:

Tabla 20. Análisis de Riesgos – Gases del Oriente S.A. E.S.P

ANÁLISIS DEL RIESGO						
PROBABILIDAD	VALOR	RANGOS				
CASI SEGURO	5	ALTO 5	ALTO (10)	EXTREMO (15)	EXTREMO (20)	EXTREMO (25)
PROBABLE	4	MEDIO (4)	ALTO (8)	ALTO (12)	EXTREMO (16)	EXTREMO (20)
POSIBLE	3	BAJO (3)	MEDIO (6)	ALTO (9)	EXTREMO (12)	EXTREMO (15)
IMPROBABLE	2	BAJO (2)	BAJO (4)	MEDIO (6)	ALTO (8)	EXTREMO (10)
RARO	1	BAJO (1)	BAJO (2)	MEDIO (3)	ALTO (4)	ALTO (5)
	VALOR	1	2	3	4	5
IMPACTO		INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTROFICO
Zona de Riesgo Bajo: Asumir el Riesgo.						
Zona de Riesgo Medio: Asumir, reducir el Riesgo.						
Zona de Riesgo Alto: Reducir, evitar, compartir o transferir el Riesgo.						
Zona de Riesgo Extremo: Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.						

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

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se muestra la cantidad de riesgos financieros identificados por el prestador:

Tabla 21. Riesgos Financieros con Valoración alta o extrema 2019.

Proceso	N° Riesgos	Valoración de riesgo		Análisis de riesgo con controles		
		Alta	Extrema	Grave	Moderado	Leve
Estratégicos	2	1	1	0	0	2
Efectivo y Equivalentes	18	6	5	0	0	18
Facturación	16	11	0	0	0	16
Cartera	14	12	0	0	0	14
Contabilidad	9	2	0	0	2	7
Total	59	32	6	0	2	57

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. Elaboración: SSPD.

De acuerdo con la tabla anterior, Gases del Oriente S.A. E.S.P identificó 59 riesgos de tipo financiero, de los cuales, 32 fueron valorados como riesgos de tipo alto y 6 fueron valorados como riesgos extremos. No obstante, luego de la aplicación de controles, 57 de los 59 riesgos identificados, es decir el 96%, fueron categorizados como leves, en consecuencia, la empresa tomó la decisión de asumirlos de acuerdo con su matriz de riesgo.

Finalmente, los dos riesgos que fueron valorados como moderados, luego de la aplicación de controles son los siguientes:

- “Cargar las interfaces con errores e inoportunamente de sistema comercial al sistema contable”. Respecto a este riesgo, la acción a tomar por la empresa es “Hacer partícipe a cada uno de los jefes de área que intervienen en el proceso de generación de interfaces del sistema comercial.”
- “Realizar inadecuado seguimiento a la ejecución presupuestal.” Con relación al riesgo, la acción de la empresa es: “Ejecución y cumplimiento de disposiciones y directrices dadas por la administración general.”

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

Gases del Oriente S.A. E.S.P. se encuentra inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS como Distribuidor - Comercializador de Gas Natural. Su

constitución e inicio de actividades se remonta a 1981, sin embargo, la inscripción en RUPS se reportó a partir del año 2006.

3.1 Infraestructura

Para diciembre del año 2019, Gases del Oriente S.A. E.S.P contaba con infraestructura de distribución para atender 177.348 suscriptores atendidos con gas natural, gas natural comprimido y gas natural sintético, localizados en 10 municipios del departamento de Norte de Santander de esta manera:

Tabla 22. Suscriptores por municipio 2019.

		Suscriptores		
		No Regulado	Regulado	Total
NORTE DE SANTANDER	54001-CUCUTA	1	126,886	126,887
	54174-CHITAGA	0	1,312	1,312
	54261-EL ZULIA	0	2,726	2,726
	54377-LABATECA	0	603	603
	54405-LOS PATIOS	0	15,857	15,857
	54518-PAMPLONA	0	9,057	9,057
	54720-SARDINATA	0	2,316	2,316
	54743-SILOS	0	331	331
	54820-TOLEDO	0	2,199	2,199
	54874-VILLA DEL ROSARIO	0	16,063	16,063
SUSCRIPTORES TOTALES		1	177,348	177,349

Fuente: Información SUI. Elaboración: SSPD.

El sistema de distribución de Gases del Oriente S.A ESP cuenta con 14 Estaciones de Regulación de Puerta Ciudad – (ERPC)⁸ y 12 Estaciones de Regulación de Presión – (ERP)⁹ que él mismo opera y se muestran a continuación:

Tabla 23. ERPC y ERP 2019.

Departamento	Tipo de estación	Código de estación	Fecha de operación
NORTE DE SANTANDER	ERPC	CENABASTOS	04/08/93
	ERP	MOLINOS	22/08/03
	ERP	ATALAYA	15/10/03
	ERP	COMUNEROS	15/10/03
	ERP	CUNDINAMARCA	24/08/03
	ERP	SAN LUIS	05/11/03
	ERP	LOS PATIOS	02/01/04
	ERP	VILLA ROSARIO	15/01/04
	ERPC	NORGAS GLP	01/04/05
	ERPC	NORGAS GNS	01/11/05

⁸ E.R.P.C. Estación de Regulación de Puerta Ciudad o City Gate

⁹ E.R.P Estación de Regulación de Presión

ERPC	PATILLALES	08/10/12
ERP	TOLEDO	11/07/13
ERP	LABATECA	12/08/13
ERPC	BURGUEO	11/07/13
ERPC	SAMORE	18/12/13
ERPC	SANBER BATA	10/12/13
ERPC	CHITAGA	04/12/13
ERPC	SILOS	11/12/13
ERPC	PAMPLONA	30/12/13
ERP	CERRITO	30/12/13
ERPC	SARDINATA	27/07/14
ERPC	GIBRALTAR	22/12/14
ERPC	ZULIA	01/07/15
ERP	CENABASTOS	30/04/16
ERP	PATILLALES MA	13/06/17
ERPC	GRAMALOTE	26/12/19

Fuente: Información SUI. Elaboración: SSPD.

Según información obtenida en el informe preliminar de AEGR, El 76,17% del total de las inversiones se destinaron a Redes, seguido del 17,02% cuya inversión se hizo en Estaciones, como se muestra en la tabla 24.

Tabla 24. Plan de inversión 2019.

Plan de inversiones 2019	Presupuesto	Real	Diferencia	Ejecución
Redes	\$4,235,262.00	\$3,907,720.00	\$327,542.00	92.27%
Estaciones	\$ 931,381.00	\$ 873,043.00	\$ 58,338.00	93.74%
Equipos de computación y com.	\$ 255,760.00	\$ 142,522.00	\$113,238.00	55.72%
Intangibles	\$ 121,400.00	\$ 69,817.00	\$ 51,583.00	57.51%
Maquinaria y Equipo	\$ 24,000.00	\$ 91,477.00	\$ (67,477.00)	381.15%

Fuente: Informe de avance AEGR Deloitte 2019.

Adicionalmente, se presupuestó específicamente para inversión en redes la suma de COP\$4.235.262 y la ejecución en este rubro alcanza una cifra de COP\$3.907.720, es decir un 92.27% del valor presupuestado, según el prestador esto corresponde principalmente a la “disminución en el costo unitario de los anillos”, sin embargo, es importante señalar que, esta afirmación no pudo ser verificada por el auditor en documentos soporte.

3.1.1 Operación con Gas Natural Comprimido - GNC

Actualmente Gases del Oriente S.A. ESP atiende a través de GNC los municipios de Zulia, Sardinata y Gramalote, este último, desde diciembre de 2019, para este efecto se transporto 848.798m3 durante todo el año, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 25. Cantidades distribuidas en municipios atendidos con GNC.

Municipios atendidos con GNC (m3)		
Sardinata	Zulia	Gramalote

ene-19	33,293	37,696	
feb-19	30,786	36,475	
mar-19	33,519	41,337	
abr-19	31,839	40,243	
may-19	32,393	35,677	
jun-19	31,691	36,053	
jul-19	33,992	38,118	
ago-19	32,709	40,073	
sep-19	31,313	37,389	
oct-19	32,543	38,685	
nov-19	32,236	38,635	
dic-19	33,458	38,293	350
Total	389,774	458,674	350

Fuente: Archivo SSPD

La operación de transporte y distribución de GNC dispone de entre 5 a 8 trailers con capacidad entre 6200 y 9200 metros cúbicos que llevan el gas comprimido, a los municipios de Sardinata y Zulia, para atender la demanda en Gramalote, se utiliza una unidad de menor tamaño con capacidad de 3500 metros cúbicos, debido a la restricción vial por peso en el puente de acceso a este municipio.

Según la información aportada por el prestador el GNC puede ser transportado a través de una ruta principal o dos rutas alternativas/secundarias descritas en la tabla 26, sin embargo, los criterios de escogencia y uso de las diferentes rutas no se encuentran documentados en el Plan de Contingencias.

Tabla 26. Rutas y cantidades transportadas a los municipios atendidos con GNC.

Rutas	Capacidad Transportada (m3)
1. Cerro Gordo-Zulia, Sardinata, Gramalote	6300
2. Saboya-Zulia, Sardinata, Gramalote.	6300
3. Aguas Blancas-Zulia, Sardinata, Gramalote.	3100

Fuente: Gases del Oriente S.A. ESP, elaboración SSPD

Adicionalmente, Gases del oriente, en búsqueda de contar con un óptimo margen de seguridad óptimo en la autosuficiencia del GNC, para el caso de Sardinata, la estación dispone de un sistema de almacenamiento estático con capacidad para almacenar 6,500 m3 de GNC, equivalentes a 5 días de servicio continuo. Para el caso del Municipio del Zulia, sitúa un almacenamiento estático de 5,300 m3, para una autosuficiencia de servicio de 4 días. En el municipio de Gramalote, siendo uno de los proyectos más recientes de la Compañía, el sistema de abastecimiento tiene una sostenibilidad de 15 días con almacenamiento estático de 5,300 m3. En línea con lo anterior, según lo consignado en el Plan de contingencia, para los casos en que la fuente de suministro presente mantenimientos o eventos eximentes, la autosuficiencia de estos sistemas permite tomar otras vías de suministro con tiempo de reacción de dos días.

3.2 Mantenimiento

Gases del Oriente S.A. ESP, tiene establecido el Manual de Operación y Mantenimiento "MN-OM-275 v02 2019", el cual tiene como objetivo garantizar la integridad, condiciones de operación y conservación de los activos que componen el sistema de distribución para 10 municipios y 3 corregimientos en Norte de Santander.

Los lineamientos del manual aplican a todos los componentes del sistema de distribución: a) redes primarias, b) estaciones de regulación, c) redes secundarias, sistema de GNC y sistema de GNS.

3.2.1 Cumplimiento al Plan de Mantenimiento

De acuerdo con el Plan de mantenimiento 2019, se programaron 1.464 actividades de mantenimiento como meta establecida por el prestador, de las cuales se ejecutaron 1.399 actividades, según el informe de AEGR, esto equivale a un cumplimiento del 95.56%, Asimismo, se realizaron 54 actividades de mantenimiento correctivo, que corresponden al 3,72% del total de actividades.

3.2.2 Cumplimiento del Presupuesto Plan de Mantenimiento

Según lo consignado por el auditor en el informe de AEGR, sobre la ejecución presupuestal de los mantenimientos de Gases del Oriente S.A. ESP al 31 de diciembre de 2019, se observó que la misma ascendió a COP\$1.984.223 (99,51%) de un total de COP\$2.016.727. Asimismo, "en la revisión de dicha ejecución frente a la información contable de la Compañía (COP\$2.305.560)", hay una diferencia de COP\$321.337, que aún no ha sido explicada por la GASES DEL ORIENTE a 31 de mayo de 2020, fecha en que el auditor expidió el informe preliminar.

3.3 Revisiones Periódicas y Certificación de la Instalación

Con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado en las Resoluciones CREG 059 de 2012 y 173 de 2013 y MME 90902 del 2013 donde se establecen los parámetros técnicos y reglamentarios para las revisiones para las revisiones periódicas, el prestador desarrollo el documento PRO-32000, que tiene como objetivo "mediante una revisión periódica o revisión técnica reglamentaria, que las instalaciones internas de los usuarios residenciales y comerciales, se encuentren operando bajo condiciones seguras y confiables."

Dentro de los lineamientos consignados en el documento mencionado, y la revisión hecha a la información aportada por el prestador, en la gestión de Gases del Oriente S.A. ESP se observa que Gases del Oriente S.A. ESP identificó 43.158 suscriptores cuyo plazo máximo para realizar la Revisión Periódica se vencía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. De estos, 39.953 (92,57%) suscriptores realizaron la revisión a través de Organismos de Inspección Acreditados ante la ONAC, de los cuales el prestador aportó un listado, y cuentan con la certificación de su instalación de gas natural. Adicionalmente, se observó que la Compañía no gestionó la revisión periódica para 1.668 (3,86%) suscriptores, suspendió a 1.325 (3,07%) suscriptores por no realizar oportunamente la revisión y a 212 (0,50%) suscriptores por presentar defectos críticos en sus instalaciones de gas.

Según el informe preliminar de AEGR en la verificación de las revisiones periódicas a suscriptores al 31 de diciembre de 2019, "no se observó desviaciones frente al cumplimiento del tiempo regulatorio establecido", excepto por, 1.668 suscriptores que no fueron gestionados por la Compañía y que debían ser objeto de revisión y 1.489

suscriptores a quienes se les realizó la revisión técnica reglamentaria en fecha posterior al tiempo establecido.

Se destaca que el prestador cuenta con procedimientos debidamente documentados sobre Agendamiento y ejecución de revisiones periódicas, reparaciones derivadas de revisiones periódicas, publicación y anuncio a los suscriptores y demás procedimientos en miras de dar cumplimiento a la Resolución CREG 059 de 2012.

En términos de nuevas instalaciones, la resolución MME 90902 de 2013, establece los requerimientos normativos para la seguridad de las instalaciones de los suscriptores en la prestación del servicio, para el año 2019, Gases del Oriente S.A. ES atendió 13.877 solicitudes de conexión, las cuales, a partir de la información suministrada, fueron certificadas en su totalidad, observamos que 1.627 (11,72%) suscriptores iniciaron posterior a los treinta (30) días establecido en la regulación.

3.4 Indicadores de Calidad

3.4.1 Indicador de Odorización (IO)

Según la ficha técnica suministrada por el prestador en el marco del desarrollo de la presente evaluación integral, el odorante utilizado en su operación es una mezcla de terbutilmercaptano y metil-etil sulfuro.

Según la ficha técnica el umbral olfativo es de 0.1ppb (partes por billón) y su densidad es 808 kg/m³. Dado que el prestador reporta el dato de concentración en mg/m³:

$$\text{Concentracion} \left(\frac{\mu g}{m^3} \right) = \text{Concentracion (ppb)} \times \rho$$

$$\text{Concentracion} \left(\frac{\mu g}{m^3} \right) = 0.1 \times 808$$

$$\text{Concentracion} \left(\frac{\mu g}{m^3} \right) = 80.8 \frac{\mu g}{m^3}$$

$$80.8 \frac{\mu g}{m^3} \times \frac{1mg}{1000\mu g} = 0.0808 \frac{mg}{m^3}$$

Una vez calculada la concentración a la cual el olor de la sustancia es percibido de la sustancia utilizada, usando como referente el dato hallado, se verifico que el 100% las mediciones reportadas se encuentran dentro de los lineamientos de la resolución CREG 100 de 2003.

Es importante señalar que cuando se usan sustancias diferentes a THT y Mercaptano, se deben aportar los datos complementarios necesarios para realizar la respectiva validación de las mediciones.

3.4.2 Índice de Presión en Líneas Individuales – IPLI

El reporte de la presión dinámica de suministro en la instalación de los suscriptores en milibares (mbar), observando que el 100% se encuentra en los rangos regulatorios establecidos, entre 16 mbar (6,4 pca) y 23 mbar (9,2 pca).

3.4.3 Índice de Respuesta a Servicio Técnico – IRST.

Según la información aportada, Gases del oriente cuenta con el documento denominado "PRO-3103 ATENCIÓN Y REPORTE DE EMERGENCIAS", el cual tiene como objetivo establecer el procedimiento para la atención oportuna de emergencias teniendo en cuenta la Resolución CREG 100 de 2003 y la Circulares Conjuntas SSPD-CREG 001 y 003 de 2006.

Tabla 27. Índice de Respuesta al Servicio Técnico 2019

IRST	
ene	0.976539589
feb	0.972644377
mar	0.98021309
abr	0.987719298
may	0.985964912
jun	0.994609164
jul	0.997635934
ago	0.982537835
sep	0.933668342
oct	0.916
nov	0.886627907
dic	0.896797153
2019	0.958205912

Fuente: Archivo SUI, Elaboración DTGGC

La tabla anterior muestra que, el prestador atendió el 95.58% de los eventos fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos según la Resolución CREG 067 de 1995, capítulo V, numeral 5.7, indica: "(...) Toda empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencia en el lugar, no deberá ser superior a una hora (...)", información que coincide con la revisión hecha por el auditor y consignada en el informe preliminar de AEGR.

3.4.4 Indicador de Duración Equivalente de Interrupción del Servicio- DES

Según la información reportada al SUI, no se presentaron interrupciones del servicio y, por lo tanto, no se dio lugar a compensaciones a los suscriptores.

4. ASPECTOS COMERCIALES

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

4.1 Número de Suscriptores y niveles de consumo

La empresa centra su operación el departamento de Norte de Santander, con suscriptores Regulados en el servicio de gas natural, para un total de 177.348

suscriptores a corte del 31 de diciembre de 2019 distribuidos en los estratos 1,2,3,4,5,6 residencial, comercial, industrial y oficial.

Tabla 28. Cobertura de suscriptores y consumo en m3 - Gases del Oriente S.A E.S.P. a 31 de diciembre de 2019

Tipo De Usuario	Departamento	Municipio	Nº De Suscriptores	Consumo Total (M3)
Regulado	Norte de Santander	Cúcuta	126.886	25.600.171
		Chitaga	1.312	238.611
		El Zulia	2.726	449.585
		Labateca	603	73.666
		Los Patios	15.857	3.046.970
		Pamplona	9.057	1.768.104
		Sardinata	2.316	395.559
		Silos	331	60.027
		Toledo	2.199	347.077
		Villa del Rosario	16.063	3.020.129
Totales			177.348	34.999.899

Fuente: Aplicativo O3 – SUI

De lo anterior, se puede afirmar que la empresa tenía a corte de 2019 un total de 177.348 suscriptores, siendo Cúcuta el municipio con mayor número de suscriptores conectados, según la información reportada en SUI.

Por otra parte, es importante mencionar que en relación con suscriptores no regulados la empresa solo reporta 1 suscriptor atendido bajo ese tipo de usuario, con un consumo de 5.194.780 (m3).

Así mismo, en relación con los consumos de gas natural en metros cúbicos (m3) para usuarios regulados, se observa que, en el año 2019 Gases del Oriente S.A E.S.P. reportó al SUI un consumo de 34.999.899 (m3) de gas natural, información que revela una concentración mayor de consumo en el municipio de Cúcuta.

Tabla 29. Cobertura de suscriptores de Gas Natral S.A E.S. P a 31 de diciembre de 2018

TIPO DE USUARIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CONSUMO TOTAL (m3)
Regulado	Norte de Santander	Cúcuta	25.600.171
		Chitaga	238.611
		El Zulia	449.585
		Labateca	73.666
		Los Patios	3.046.970
		Pamplona	1.768.104
		Sardinata	395.559
		Silos	60.027

	Toledo	347.077
	Villa del Rosario	3.020.129
TOTALES		34.999.899

Fuente: Aplicativo O3 – SUI

4.3 Proceso de toma de lecturas y facturación

Según la información remitida por el prestador, el proceso de facturación está debidamente documentado con código PRO – 4101, en el cual se establece la metodología para la toma de lecturas y facturación.

El desarrollo del procedimiento inicia cuando el auxiliar de facturación carga los datos en SICOMWEB. Una vez finalizada la carga se consulta que los datos estén asignados a los celulares para cada auxiliar de toma de lecturas y entrega de facturas.

Posteriormente, el auxiliar se desplaza hasta el inmueble verifica dirección, barrio, nombre del suscriptor y número de medidor, deja evidencia del control de lecturas y se genera un archivo plano por la ruta de facturación, en el caso de no lograr la lectura el auxiliar solicita autorización a la oficina o al supervisor de facturación para ingresar la novedad o dejar la lectura pendiente, para que el supervisor de facturación gestione el impedimento y haga el control de novedades.

4.4 Peticiones, quejas y reclamaciones – PQRs

Para la vigencia 2018, Gases del Oriente S.A E.S.P. reportó al SUI un total de 703 PQRs interpuestas por los usuarios y para el año 2019 un total de 403 PQRs. De lo anterior, se puede concluir que para la vigencia evaluada la empresa logró aproximadamente una reducción de PQRs del 57% con respecto al año 2018.

A continuación, se presenta una tabla que resume la cantidad de PQRs atendidas en sede empresa para el 2019, con sus correspondientes causales y decisiones por asuntos de facturación y prestación del servicio, siendo la causal de “Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado”, la más alegada por los usuarios en contra de la empresa Gases del Oriente S.A E.S.P. y para la cual en la mayoría de las decisiones el resultado ha sido “no accede” a las pretensiones.

Tabla 30.. Informe PQRs 2019 - causales

CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	PENDIENTE DE RESPUESTA	MODIFICA	RECHAZA	CONFIRMA	TOTALES
Cobros de cargos relacionados con el servicio público			2					2
Cobro de consumo registrado por medidor de otro			1					1
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	4		3	1				8
Cobro de revisiones	10		11	5				26
Cobro múltiple y/o acumulado	1							1
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos	8	1	1					10
Cobros por servicios no prestados			1	1				2

Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	18	3	38	9	1		3	72
Cobros por promedio	3							3
Entrega inoportuna de la factura	2	4	10	2				18
Estrato incorrecto	1							1
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1		2	3				6
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	4	1	125	29		1	17	177
Inconformidad por desviación significativa							2	2
Solicitud de rompimiento de solidaridad		1	6				2	9
Subsidios y contribuciones	1		1					2
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	18	1	3	9				31
Estado de la infraestructura	2							2
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	5			1				6
Quejas administrativas			2					2
Suspensión o corte del servicio	1	3	9	3				16
Terminación del contrato	4		2					6
TOTALES	83	14	217	63	1	1	24	403

Fuente: SSPD- SUI

Respecto a la anterior tabla, es importante señalar que la información cargada en SUI por el prestador no corresponde con la información remitida por la empresa en respuesta al requerimiento de información solicitado por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible para el desarrollo de la presente evaluación integral. Bajo ese contexto, la empresa informó haber atendido para la vigencia de 2019 un total de 223 PQRs, lo que significa una reducción aproximadamente del 49% respecto a lo reportado en SUI.

De lo informado por la empresa, las 5 causales más reclamadas por los usuarios atendidas por Gases del Oriente S.A E.S.P. en 2019 fueron por: **(i)** inconformidad con la medición de consumo o periodo facturado, como la causal más reclamada con un total de 116 PQRs, de las cuales solo 3 de ellas fueron resueltas a favor de los usuarios, **(ii)** Cobro por conexión, reconexión y reinstalación del servicio, con un total de 54 PQRs de las cuales 18 fueron resultas a favor de los usuarios, **(iii)** pago no aplicado, con 19 PQRs interpuestas en contra de la empresa, siendo resultas 16 de ellas a favor de los usuarios, **(iv)** entrega inoportuna o no entrega de la factura con 17 PQRs, de las cuales 3 fueron resueltas a favor de los usuarios y, **(v)** Cobros de revisiones también con 17 PQRs, siendo resueltas 7 a favor de los usuarios.

Todo lo anterior, revela un número significativo de PQRs no resueltas a favor de los usuarios por la casual de inconformidad con la medición o consumo facturado, lo que deja en evidencia una mínima brecha de errores en el proceso de toma de lecturas y facturación, no obstante, es importante hacer seguimiento a los casos que fueron

resueltos a favor de los usuarios para determinar acciones que propendan por el fortalecimiento de los procedimientos de toma de lecturas y facturación, con el propósito de reducir aún más esa brecha de posibles errores que se puedan presentar en la medición de los consumos facturados.

4.5 Puntos de atención al usuario

En cumplimiento del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, la empresa Gases del Oriente E.S.P cuenta con 8 oficinas destinadas para la atención de usuarios distribuidas en sus mercados, así:

Tabla 31. Oficinas de atención al usuario en 2019

PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO		
MUNICIPIO	DIRECCIÓN	N° DE OFICINAS POR MUNICIPIO
Cúcuta - Villa del Rosario- Patios	Calle 10 # 5 - 84 oficina 201 Edificio Sede - barrio Centro	1
Pamplona	Calle 7 # 5-27 barrio Centro	1
Toledo	Calle 12 # 7 - 07 barrio El Progreso	1
Chitaga	Carrera 6 # 6-32 barrio Huican	1
Silos	KDX - 97 avenida 2 calle 2/3 barrio Santo Domingo	1
Gibraltar	KDX - 106 barrio Centro	1
Sardinata	Calle 4 # 4 - 72 barrio Centro	1
Zulia	Calle 6 # 2 - 51 local 1 barrio Centro	1

Fuente: Gases del Oriente S.A E.S.P. – Reconstrucción de la DTGGC

Adicional a las oficinas presenciales, la empresa cuenta con diferentes líneas telefónicas para la atención de emergencias en cada municipio con funcionarios calificados para la atención 24 horas del día y asistencia virtual en la página web.

4.6 Requisitos mínimos de la facturación:

En el desarrollo de la evaluación se analizaron 42 copias auténticas de facturas de cada uno de los mercados de la empresa Gases del Oriente S.A E.S.P., para diferentes estratos y usos del servicio, constatando así que la empresa cumple con los requisitos mínimos de la factura que establece el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 y lo definido en el capítulo X “DE LAS FACTURAS” del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

4.7 Procedimiento para recuperación de consumos

La empresa, en desarrollo de la prevención y control de pérdidas ha establecido un procedimiento documentado con el propósito de disminuir la pérdida de fluidos por acciones irregulares por parte de terceros centralizado en la optimización y cambio de medidores una vez detectada la anomalía que se registre con lectura crítica.

En las acciones en las que se configuran actos fraudulentos, la empresa procede a la suspensión del servicio y corte por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.

4.8 Gestión de Cartera

En relación con la gestión de cartera, Gases del Oriente S.A. E.S.P., tiene implementada y documentada una Política de Cartera (PO-CAR-001), en la tiene una caracterización del proceso de gestión de cartera (CAR-590-CP-009); dentro del proceso, la empresa ha establecido indicadores para medir la gestión con el propósito de que el área responsable de gestionar la cartera presente un informe de acuerdo a periodos establecidos para el mismo.

Gases del Oriente S.A. E.S.P., envió un informe de la gestión realizada en 2019, la cual describe los principales resultados, entre los cuales presenta los siguientes:

- Disminución de la cartera mayor a 90 días de vencimiento, al pasar de **\$7.196MM** en diciembre de 2018 a **\$6.509MM** en diciembre de 2019.
- La cartera total acumulada pasó de **\$47.750MM** en diciembre de 2018 a **\$48.408MM** en diciembre de 2019. Esta cifra indica que la empresa tuvo mayor facturación por los diferentes conceptos que cobra a sus usuarios y/o a terceros deudores.
- La cartera corriente pasó de **\$40.554MM** en diciembre de 2018 al **\$41.899MM** en diciembre de 2019, esta cifra es positiva porque refleja un mayor número de usuarios y/o deudores pagando su deuda dentro del año corriente.
- La cartera en mora de las diferentes edades (5, 6 y 7) ha disminuido de manera importante.

En ese sentido, la empresa incluye en su informe una diferenciación entre la cartera de gas (deuda de solo gas) y la cartera de créditos (créditos por cualquier concepto, principalmente instalaciones internas) -la cartera de créditos disminuyó en **\$1.638MM**-. Ahora bien, la cartera de gas mayor a 90 días se incrementó, pasó de **\$895MM** en 2018 a **\$1.025MM** en 2019 y la cartera menor de 90 días, se incrementó al pasar de **\$5.501MM** en 2018 a **\$7.668MM** en 2019.

En cuanto al recaudo de Gases del Oriente S.A. E.S.P. se evidencia en el informe que, la empresa recaudó durante 2019, \$90.926MM, es decir, recaudó \$8.72MM más que en el año 2018, lo que representa un incremento del 9,74%.

4.9 Aspectos Tarifarios

En relación con los aspectos tarifarios para el análisis respectivo hemos tomado como base, el Procedimiento Cálculo de Tarifas – PRO-1302, este procedimiento lo aplica la empresa para asegurar que el cálculo de las tarifas se hace conforme lo establecido en la regulación vigente, de igual manera le permite a la empresa aplicar la tarifa de forma correcta.

De igual manera se ha revisado la información de los Componentes Tarifarios que la empresa ha reportado en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI de los mercados en los que la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P., presta el servicio de distribución de gas por redes, a través de la modalidad de Gas Natural por redes de tubería, como también, por medio de Gas Natural Comprimido – GNC.

Respecto del tema tarifario, también se ha verificado la información de los contratos de Suministro y Transporte que la empresa tiene vigentes, los cuales evidencian que la empresa cuenta con los contratos requeridos para garantizar la prestación del servicio en sus mercados. Y finalmente hemos verificado las resoluciones con las cuales la

Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG aprobó los cargos de Distribución y de Comercialización para cada Mercado Relevante, en este sentido hemos verificado que la empresa unificó sus mercados, mediante la resolución de aprobación de cargos CREG 017 del 02 de febrero de 2018.

Adicionalmente, hemos revisado la información que ha reportado la empresa producto del requerimiento enviado con Radicado SSDP No. 20202300218291 de fecha 17 de abril de 2020.

4.9.1 Verificación del cálculo del Componente G

Con la información recopilada y aportada por la empresa, se verificó el cálculo del costo del componente G de los mercados 46 – Pamplona y 195 - Zulia, que la empresa trasladó a la tarifa en el mes de marzo, mayo y octubre de 2019, el resultado permitió evidenciar que la empresa trasladó el valor correcto en cada uno de los meses evaluados, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 32. Calculo Componente G

Mes	Mercado	Costo del Componente - G Calculado (COP)	Costo Compras de gas / Volumen (USD)	TRM Aplicada (COP)	Costo del Componente - G Aplicado (COP)
Marzo 2019	46 - Pamplona	895,12	0,2914	\$ 3.072,01	895,12
	195 - Zulia	895,12	0,2914	\$ 3.072,01	895,12
Mayo 2019	46 - Pamplona	972,40	0,2994	\$ 3.247,72	972,40
	195 - Zulia	972,40	0,2994	\$ 3.247,72	972,40
Octubre 2019	46 - Pamplona	973,69	0,2812	\$ 3.462,01	973,69
	195 - Zulia	973,69	0,2812	\$ 3.462,01	973,69

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. - SUI - SSPD.

4.9.2 Verificación del cálculo del Componente T

De igual manera, con la información recopilada y aportada por la empresa, se verificó el cálculo del costo del componente T de los mercados 46 – Pamplona y 195 - Zulia, que la empresa trasladó a la tarifa en el mes de marzo, mayo y octubre de 2019, el resultado permitió evidenciar que la empresa trasladó el valor correcto en cada uno de los meses evaluados, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 33. Calculo Componente T

Mes	Mercado	Costo del Componente - T Calculado (COP)	Costo Compras de gas / Volumen (USD)	TRM Aplicada (COP)	Costo del Componente - T Aplicado (COP)
Marzo 2019	46 - Pamplona	205,98	0,0670	\$ 3.072,01	205,98
	195 - Zulia	205,98	0,0670	\$ 3.072,01	205,98
Mayo 2019	46 - Pamplona	214,64	0,0661	\$ 3.247,72	214,64
	195 - Zulia	214,64	0,0661	\$ 3.247,72	214,64
Octubre 2019	46 - Pamplona	261,55	0,0755	\$ 3.462,01	261,55
	195 - Zulia	261,55	0,0755	\$ 3.462,01	261,55

Fuente: Gases del Oriente S.A. E.S.P. - SUI - SSPD.

Sobre el particular es importante mencionar que en promedio el costo del componente G y del componente T, representan un poco más del 60% de la tarifa que la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P., aplica en sus mercados.

4.9.3 Mercados Atendidos por la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P.

Por otro lado, en relación con los mercados que la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P. atendió durante el año 2019, se encuentran descritos así:

Tabla 34. Mercados Relevantes atendidos por Gases del Oriente S.A. E.S.P

MERCADOS RELEVANTES GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.			
Mercado Relevante	Resolución CREG	Fecha de Aplicación	Observaciones
Mercado 22 - Cúcuta Villa del Rosario, Los Patios	032 de 2004 011 de 2005	A partir del 30 de marzo de 2004	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 Gases del Oriente S.A. E.S.P.
Mercado 46 - Pamplona	040 de 2007	A partir del 17 de mayo de 2007	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 Gases del Oriente S.A. E.S.P.
Mercado 176 - Tibú Sardinata, Toledo, Labateca, Chitagá, Silos	029 de 2012	A partir del 08 de marzo de 2012	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 Gases del Oriente S.A. E.S.P.
Mercado 195 - Zulia San Cayetano	032 de 2013 107 de 2013	A partir del 20 de marzo de 2013	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 Gases del Oriente S.A. E.S.P. y PROVISERVICIOS S.A. E.S.P.
Unificación Mercados Cúcuta Villa del Rosario, Los Patios Pamplona Sardinata, Toledo, Labateca, Chitagá, Silos El Zulia, Gramalote	017 de 2018	A partir del 02 de febrero de 2018	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 Gases del Oriente S.A. E.S.P.

Fuente: SSPD.

4.10 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 \$/m³.
- Componente T, el cual remunera el costo de las compras de la capacidad de transporte, se remunera en \$/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 \$/m³.
- Componente de Comercialización C, remunera la actividades como, compra y venta de gas al usuario final, medición, entrega de facturas, recaudo, mercadeo y atención al usuario, se remunera en \$/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.

Tal como se mencionó anteriormente, el costo del componente de Suministro – G y del Componente de Transporte – T, la empresa los aplicó de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente.

4.10.1 Componentes Tarifarios Mercado Cúcuta – Norte de Santander

A continuación, se muestra la información de los componentes tarifarios aplicados por la empresa durante el año 2019 en cada mercado donde presta el servicio:

Tabla 35. Componentes Tarifarios Mercado Cúcuta

Componentes Tarifarios - Mercado 22 - Cúcuta					
Mes	Gm \$/m ³	Tm \$/m ³	Dm \$/m ³	CUvm \$/m ³	Cuf \$/Factura
Ene	899,78	259,04	721,74	1.919,36	2.555,42
Feb	941,34	212,14	749,26	1.938,41	2.567,21
Mar	895,12	205,98	753,87	1.887,04	2.578,79
Abr	879,44	245,15	767,17	1.923,68	2.586,76
May	972,40	214,64	775,85	1.992,20	2.596,24
Jun	1.049,25	224,36	802,00	2.103,86	2.601,12
Jul	1.019,67	253,73	810,62	2.110,67	2.604,72
Ago	1.012,50	210,14	826,91	2.073,48	2.607,29
Sep	1.001,40	237,55	833,97	2.098,46	2.606,30
Oct	973,69	261,55	848,46	2.108,65	2.608,86
Nov	942,29	230,99	861,24	2.052,75	2.609,89
Dic	1.005,40	245,88	870,62	2.142,63	2.609,39

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla N° 22, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario Variable (CUV) que la empresa aplicó en el mercado 22-Cúcuta, tuvo las siguientes variaciones:

- En el mes de mayo, respecto del mes de abril, el Cuv se incrementó en el 4%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de suministro al pasar de \$879,44 en el mes de abril a \$972,40 en el mes de mayo.
- En el mes de junio, respecto de mayo, el Cuv se incrementó en un 5,60%, esto debido principalmente, al incremento del componente de suministro y de transporte.
- Luego en el mes de diciembre, respecto de noviembre, el Cuv aplicado se incrementó en 4,38%, debido principalmente al incremento del componente de suministro y de transporte.

4.10.2 Componentes Tarifarios Mercado Pamplona

Tabla 36. Componentes Tarifarios Mercado Pamplona

Componentes Tarifarios - Mercado 46-Pamplona					
Mes	Gm \$/m ³	Tm \$/m ³	Dm \$/m ³	CUvm \$/m ³	Cuf \$/Factura
Ene	899,78	259,04	721,74	1.919,36	2.203,48
Feb	941,34	212,14	749,26	1.938,41	2.214,07
Mar	895,12	205,98	753,87	1.887,04	2.224,05
Abr	879,44	245,15	767,17	1.923,68	2.230,93
May	972,40	214,64	775,85	1.992,20	2.239,10
Jun	1.049,25	224,36	802,00	2.103,86	2.243,31
Jul	1.019,67	253,73	810,62	2.110,67	2.246,41
Ago	1.012,50	210,14	826,91	2.073,48	2.248,63
Sep	1.001,40	237,55	833,97	2.098,46	2.247,78
Oct	973,69	261,55	848,46	2.108,65	2.249,98
Nov	942,29	230,99	861,24	2.052,75	2.250,87
Dic	1.005,40	245,88	870,62	2.142,63	2.250,45

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla N° 36, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario Variable (CUV) que la empresa aplicó en el mercado 46-Pamplona, presentó las siguientes variaciones:

- En el mes de mayo, respecto del mes de abril, el Cuv se incrementó en el 4%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de suministro al pasar de \$879,44 en el mes de abril a \$972,40 en el mes de mayo.
- En el mes de junio, respecto de mayo, el Cuv se incrementó en un 5,60%, esto debido principalmente, al incremento del componente de suministro y de transporte.
- Luego en el mes de diciembre, respecto de noviembre, el Cuv aplicado se incrementó en 4,38%, debido principalmente al incremento del componente de suministro y de transporte.

4.10.3 Componentes Tarifarios Mercado Tibú

Tabla 37. Componentes Tarifarios Mercado Tibú

Componentes Tarifarios - Mercado 176-Tibú					
Mes	Gm \$/m ³	Tm \$/m ³	Dm \$/m ³	CUvm \$/m ³	Cuf \$/Factura
Ene	899,78	259,04	721,74	1.919,36	2.769,71
Feb	941,34	212,14	749,26	1.938,41	2.782,66
Mar	895,12	205,98	753,87	1.887,04	2.795,20
Abr	879,44	245,15	767,17	1.923,68	2.803,85
May	972,40	214,64	775,85	1.992,20	2.814,12
Jun	1.049,25	224,36	802,00	2.103,86	2.819,41
Jul	1.019,67	253,73	810,62	2.110,67	2.823,31
Ago	1.012,50	210,14	826,91	2.073,48	2.826,09
Sep	1.001,40	237,55	833,97	2.098,46	2.825,03
Oct	973,69	261,55	848,46	2.108,65	2.827,80
Nov	942,29	230,99	861,24	2.052,75	2.828,91
Dic	1.005,40	245,88	870,62	2.142,63	2.828,38

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla N° 37, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario Variable (CUv) que la empresa aplicó en el mercado 176-Tibú, presentó las siguientes variaciones:

- En el mes de mayo, respecto del mes de abril, el Cuv se incrementó en el 4%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de suministro al pasar de \$879,44 en el mes de abril a \$972,40 en el mes de mayo.
- En el mes de junio, respecto de mayo, el Cuv se incrementó en un 5,60%, esto debido principalmente, al incremento del componente de suministro y de transporte.
- Luego en el mes de diciembre, respecto de noviembre, el Cuv aplicado se incrementó en 4,38%, debido principalmente al incremento del componente de suministro y de transporte.

4.10.4 Componentes Tarifarios Mercado Zulia

Tabla 38. Componentes Tarifarios Mercado Zulia

Componentes Tarifarios - Mercado 195-Zulia					
Mes	Gm \$/m ³	Tm \$/m ³	Dm \$/m ³	CUvm \$/m ³	Cuf \$/Factura
Ene	899,78	259,04	721,74	1.919,36	3.477,62
Feb	941,34	212,14	749,26	1.938,41	3.494,19
Mar	895,12	205,98	753,87	1.887,04	3.509,94
Abr	879,44	245,15	767,17	1.923,68	3.520,80
May	972,40	214,64	775,85	1.992,20	3.533,70
Jun	1.049,25	224,36	802,00	2.103,86	3.540,34
Jul	1.019,67	253,73	810,62	2.110,67	3.545,23
Ago	1.012,50	210,14	826,91	2.073,48	3.548,73
Sep	1.001,40	237,55	833,97	2.098,46	3.547,39
Oct	973,69	261,55	848,46	2.108,65	3.550,87
Nov	942,29	230,99	861,24	2.052,75	3.552,27
Dic	1.005,40	245,88	870,62	2.142,63	3.551,60

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Tal como se aprecia en la tabla N° 38, durante 2019, el comportamiento del Costo Unitario Variable (CUV) que la empresa aplicó en el mercado 195-Zulia, presentó las siguientes variaciones:

- En el mes de mayo, respecto del mes de abril, el Cuv se incrementó en el 4%, esto se debió principalmente al incremento del costo del componente de suministro al pasar de \$879,44 en el mes de abril a \$972,40 en el mes de mayo.
- En el mes de junio, respecto de mayo, el Cuv se incrementó en un 5,60%, esto debido principalmente, al incremento del componente de suministro y de transporte.
- Luego en el mes de diciembre, respecto de noviembre, el Cuv aplicado se incrementó en 4,38%, debido principalmente al incremento del componente de suministro y de transporte.

4.11 Análisis de los subsidios a partir de información reportada en SUI

En este capítulo analizaremos la información relacionado con el Consumo Promedio, Costo Equivalente, Tarifas y Subsidios, a partir de la información que reportó la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P., en la Plataforma SUI durante 2019.

4.11.1 Mercado Cúcuta

Tabla 39. Subsidios Mercado Cúcuta

Consumos Promedios, Costos Equivalentes, Tarifas y Subsidios - Mercado 22 Cúcuta								
Mes	Cons1 m ³	CUEq1 \$/m ³	Tarifa 1 \$/m ³	% Subsidio 1	Cons2 m ³	CUEq2 \$/m ³	Tarifa 2 \$/m ³	% Subsidio 2
Ene	13,12	2.075,62	861,38	59%	12,87	2.079,40	1.079,83	48%
Feb	12,95	2.136,65	869,19	59%	12,70	2.140,56	1.089,55	49%
Mar	13,21	2.082,26	874,13	58%	12,89	2.087,10	1.095,94	47%
Abr	13,40	2.116,72	878,02	59%	13,03	2.122,20	1.100,57	48%
May	13,02	2.191,61	882,34	60%	12,79	2.195,20	1.106,16	50%
Jun	13,00	2.303,95	921,58	60%	12,63	2.309,81	1.154,90	50%
Jul	12,26	2.323,12	929,25	60%	12,11	2.325,76	1.162,88	50%
Ago	13,09	2.272,67	931,34	59%	12,91	2.275,44	1.165,48	49%
Sep	13,29	2.294,58	932,06	59%	13,12	2.297,12	1.166,48	49%
Oct	13,29	2.306,89	934,29	60%	13,12	2.311,52	1.169,17	49%
Nov	12,87	2.255,54	935,82	59%	12,61	2.259,72	1.170,99	48%
Dic	12,66	2.348,75	939,50	60%	12,50	2.351,38	1.175,69	50%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Respecto de la tarifa subsidiada que aplicó la empresa durante 2019, en el mercado 22-Cúcuta, en general tuvo un comportamiento estable, las variaciones que se presentaron durante el año, fueron menores al 1% de un mes, respecto del otro.

4.11.2 Mercado Pamplona

Tabla 40. Subsidios Mercado Pamplona

Consumos Promedios, Costos Equivalentes, Tarifas y Subsidios - Mercado 46 Pamplona								
Mes	Cons1 m ³	CUEq1 \$/m ³	Tarifa 1 \$/m ³	% Subsidio 1	Cons2 m ³	CUEq2 \$/m ³	Tarifa 2 \$/m ³	% Subsidio 2
Ene	13,68	2.041,98	1.134,52	44%	12,05	2.063,73	1.425,42	31%
Feb	13,15	2.106,78	1.144,61	46%	10,53	2.148,68	1.438,11	33%
Mar	13,67	2.049,74	1.151,34	44%	11,97	2.072,84	1.446,43	30%
Abr	13,89	2.084,29	1.156,36	45%	12,40	2.103,59	1.452,74	31%
May	13,65	2.156,24	1.162,00	46%	11,83	2.181,48	1.459,85	33%
Jun	14,06	2.263,42	1.165,66	49%	12,47	2.283,76	1.464,58	36%
Jul	13,60	2.275,85	1.168,65	49%	12,23	2.294,35	1.468,38	36%
Ago	13,78	2.236,67	1.171,34	48%	12,53	2.252,95	1.471,63	35%
Sep	13,87	2.260,53	1.172,31	48%	12,45	2.279,01	1.472,92	35%
Oct	13,87	2.273,48	1.174,93	48%	12,45	2.303,12	1.476,30	36%
Nov	13,09	2.224,70	1.176,87	47%	11,91	2.241,74	1.478,65	34%
Dic	13,02	2.315,48	1.178,12	49%	11,85	2.332,54	1.480,23	37%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Respecto de la tarifa subsidiada que aplicó la empresa durante 2019, en el mercado 46-Pamplona, en general tuvo un comportamiento estable, es decir, las variaciones durante el año fueron inferiores al 1%.

4.11.3 Mercado Tibú

Tabla 41. Subsidios Mercado Tibú

Consumos Promedios, Costos Equivalentes, Tarifas y Subsidios - Mercado 176-Tibú								
Mes	Cons1 m ³	CUEq1 \$/m ³	Tarifa 1 \$/m ³	%Subsidio 1	Cons2 m ³	CUEq2 \$/m ³	Tarifa 2 \$/m ³	%Subsidio 2
Ene	11,48	2.122,03	1.074,60	49%	11,84	2.114,71	1.338,19	37%
Feb	11,15	2.187,98	1.084,14	50%	12,16	2.167,25	1.350,20	38%
Mar	11,50	2.130,10	1.090,40	49%	12,55	2.109,77	1.357,85	36%
Abr	11,05	2.177,42	1.095,24	50%	12,06	2.156,17	1.363,78	37%
May	11,10	2.245,73	1.100,63	51%	12,04	2.225,94	1.370,51	38%
Jun	11,11	2.357,64	1.104,08	53%	12,50	2.329,42	1.374,82	41%
Jul	10,64	2.376,02	1.106,99	53%	11,94	2.347,13	1.378,47	41%
Ago	10,96	2.331,34	1.109,48	52%	12,24	2.304,38	1.381,48	40%
Sep	10,87	2.358,36	1.110,32	53%	12,32	2.327,77	1.382,70	41%
Oct	10,87	2.373,92	1.112,89	53%	12,32	2.347,89	1.385,96	41%
Nov	10,46	2.323,20	1.114,67	52%	11,44	2.300,03	1.388,07	40%
Dic	10,23	2.419,11	1.115,94	54%	11,57	2.387,09	1.389,53	42%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Respecto de la tarifa subsidiada que aplicó la empresa durante 2019, en el mercado 176-Tibú, en general tuvo un comportamiento estable, es decir, las variaciones durante el año fueron inferiores al 1%.

4.11.4 Mercado Zulia

Tabla 42. Subsidios Mercado Zulia

Consumos Promedios, Costos Equivalentes, Tarifas y Subsidios - Mercado 195 - Zulia								
Mes	Cons1 m ³	CUEq1 \$/m ³	Tarifa 1 \$/m ³	%Subsidio 1	Cons2 m ³	CUEq2 \$/m ³	Tarifa 2 \$/m ³	%Subsidio 2
Ene	11,60	2.180,46	999,96	54%	12,29	2.163,66	1.240,21	43%
Feb	11,06	2.254,34	1.008,82	55%	11,92	2.231,55	1.251,45	44%
Mar	11,96	2.180,52	1.014,81	53%	12,70	2.163,42	1.258,68	42%
Abr	12,25	2.211,09	1.019,09	54%	12,77	2.199,39	1.264,21	43%
May	12,03	2.285,95	1.024,11	55%	12,47	2.275,58	1.270,46	44%
Jun	12,17	2.394,77	1.027,36	57%	12,51	2.386,87	1.274,35	47%
Jul	11,83	2.410,35	1.030,18	57%	12,44	2.395,65	1.277,60	47%
Ago	11,65	2.378,10	1.032,33	57%	12,31	2.361,77	1.280,55	46%
Sep	12,40	2.384,55	1.033,23	57%	12,66	2.378,67	1.281,63	46%
Oct	12,40	2.404,56	1.035,64	57%	12,66	2.394,09	1.284,67	46%
Nov	11,46	2.362,72	1.037,23	56%	12,08	2.346,81	1.286,76	45%
Dic	10,77	2.472,40	1.038,41	58%	11,71	2.445,93	1.288,03	47%

Fuente: SUI – Archivo SSPD

Respecto de la tarifa subsidiada que aplicó la empresa durante 2019, en el mercado 176-Tibú, en general tuvo un comportamiento estable, es decir, las variaciones durante el año fueron inferiores al 1%.

4.11.5 Subsidios y contribuciones

De acuerdo con la información reportada en SUI para el año 2019, la empresa facturó por concepto de subsidios para usuarios de estratos 1 y 2 de sus mercados un total de \$26.610.205.744 y recaudo en contribución de los estratos 5, 6 y comerciales la suma de \$448.415.851.

Tabla 43. Reporte de Subsidios y contribuciones - 2019

ESTRATO	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
Estrato 1	\$ 10.262.400.144	\$ 0
Estrato 2	\$ 13.347.805.599	\$ 0
Estrato 5	\$ 0	\$ 75.664.069
Estrato 6	\$ 0	\$ 3.779.253
Comercial	\$ 0	\$ 368.972.530
TOTALES	\$ 23.610.205.744	\$ 448.415.851

Fuente: SUI

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

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 técnicos y técnico-administrativos.

Sin embargo, respecto a los indicadores referentes financieros, es importante recordar lo mencionado en el numeral 2.2 del presente documento, en el sentido de informar que, según la Resolución SSPD No. 2020100004205 de 11 de febrero de 2020, la última fecha para el cargue de la información financiera del año 2019, es el día 31 de julio de 2020, para todos sus vigilados. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el párrafo transitorio del artículo 18 de la Ley 1955 de 2019. En consecuencia, a la fecha de elaboración del presente documento no se puede determinar la evaluación financiera del año 2019, sobre del prestador.

5.1 Indicadores técnicos – Administrativos

Tabla 44. Indicadores Técnico – Administrativos 2019

INDICADORES DE GESTIÓN	REFERENTE %	VALOR	RESULTADO
Relación Suscriptores sin Medición	0%	0%	CUMPLE

Cobertura (%)	>96%	75,80%	NO CUMPLE
Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	<4,3	0,21	CUMPLE
Atención Reclamos Servicio (%)	0%	0%	CUMPLE
Atención Solicitud de Conexión (%)	0%	0%	CUMPLE

Fuente: SUI- SSPD

De acuerdo con la información evaluada, la empresa Gases del Oriente S.A E.S.P., presenta incumplimiento en uno de los indicadores, al estar fuera de la referencia fijada en el cálculo promedio respecto a la cobertura estimada en el programa de expansión de la empresa, lo que deja en evidencia aspectos a mejorar con relación a con el alcance del plan de expansión y los usuarios proyectados a conectar.

5.2 Indicadores técnicos

Tabla 45. Indicadores Técnicos – Empresas Distribuidoras y Comercializadoras 2019

EMPRESAS DISTRIBUIDOR COMERCIALIZADOR	EVALUACIÓN SOCIAL			
	IPLI		IO	
	Referente 16mbar<=IPLI<=23m bar		Referente: Mínimo 18mg/m3 para THT Referente: Mínimo 8mg/m3 para Mercaptano Método Fisiológico: Nivel de concentración <= 1%	
RAZÓN SOCIAL	Valor	Resultado	Valor	Resultado
GASES DEL ORIENTE S.A EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	100,00	CUMPLE	100,00	CUMPLE
				Sustancia Otros y No definido

Tabla N°30. Resultados Evaluación de la Gestión año 2019 – Empresas Distribuidoras y Comercializadoras

Según los indicadores técnicos, calculados en 2019, la empresa cumple 100%:

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con base en la información revisada el 17 de junio del 2020, a través del Sistema Único de Información – SUI (ver captura de pantalla de la Imagen No. 1, se identificó que la empresa, presenta un incumplimiento del 5% en el reporte de información al SUI, así

Tabla 46. Reporte de información SUI Prestadores - 17 de junio 2020

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
1302	GASES DEL ORIENTE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	2019	6	137	95 %	Ver Detalle

Fuente: SUI.

De acuerdo con lo anterior y revisando el estado de cargue, se pudo verificar que la empresa tiene pendiente por cargar los formatos del tópico de auditoría externa de

gestión y resultados, en la cual la fecha máxima para el reporte de la información es al 21/08/2020, por lo cual todavía está dentro de los términos para dicho cargue. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en la Resolución N No. SSPD - 20201000010485 DEL 07/04/2020.

Por otra parte, se encontró que la empresa ID -1302-GASES DEL ORIENTE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, para el año 2019, reportó 9 formatos fuera de los tiempos establecidos, conforme a lo señalado en la Circular CREG-SSPD 0006 de 2003, Circular SSPD - CREG No. 0003 de 2005, Circular CREG - SSPD No 001 del 2016 (003 del 2016) y Circular SSPD - CREG No. 001 de 2006, como se presenta en la relación de las siguientes tablas, a saber:

Tabla 47. Facturación GN

PERIODO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION	FECHA LIMITE DE CARGUE
DICIEMBRE	INFORMACIÓN COMERCIAL DE USUARIOS REGULADOS	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-26 15:43:47	31/01/2020

Fuente: SUI.

Tabla 48. Información Tarifaria

PERIODO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION	FECHA LIMITE DE CARGUE
Agosto	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-03 17:40:17	15/09/2019
Diciembre	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-03 18:06:18	15/01/2020
Julio	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-03 17:32:46	15/08/2019
Junio	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-03 17:27:04	15/07/2019
Mayo	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-03 17:19:18	15/06/2019
Noviembre	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-03 17:57:07	15/12/2019
Septiembre	COMPONENTES TARIFARIOS APLICADOS GAS COMBUSTIBLE POR REDES	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-03 17:46:37	15/10/2019

Fuente: SUI.

Tabla 49. Técnico Operativo

PERIODO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION	FECHA LIMITE DE CARGUE
Diciembre	T4. PRESION EN LINEAS Y NIVEL DE ODORIZACION	Certificado	Cargue Masivo	2020-02-27 15:21:55	15/01/2020

Fuente: SUI.

Respecto a la solicitud de reversiones por parte del prestador, durante el año 2019 no

se presentaron solicitudes durante el periodo de análisis.

Finalmente, las precisiones de calidad de la información fueron descritas en las demás numerales de cada tópico.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Dirección Técnica de Gas Combustible da respuesta a los radicados SSPD N°20195290702872 y 20195290702872 sobre la vigilancia en relación de la calidad de la información financiera reportada por el prestador en la taxonomía del año 2017. Lo anterior a través de radicado SSPD N°20192300739931 y 20192300337691.

Finalmente es oportuno mencionar que, no se tienen investigaciones abiertas ni tampoco hay registro de visitas realizadas a la empresa Gases del Oriente S.A. E.S.P, durante la vigencia 2019.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos y financieros

- La clasificación de riesgo financiero, elaborada según los parámetros de la Resolución CREG 072 de 2002 y sus modificatorias, indicó que el servicio de gas combustible por redes en Gases del Oriente S.A. E.S.P., presentó un riesgo financiero alto, según los indicadores financieros del año 2018¹⁰. Lo anterior, teniendo en cuenta: (i) el clúster donde fue clasificada la empresa, y (ii) presuntos problemas de calidad de información financiera certificadas por el prestador, que afectarían la clasificación del modelo. Por lo anterior, se insta al prestador a verificar su proceso de construcción de reportes que son sujetos de certificación en SUI, con el fin de mejorar la calidad de la información financiera.

En criterios del modelo regulatorio, la clasificación mencionada se ocasionó por las siguientes razones: i) el ciclo operacional del servicio público es de aproximadamente 290 días, es decir mientras la empresa cancela sus obligaciones en un menor tiempo con relación a la velocidad de recaudo de sus deudores, lo cual genera un criterio que podría afectar la liquidez de la empresa, ii) la razón corriente de la empresa indica que los activos corrientes de \$40.493 millones de pesos podrían ser insuficientes para cubrir el pasivo corriente de \$64.428 millones de pesos, en el evento de una exigibilidad inmediata, (se espera un resultado diferente con los resultados del año 2019), y iii) los indicadores de solidez presentaron resultados insuficientes, lo anterior en relación al grupo de empresas con las que fue evaluado el prestador.

- La situación financiera del prestador presentó un crecimiento respecto al año 2018, principalmente por el aumento de las cuentas por cobrar de subsidios FSSRI. La estructura de financiamiento de la empresa se realizó para el año 2019, con una mezcla entre fuentes externas (principalmente créditos bancarios) y fuentes internas (generación de efectivo a través de su operación). Adicionalmente, la exigibilidad de la deuda disminuyó en el año 2019, principalmente por el aumento de la deuda a largo plazo.

¹⁰ El resultado de clasificación de riesgo se calculará una vez se tenga el cargue de la taxonomía del año 2019, por parte de los prestadores.

Con relación a los resultados, el aumento superior de los ingresos operacionales sobre el crecimiento del costo de venta, principalmente son los causantes del crecimiento de la utilidad del servicio de 47%, respecto al año 2018. Adicionalmente, la empresa dispuso totalmente del flujo generado por la operación en el año 2019, en actividades de inversión y financiación.

- En las proyecciones financieras, se observa un crecimiento de las ventas por gas en los años próximos, debido a unas inversiones en redes de distribución de gas que tiene contemplado el prestador, con lo cual la compañía espera obtener el flujo de efectivo suficiente para garantizar la prestación del servicio. Sin embargo, en dicha estimación se observa la proyección de ingresos de efectivo por concepto de “otros ingresos”, lo cual tiene incidencia directa, en el pago de las obligaciones de crédito a largo plazo, pago de dividendos y el flujo positivo del prestador en el mediano plazo.
- De acuerdo con la información financiera del año 2019, suministrada por la empresa para la elaboración del presente documento, se espera que Gases del Oriente S.A. E.S.P., certifique en SUI la taxonomía del año 2019, dando cumplimiento a lo obligado en el artículo 18 de la ley 142 de 1994, en el sentido de reportar separadamente las cifras del servicio público de gas, de las otras actividades que ejerza la compañía, lo anterior en la totalidad de formatos que dispuso esta Superintendencia para tal fin.
- Es necesario que la empresa elabore 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.
- Debe formularse el plan de inversiones para el plan de gestión del riesgo que incluya 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.

8.2 Aspectos Técnicos

- Debido a que la empresa utiliza un odorante diferente a THT y Mercaptano, es necesario que en el momento de reportar la información al SUI correspondiente a IO, sea aportado por el prestador en las observaciones, el nombre del odorante utilizado, el nivel de concentración y parámetros de referencia, según lo establecido en la resolución CREG100 de 2003.
- Es importante aportar los soportes correspondientes con el ánimo de verificar cual fue la razón por la que no se cumplió la ejecución propuesta en infraestructura para el rubro de “Redes” durante el periodo 2019.
- Se recomienda al prestador revisar los procedimientos planteados al interior de la empresa para determinar las razones por las cuales todos los eventos no fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos (1 hora), tomando los correctivos necesarios y de esta manera ver reflejada la gestión con un IRST del 100%. Estos correctivos, así como sus resultados, deberán ser informados a la SSPD en un término de 3 meses contados a partir de la publicación de la presente evaluación integral.
- Se requiere que el prestador fortalezca el “procedimiento de revisiones periódicas” con una base de datos que permita hacer un correcto seguimiento a los plazos mínimos y plazos máximos de revisión de cada una de las cuentas a las que suministra gas, con el fin de tener trazabilidad total sobre las revisiones periódicas. Deberá presentar a la SSPD los ajustes al procedimiento, en un término de 3 meses contados a partir de la publicación de esta evaluación integral.

8.3 Aspectos comerciales y tarifarios

- La información de PQRs informada vía requerimiento, no concuerda con la información reportada por el prestador en el SUI. Por lo cual, se recomienda realizar las verificaciones correspondientes y de ser necesario solicitar la reversión de la información de reclamaciones en SUI.
- La empresa informó tener un procedimiento definido para la recuperación de consumos con el propósito de generar prevención y control de pérdidas. No obstante, el procedimiento que remiten está más orientado al funcionamiento, revisión y cambio de medidores, aspecto que, aunque es parte de la identificación de desviaciones significativas y actos fraudulentos relacionados con defraudación de fluidos, no caracteriza de fondo la forma en la cual la empresa al identificar este tipo de situaciones gestionara el proceso para recuperar los consumos y el procedimiento administrativo que surtirá posteriormente a la revisión o cambio de medidor. Por lo anterior, se recomienda a la empresa desarrollar ampliamente el procedimiento post revisión o cambio de medidor para surtir el procedimiento administrativo de recuperación de consumos correspondiente y así lograr gestionar las pérdidas.
- La empresa presenta incumplimiento en uno de los indicadores técnicos - administrativos, al estar fuera de la referencia fijada en el cálculo promedio respecto a la cobertura estimada en el programa de expansión de la empresa, lo que deja en evidencia aspectos a mejorar con relación al alcance del plan de expansión y los usuarios proyectados a conectar.

- En relación con las tarifas aplicadas en los mercados donde la empresa presta el servicio, luego de revisar la información cargada en la Plataforma SUI y la que la empresa envió por solicitud de la DTGGC, se concluye que la tarifa está calculada y aplicada de acuerdo con la regulación vigente.
- En cuanto al proceso de gestión de cartera, la empresa ha implementado una política que le permite asegurar una gestión confiable para recuperar la cartera vencida en cada uno de los mercados en los que presta el servicio. Es importante mencionar la labor que realiza la empresa para evitar el deterioro de la deuda que tienen sus clientes, porque en esta medida es posible asegurar la continuidad del servicio.
- Ahora bien, por otro lado es necesario recomendar a la empresa, revisar periódicamente la base de datos telefónica de sus usuarios, porque tal como lo menciona en el procedimiento (CAR-590-CP-009) y en el informe de cartera, una de sus estrategias de gestión está basada en el envío de mensajes de texto a los usuarios al vencimiento de la factura, si la base de datos telefónica no está actualizada, la gestión tendrá un resultado adverso al esperado, lo mismo podría ocurrir para el caso de llamadas telefónicas a los usuarios con atraso dos meses, la empresa podría incluir en su proceso, una actividad que asegure la actualización de la base de datos telefónica.

Proyectó: Manuel Campo – Contratista DTGGC
Diana Adarve – Contratista DTGGC
Camilo Ibáñez – Contratista DTGGC
Eliana Bohórquez – Profesional Universitaria DTGGC
Jesús Chaparro – Contratista DTGGC
Javier Vargas – Contratista DTGC

Revisó y aprobó: Luz Mery Triana Rocha – Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible -DTGGC