

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



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE
Bogotá, Junio de 2015**

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Gases del Caribe S.A. E.S.P., se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar las actividades Distribuidor y Comercializador de Gas Natural desde el 26 de enero de 1984. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$1.755.368.900 y tiene su sede principal en Barranquilla - Atlántico. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 31 de enero de 2015.

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Gases del Caribe S.A. E.S.P.
Sigla	Gascaribe S.A. E.S.P.
Representante Legal	Ramón Dávila Martínez
Auditor - AEGR	KPMG Advisory Services Ltda

Fuente SUI.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 2.1 Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2013	Variación
Activo	\$1.147.413.284.434	\$916.818.947.791	25,15%
Activo Corriente	\$245.219.928.471	\$171.168.091.888	43,26%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$322.199.948.744	\$187.998.671.376	71,38%
Inversiones	\$190.998.807.504	\$183.465.430.413	4,11%
Pasivo	\$729.609.393.020	\$495.625.247.925	47,21%
Pasivo Corriente	\$307.790.355.228	\$114.109.906.050	169,73%
Obligaciones Financieras	\$575.741.478.166	\$381.213.219.415	51,03%
Patrimonio	\$417.803.891.414	\$421.193.699.866	-0,80%
Capital Suscrito y Pagado	\$1.755.368.900	\$1.755.368.900	0,00%

Fuente SUI.

- Activo

El activo de la empresa presenta un incremento del 25,15% respecto al año 2013, explicado principalmente por un crecimiento en los grupos de activos fijos y deudores.

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

- Grupo Deudores: Los deudores concentran el 33% del total del activo y presentan una variación respecto al año anterior de \$80,371 millones de pesos explicado principalmente en el incremento de la cartera del negocio de financiación no bancaria de la empresa, lo anterior según las notas a los estados financieros del año 2014.

Adicionalmente, se destaca que la cartera del servicio público de gas combustible concentra el 39,4% del total de cuentas por cobrar y según el reporte de cartera de gas combustible de la empresa del año 2014, el 4% del total de la cartera se encuentra vencida.

- Grupo Propiedad Planta y Equipo: Este grupo representa el 28% del total de los activos y tuvo un notable incremento de \$172.135 millones de pesos con respecto al año anterior ocasionado principalmente por el aumento del rubro de construcciones en curso con una variación de \$52.236 millones, y en redes líneas y cables por la suma de \$132.821 millones de pesos, por otra parte es importante resaltar que los activos fijos presentan una depreciación acumulada a corte del año 2014 de \$149.176 millones de pesos.

Según las notas a los estados financieros de la empresa, las construcciones en curso corresponden al gasoducto de acero-polietileno en los departamentos de Magdalena y Cesar.

Por otra parte, en revisión del plan contable anual 2014 del servicio de gas natural, se encontró partidas negativas en el grupo disponible de valor material, las cuales presumían disminuir la confiabilidad de dicho grupo de cuentas. Así las cosas, en visita del mes de junio de 2015, la empresa manifestó que por cuestiones de automatización de procesos conciliatorios, el sistema de información presenta el saldo negativo de las partidas detectadas por la Superintendencia, sin embargo el saldo de sus cuentas mayores coincide con el valor de los extractos conciliados, por lo cual la empresa entrega los soportes que permiten avalar el saldo reportado al Sistema Único de Información – SUI.

- Pasivo

El pasivo de la empresa concentra el 63,6% del total del activo de la empresa y presenta un aumento del 47% respecto al año 2013, explicado principalmente por el incremento en el grupo de Obligaciones financieras y cuentas por pagar.

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

Grupo Obligaciones financieras: Representan el 50% del total del activo y el 79% del total del pasivo, ascienden a la suma de \$575.741 millones de pesos, se observa un crecimiento del 51% respecto al año anterior puesto que para el año 2013 las obligaciones ascendían a \$381.214 millones de pesos. Adicionalmente, se infiere que gran parte de la financiación adquirida tiene asociación directa con el incremento de las construcciones en curso y la expansión de redes de distribución.

Grupo Cuentas por Pagar: las cuentas por pagar concentran el 17% del total del pasivo de la empresa y presentan un aumento de \$49,386 millones de pesos con respecto al año anterior. El crecimiento notable de las cuentas por pagar obedece principalmente a un aumento del 521% en las obligaciones por pagar a accionistas equivalentes en \$25.127 millones de pesos.

- Patrimonio

El patrimonio concentra el 36,4% del total del activo de la empresa y presenta una leve reducción del 0,8% en comparación con el año 2013 ocasionado principalmente por la disminución del superávit por valorizaciones.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 2.2 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2013	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$683.331.896.810	\$685.153.271.541	-0,27%
COSTOS OPERACIONALES	\$488.410.407.324	\$525.874.280.283	-7,12%
GASTOS OPERACIONALES	\$87.857.431.806	\$84.556.560.456	3,90%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$107.064.057.680	\$74.722.430.802	43,28%
OTROS INGRESOS	\$43.461.940.764	\$72.497.252.477	-40,05%
OTROS GASTOS	\$24.262.455.202	\$27.567.497.331	-11,99%
GASTO DE INTERESES	\$23.128.595.922	\$20.405.700.742	13,34%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$126.263.543.242	\$119.652.185.948	5,53%

Fuente: SUI

Los ingresos por la prestación del servicio de gas natural disminuyeron 5% respecto al año 2013, equivalentes en \$30,126 millones ocasionado principalmente por una reducción en ventas en la comercialización y distribución del gas natural. El total de ingresos por el servicio de gas natural concentran el 78% del total de los ingresos de la empresa.

El total de ingresos operacionales están compuestos por las actividades de Venta de servicios de Gas Combustible, que para el año 2014 ascendió a \$566.135 millones de

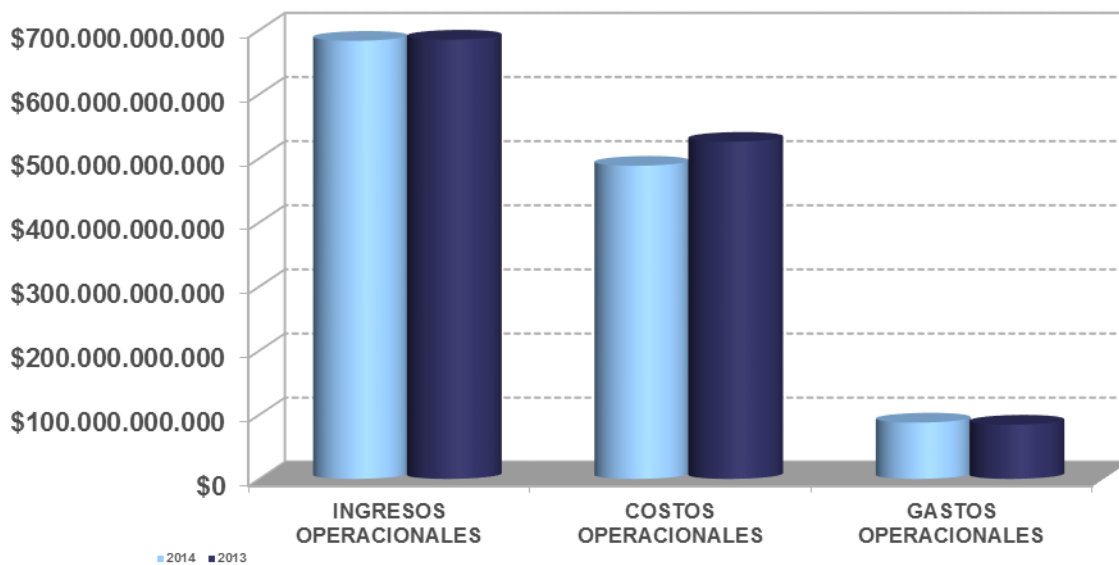
pesos y representa el 78% del total de los ingresos, el negocio de redes internas por \$104.421 millones de pesos, venta de bienes por valor de \$13,631 y de otros ingresos por valor de \$43.461 millones.

El costo total de la empresa Gases del Caribe S.A.ESP concentra el 67% del total de ingresos de la empresa, además se presentó una reducción del 7% con respecto al año inmediatamente anterior, explicado principalmente por una disminución en el costo directo del servicio por valor de \$69.473 millones.

El principal costo de la empresa es el costo de distribución y comercialización de gas natural, el cual para el año 2014 concentra el 81% del total del costo del servicio público de gas natural.

Los otros ingresos de Gascaribe corresponden principalmente a utilidades provenientes de inversiones en compañías controladas e ingresos financieros. Los Otros ingresos presentan una notable disminución del 40% respecto al año 2013, generada principalmente porque al cierre del 2014 no se reportan intereses por financiación a usuarios, los cuales ascendían en el año 2013 a \$24.247 millones de pesos, lo anterior según el plan contable anual certificado por la empresa y transmitido al sistema único de información – SUI.

Gráfica 2.1 Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se puede observar en la gráfica 2.1 la gestión operacional de la empresa se caracterizó por mantener su nivel de ingresos respecto al año anterior, adicionalmente los costos operaciones presentaron una disminución, la cual resultó ser muy superior al aumento de los gastos operacionales. En consecuencia, Gascaribe mejoró su utilidad operacional en un 43% debido a la reducción de sus costos operacionales.

Por otra parte, el resultado neto de la empresa en el año 2014 presenta un aumento del 5,5% el cual resulta ser inferior al resultado presentado en la gestión operacional, debido a la reducción de los ingresos por financiación a usuarios.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 2.3 Indicadores Financieros

INDICADORES	2014	2013
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,8	1,5
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	178,4	140,5
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	34,3	20,7
Activo Corriente Sobre Activo Total	21,37%	18,67%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	63,6%	54,1%
Patrimonio Sobre Activo	36,4%	45,9%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	42,2%	23,0%
Cobertura de Intereses – Veces	7,2	6,3
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	169.074.363.887	131.390.589.399
Margen Operacional	24,7%	19,2%
Rentabilidad de Activos	14,7%	14,3%
Rentabilidad de Patrimonio	48,6%	36,8%

Fuente: SUI

Los indicadores financieros presentados en la tabla 2.3 fueron calculados a partir de los planes contables anual 2014 y 2013 del servicio público de gas natural certificados por la empresa en el Sistema de Información – SUI. Sin embargo, en visita del mes de junio de 2015, se evidencia que en los planes contables reportados, existen partidas que no corresponden al servicio público de gas natural; por tal razón, la empresa suministra a la Superintendencia un cálculo de indicadores asociados a cuentas de resultados correspondientes únicamente a operaciones del servicio público de gas natural.

Tabla 2.4 Indicadores Financieros – Servicio de Gas Natural

INDICADORES DEL SERVICIO PUBLICO DE GAS*	2014	2013
Rotación de Cuentas por Cobrar - Días	108	101
Rotación de Cuentas por Pagar - Días	37	23
EBITDA (\$)	109.775.520.074	82.299.469.202
Margen Operacional (%)	18,9%	13,9%
* Descontando Otros Negocios		

Fuente: Gases del Caribe – Radicado 20155290325532

Liquidez

La razón corriente de la empresa es 0,8 veces para el año 2014, sin embargo es importante aclarar que este indicador no se puede comparar con el calculado para el año 2013, debido a que para dicha vigencia se detectó en visita del mes de abril del año 2014, que el activo corriente establecido en el plan contable presenta una diferencia respecto al estado financiero dictaminado del año 2013.

La rotación de cartera del servicio de gas natural presentó un aumento respecto a la vigencia anterior pasando de 101 días a 108 días incrementando el plazo promedio que otorga a sus usuarios en 7 días, para el pago de sus obligaciones. Por otra parte, de acuerdo a la tabla 2,4, se puede observar que la influencia de los otros negocios de Gas Caribe, genera que la rotación de cartera de la empresa aumente significativamente, dado que la recuperación de la cartera de gas natural se realiza con mayor velocidad que la recuperación total de la cartera de Gas Caribe. En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores en un promedio de 37 días para el servicio de gas natural.

Endeudamiento

En el año 2014, el nivel de endeudamiento es del 63,6%, el cual presenta un incremento de 9,5 puntos porcentuales respecto al año anterior, lo anterior corresponde al aumento del financiamiento interno con la banca comercial que se incrementó en un 51% respecto al año anterior.

Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 36,4% de la estructura de financiación de Gases del Caribe.

La cobertura de intereses de la compañía es de 7.2 veces para el año 2014, en el año 2013 el indicador equivalía a 6.3 veces. El aumento se debe al incremento del nivel de Ebitda de la empresa debido a la reducción de costos en el año 2014. El indicador actual evidencia que la compañía tiene la capacidad de cubrir sus intereses 7.2 veces con su actual nivel de Ebitda.

Rentabilidad

El Ebitda de la compañía tuvo un incremento de \$37,683 millones de pesos con respecto al año 2013, esta variación como consecuencia de la disminución del nivel de costos de la

empresa, principalmente el costo directo de distribución y comercialización de gas natural. No obstante, es importante observar que el aumento del nivel de Ebitda del servicio de gas natural aumento en \$27,476 millones, lo cual nos indica que los demás negocios de la compañía tiene una materialidad importante para el aporte del crecimiento total de este indicador para el año 2014.

El margen operacional para el año 2014 asciende a 24,7% lo cual evidencia un crecimiento de 5,6 puntos porcentuales respecto al año 2013. Es importante resaltar, que el margen operacional del negocio de gas natural es de 18,9%, lo cual nos revela que los otros negocios de la empresa tienen un aporte importante en los márgenes de rentabilidad de la empresa.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.0 Infraestructura

Esquemas de Distribución

Las redes de distribución de la empresa, se encuentran construidas en material de Acero y Polietileno así: 12.306 kilómetros en tubería de polietileno de 80 y 100 libras de presión; y en tubería de acero 30.73 kilómetros de red. Además cuenta con 95 Estaciones de Regulación y Medición y 4 estaciones descompresoras ubicadas en los departamentos de Atlántico, Magdalena y Cesar.

La empresa Gases del Caribe S.A E.S.P cuenta con acreditación expedida por la ONAC para el laboratorio para calibración de medidores de gas tipo diafragma.

3.1 Indicadores de Calidad

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. en 2014 reportó un total de 8.992 mediciones del indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 8.992 mediciones de Índice de Odorización (IO) en el Sistema Único de Información -SUI-.

Para la toma del índice de odorización, según lo reportado en el SUI, el prestador utiliza el método fisiológico.

También, según la información reportada al SUI, se puede establecer que el prestador utilizó durante el año 2014, la sustancia odorante: Mercaptano.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las mediciones que fueron reportadas por el prestador al SUI.

IO	Indice de Odorización					
No. mediciones totales	Método	No. mediciones	Odorante	No. mediciones	Fuera de rango	Fuera de rango en %
8.992	Cuantitativo					
	Fisiológico	8.992	Mercaptano	8.992	1	0,01%

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI para el índice de odorización, se encuentra que los datos coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte. Sin embargo, una medición estuvo por fuera de rango, por lo que se solicitará al prestador las explicaciones correspondientes.

GASES DEL CARIBE SA ESP presenta los registros correspondientes y se pudo verificar que en cuanto a la toma de los indicadores, estos corresponden con la normatividad. Sin embargo, al reportar los datos al SUI, estos no corresponden.

Se evidencia falencias en el proceso de cargue de información al SUI, por lo que se recomienda realizar los ajustes necesarios a fin de garantizar mejorar la calidad de la información reportada, adicional a realizar auditorías del cargue de información.

Se solicitó a la prestadora copia de:

- Ficha técnica del odorante
- Certificado de calibración de los equipos utilizados en las mediciones
- Recomendaciones del fabricante del odorante.

La prestadora de servicio, hace entrega de la ficha técnica del odorante utilizado durante el periodo de análisis que corresponde a Mercaptano. El método utilizado para la toma de este índice es el fisiológico y cuantitativo.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las mediciones reportadas por el prestador para el índice de presión, según lo establecido en la norma vigente.

IPLI	Indice de Presión	
No. mediciones totales	Fuera de rango	Fuera de rango en %
8.992	0	0,0%

Fuente: SUI

Revisada la información reportada al SUI, se encuentra que todos los datos para el Índice de Presión coinciden con los rangos establecidos para dicho reporte.

3.2 Revisiones Periódicas

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995 modificada por la Resolución CREG 059 de 2012, se solicitó información al prestador, relacionada con el número de RP programadas o potenciales, el Número de RP ejecutadas y las no revisadas o pendientes de revisar.

GASES DEL CARIBE SA ESP presentó un cuadro comparativo 2014 vs 2013, con la siguiente información:

2013			2014		
PROGRAMADAS	CERTIFICADAS	PENDIENTES	PROGRAMADAS	CERTIFICADAS	PENDIENTES
103.502	76.780	26.722	114.620	91.497	23.123

Se aprecia que en el año 2014 se incrementaron en un 11% las revisiones programadas y en un 19% las revisiones certificadas. Por el contrario, se disminuyeron en un 13% las pendientes por certificar. Con estas variaciones se evidencia la campaña de socialización realizada por la empresa en relación con las revisiones periódicas.

Frente a la estrategia implementada por la empresa para la aplicación del nuevo marco regulatorio sobre las revisiones periódicas – RP, se solicitó a la empresa información, registros y documentos donde se evidencia el cumplimiento al procedimiento establecido en la resolución CREG 59 de 2012, entre otros revisión del procedimiento de RP, comunicaciones a los usuarios, número de suspensiones, lista de firmas OIAs.

Similarmente, el prestador informó acerca de la estructuración y el desarrollo de la plataforma electrónica por parte de la empresa donde se tiene información de los Organismos de Inspección Acreditados y se reciben las certificaciones de conformidad de las instalaciones.

3.3 Continuidad en el servicio

En atención a la Ley 142 de 1994 en su artículo 2 numeral 2.4, se solicitó al prestador, información relacionada con los eventos que afectaron la continuidad en la prestación del servicio a usuarios finales.

La empresa informa que en 2014 ocurrió un evento que correspondió a un mantenimiento efectuado por el transportador. Este evento ocasionó compensación a los usuarios suspendidos. Se verificó la compensación de los usuarios afectados.

3.4 Seguridad

Al evaluar los datos reportados por la Empresa en referencia al Índice de Respuesta al Servicio Técnico (IRST), se evidencia que el prestador discriminó la información por tipo de evento, tal como lo establece la Circular conjunta SSPD-CREG 001 de 2006, Anexo 2, Formato T.2. Información de Respuesta a Servicio Técnico.

El tipo de evento está clasificado así:

Escape de gas, incendio, calidad de la llama, interrupción del servicio y Otros.

En este caso, el prestador reportó al SUI para el año 2014, 51.940 eventos.

Tipo de evento	2013	2014	% de variación
CL - Calidad de la llama	2.210	2.176	-2%
EC - Evento Controlado	26.954	27.127	1%
EN - Evento no controlado	12.402	13.719	11%
IN - Incendio	529	578	9%
IS - Interrupción del servicio	8.386	8.340	-1%
Total general	50.481	51.940	3%

Fuente SUI

Se solicitó al prestador para que diera las explicaciones correspondientes frente a los incrementos presentados respecto al año anterior, y las medidas que fueron adoptadas para mitigar y/o disminuir la ocurrencia de estos eventos.

El prestador informa que los eventos se deben principalmente al incremento de obras de infraestructura por parte del municipio, por lo que se enviaron cartas y planos indicando la ubicación de las redes.

El siguiente cuadro muestra los índices de calidad, según la resolución CREG 072 de 2002, reportados por el prestador al SUI.

FECHA INICIO	FECHA FINAL	IPLI	IO	IRST-EG	IRST-IN	IRST-CL	IRST-IS
01/01/2014	31/01/2014	100	100	0	0	0	0
01/02/2014	28/02/2014	100	100	0	0	0	0
01/03/2014	31/03/2014	100	100	0	0	0	0
01/04/2014	30/04/2014	100	100	0	0	0	0
01/05/2014	31/05/2014	100	100	0	0	0	0
01/06/2014	30/06/2014	100	100	0	0	0	0
01/07/2014	31/07/2014	100	100	0	0	0	0
01/08/2014	31/08/2014	100	100	0	0	0	0
01/09/2014	30/09/2014	100	100	0	0	0	0
01/10/2014	31/10/2014	100	100	0	0	0	0
01/11/2014	30/11/2014	100	100	0	0	0	0
01/12/2014	31/12/2014	100	100	0	0	0	0

Fuente SUI

El IRST en este caso fue reportado como cero, mientras que la norma establece que debe ser del 100%. A la fecha la CREG no ha expedido o reglamentado los tiempos para los tipos de eventos que se mencionan: Escape de gas, incendio, calidad de la llama e interrupción del servicio.

El prestador manifiesta que dado que no hay tiempos establecidos regulatoriamente para cada uno de estos tipos de eventos, fue reportado como cero dicho indicador.

Por otra parte, se realizaron dos apiques en la ciudad de Barranquilla, donde se pudo verificar que las redes externas en esos puntos, fueron construidas dando cumplimiento a la norma NTC 3728, entre otros, en cuanto a profundidad de los tubos y la utilización de la cinta informativa de seguridad.

También se realizaron dos tomas de indicadores IPLI e IO en campo encontrando las mediciones dentro del rango establecido por la resolución CREG 100 de 2003, garantizando el nivel de odorización del gas y la presión de entrada a los gasodomésticos de los usuarios finales verificados.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Gases del Caribe S.A. E.S.P., registra las actividades de comercialización y distribución de gas natural, a continuación se analiza la composición del mercado, basándonos en la información reportada por la empresa en mención, en cuanto al comportamiento en el número de usuarios, los consumos y las peticiones quejas y recursos para las vigencias 2013 y 2014.

4.1 SUSCRIPTORES Y CONSUMOS MERCADO REGULADO

De acuerdo con lo reportado por Gases del Caribe S.A. E.S.P., al SUI para este tópico, se presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2013 y 2014, con un incremento del 5,77 % en el total de usuarios en el 2014 con respecto al 2013.

En usuarios residenciales para el año 2013 se observa, que la mayor participación la

presentan en los estratos 1, 2 y 3 con 36,45 %, 31,88 % y 18,12 % respectivamente para el año 2013, situación que se mantiene para el 2014 con una participación 37,90 %, 31,19 % y 17,67 % para los estratos 1, 2 y 3 respectivamente, siendo los usuarios residenciales los de mayor participación con 98,49 % en los dos periodos dentro del total de usuarios por empresa.

Para los usuarios no residenciales se observa en el 2013 que el sector de mayor participación es comercial con el 1,42 % del total de la empresa, seguido del sector industrial con el 0,05 %. Y para el 2014 la situación se mantiene con una participación del 1,41% seguido del sector industrial con el 0,05 %.

En lo que respecta a la variación del 2013 con respecto al 2014, se observa que el estrato 1 en el sector residencial presentó un aumento del 9,96 %, seguido del estrato 2 con una variación del 4,49%. En el sector no residencial la mayor variación la presentó el sector otros con el 9,71%, seguido del sector comercial con el 5,19%. Así mismo se observa una disminución de suscriptores en el sector oficial con el 2,13 % seguido del sector industrial con el 1,78%.

Tabla 4.1.1. Total de usuarios por empresa - variación por estrato 2013-2014.

SECTOR	AÑO 2013	PARTICIPACIÓN %	AÑO 2014	PARTICIPACIÓN %	VARIACIÓN %
RESIDENCIAL					
Estrato 1	265.618	36,45	292.075	37,90	9,96
Estrato 2	232.300	31,88	240.367	31,19	3,47
Estrato 3	132.059	18,12	136.148	17,67	3,10
Estrato 4	49.999	6,86	52.243	6,78	4,49
Estrato 5	18.550	2,55	18.947	2,46	2,14
Estrato 6	19.134	2,63	19.392	2,52	1,35
TOTAL RESIDENCIAL	717.660	98,49	759.172	98,50	5,78
NO RESIDENCIAL					
Industrial	394	0,05	387	0,05	-1,78
Comercial	10.363	1,42	10.901	1,41	5,19
Oficial	47	0,01	46	0,01	-2,13
Otros	175	0,02	192	0,02	9,71
TOTAL NO RESIDENCIAL	10.979	1,51	11.526	1,50	4,98
TOTAL USUARIOS	728.639	100,00	770.698	100,00	5,77

Fuente: Sistema Unico de Información - SUI
Fuente residenciales: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_001
Fuente no residenciales: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_004
Fecha de consulta 13/05/2015

Tabla 4.1.2. Usuarios residenciales por departamento – Años 2013-2014

DEPARTAMENTO	TOTAL RESIDENCIAL				
	2013	PARTICIPACIÓN %	2014	PARTICIPACIÓN %	VARIACIÓN %
ATLANTICO	455.357	63,45	474.598	62,52	4,23
BOLIVAR	9.444	1,32	9.492	1,25	0,51
CESAR	89.069	12,41	99.476	13,10	11,68
MAGDALENA	163.790	22,82	175.606	23,13	7,21
TOTAL	717.660	100,00	759.172	100,00	5,78

Fuente: Sistema Unico de Información - SUI
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_002
Fecha de consulta 13/05/2015

En la anterior tabla en la participación se observa que el mayor número de suscriptores residenciales de Gases del Caribe S.A. E.S.P. se concentra en tres departamentos así:

Atlántico con el 63,45 % y 62,52 %, seguido de Magdalena con 22,82 % y 23,13 % y por Cesar con el 12,41 % y 13,10 %, estos porcentajes para las vigencias 2013 y 2014 respectivamente.

En la variación de suscriptores residenciales del 2013 con respecto al 2014 fue positiva en un 5,78 %, siendo de departamento del Cesar el de mayor variación con el 11,68 %, seguido del departamento del Magdalena con el 7,21 %, Atlántico con el 4,23 % y por ultimo Bolívar con 0,51%.

Tabla 4.1.3. Usuarios no residenciales por departamento - Años 2013-2014

DEPARTAMENTO	TOTAL NO RESIDENCIAL				
	2013	PARTICIPACIÓN %	2014	PARTICIPACIÓN %	VARIACIÓN %
ATLANTICO	7.470	68,04	7.774	67,45	4,07
BOLIVAR	28	0,26	33	0,29	17,86
CESAR	1.276	11,62	1.415	12,28	10,89
MAGDALENA	2.205	20,08	2.304	19,99	4,49
TOTAL	10.979	100,00	11.526	100,00	4,98
Fuente: Sistema Unico de Información - SUI					
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_005					
Fecha de consulta 13/05/2015					

En usuarios no residenciales por departamento la mayor participación fue Atlántico con el 68,04 % y 67,45 %, seguido de Magdalena con 20,08 % y 19,99 % y por Cesar con el 11,62 % y 12,28 %, estos porcentajes para las vigencias 2013 y 2014 respectivamente.

En la variación de suscriptores no residenciales del 2013 con respecto al 2014 fue positiva en un 4,98 %, siendo de departamento del Bolívar el de mayor variación con el 17,86 %, seguido del departamento del Cesar con el 10,89 %, Magdalena con el 4,49 % y por ultimo Atlántico con 4,07%, como se puede observar en la tabla de Usuarios no residenciales.

En visita realizada a la Empresa Gases del Caribe S.A. ESP los días 04 y 05 de junio de 2015, se analizan los datos de suscriptores reportados al SUI para las vigencias del 2013 y 2014, Informando que reporto al SUI, lo siguiente:

- Suscriptores para el 2013 residenciales son 717.663 y no residenciales 10.979, para un total de 728.642.
- Suscriptores del 2014 residenciales son 759.176 y no residenciales 11.527, para un total de 770.703.

Con respecto a lo anterior, dentro del total de suscriptores por empresa se observa una diferencia para el 2013 de 3 suscriptores y para el 2014 una diferencia de 5 suscriptores.

4.2 CONSUMO POR DEPARTAMENTOS 2013-2014

En relación con los consumos en m3 se observa que la mayor participación para el 2013 la tiene el departamento de Atlántico con el 41,10%, seguido del departamento del Magdalena con el 14,55 % en el sector residencial, situación que se mantiene en el 2014 en Atlántico con una participación 40,53 %, seguido del departamento del Magdalena con el 14,85 %, para este sector.

En el sector no residencial para el 2013, también es Atlántico el de mayor participación con el 24,72 %, seguido del departamento del Magdalena con el 5,96 %. Esta situación se

mantiene en el 2014 en Atlántico con una participación 23,88 %, seguido del departamento del Magdalena con el 6,18 %, para este sector.

Respecto a la variación se observa que el consumo en m3 vario positivamente del 2013 al 2014 en un 3,61 % en general, siendo el departamento del Cesar en sector residencial el que obtuvo la mayor variación con un 8,40 %, seguido del Magdalena con un 5,74 % y para el sector no residencial también es el departamento del Cesar con mayor variación con un 15,07%, seguido del departamento de Bolívar con el 8,03%.

Tabla 4.1.4. Consumo usuarios residencial y no residencial m3 por departamento

Departamento	Total por Consumo 2013	PARTICIPACION %	Total por Consumo 2014	PARTICIPACION %	VARIACIÓN %
ATLANTICO	84.796.699.774	41,10	86.646.033.867	40,53	2,18
BOLIVAR	1.880.328.145	0,91	1.949.122.811	0,91	3,66
CESAR	16.706.818.333	8,10	18.110.407.686	8,47	8,40
MAGDALENA	30.027.948.955	14,55	31.751.548.023	14,85	5,74
TOTAL RESIDENCIAL	133.411.795.207	64,66	138.457.112.387	64,77	3,78
ATLANTICO	51.010.805.106	24,72	51.041.106.766	23,88	0,06
BOLIVAR	21.947.583	0,01	23.709.583	0,01	8,03
CESAR	9.593.909.228	4,65	11.040.143.418	5,16	15,07
MAGDALENA	12.287.047.800	5,96	13.202.877.034	6,18	7,45
TOTAL NO RESIDENCIAL	72.913.709.717	35,34	75.307.836.801	35,23	3,28
TOTAL GENERAL	206.325.504.924	100,00	213.764.949.188	100,00	3,61
Fuente: Sistema Único de Información - SUI					
Fuente residenciales: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_014					
Fuente no residenciales: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_017					
Fecha de consulta 13/05/2015					

4.3 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS -PQR

De acuerdo con la información reportada por la empresa en evaluación en el Sistema Único de Información (SUI), durante el 2013 y 2014, la empresa registro para el 2013 93.201 PQR presentados por los usuarios, y para el 2014 registró 89.898 PQR los que corresponde a una variación negativa del 3,54 % del 2013 con relación al 2014.

El mayor volumen de reclamaciones para el 2013 son Condiciones de seguridad o riesgo con el 45,28 %, seguido de Alto consumo con el 9,91% y fallas en la prestación del servicio con el 9,19 %.

Para el 2014 la situación se mantiene las causales Condiciones de seguridad o riesgo con el 48,06 %, seguido de Alto consumo con el 10,02 % y fallas en la prestación del servicio con el 9,46 %.

Detalle PQR	2013		2014		Variación %
	Número de Radicado	Participación %	Numero de Radicado	Participación %	
Alto consumo	9.232	9,91	9.007	10,02	-2,44
Calidad del servicio	2.291	2,46	2.213	2,46	-3,40
Cambio de medidor o equipo de medida	8	0,01	3	0,00	-62,50
Cobro de otros cargos de la empresa	166	0,18	25	0,03	-84,94
Cobro de otros bienes o servicios en la	302	0,32	191	0,21	-36,75
Cobro Múltiple	6	0,01		0,00	-100,00
Cobros inoportunos	1.081	1,16	641	0,71	-40,70
Cobros por servicios no prestados	399	0,43	451	0,50	13,03
Condiciones de seguridad o riesgo	42.206	45,28	43.203	48,06	2,36
Conexión	960	1,03	1.627	1,81	69,48
Decisiones de sanción de la ESP	818	0,88	1.145	1,27	39,98
Dirección incorrecta	2.528	2,71	2.687	2,99	6,29
Entrega y oportunidad de la factura	1.975	2,12	2.106	2,34	6,63
Error de lectura	970	1,04	1.464	1,63	50,93
Estrato	1.681	1,80	1.202	1,34	-28,49
Falla en la prestación del servicio.	8.567	9,19	8.505	9,46	-0,72
Medidor, cuenta o línea cruzada	8	0,01	14	0,02	75,00
Otras inconformidades	8.411	9,02	7.448	8,28	-11,45
Pago sin abono a cuenta	724	0,78	1.238	1,38	70,99
Por suspensión, corte, reconexión y	5.578	5,98	2.339	2,60	-58,07
Relacionada con cobros por promedio	1.374	1,47	1.346	1,50	-2,04
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor	2.668	2,86	1.610	1,79	-39,66
Solidaridad	169	0,18	226	0,25	33,73
Subsidios y contribuciones	12	0,01	5	0,01	-58,33
Suspensión por mutuo acuerdo	259	0,28	371	0,41	43,24
Terminación de contrato	808	0,87	831	0,92	2,85
Total general	93.201	100	89.898	100	-3,54
Fuente: Sistema Unico de Información - SUI					
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090					
Fecha de consulta 19/05/2015					

En visita realizada a la empresa aclara que el incremento de la causal "Pago sin abono a cuenta" en el 2014 frente al 2013, se debió a inconvenientes durante el proceso de implementación del software de los recaudos en línea en algunos puntos de recaudos, situación que ya fue superada.

PQR POR DEPARTAMENTOS

Departamento	Total PQR 2013	PARTICIPACION %	Total PQR 2014	PARTICIPACION %	VARIACIÓN %
ATLANTICO	58.548	62,82	54.329	60,43	-7,21
BOLIVAR	759	0,81	1.280	1,42	68,64
CESAR	9.710	10,42	10.474	11,65	7,87
MAGDALENA	24.184	25,95	23.815	26,49	-1,53
TOTAL RESIDENCIAL	93.201	100	89.898	100	-3,54
Fuente:Sistema Unico de Información - SUI					
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090					
Fecha de consulta19/05/2015					

En lo que respecta a PQR por departamentos, para el 2013 la mayor participación está en el departamento del Atlántico con el 62,82 %, seguido del departamento del Magdalena con el 25,95%.

En el 2014 el comportamiento de PQR es el mismo, la mayor participación está en el departamento del Atlántico con el 60,43 %, seguido del departamento del Magdalena con el 26,49 %.

En lo que respecta a la variación general del 2013 frente al 2014, esta fue negativa del 3,54 %, llama la atención el departamento de Bolívar que obtuvo una variación del 68,64 %.

PQR RESPUESTA	2013	PARTICIPACIÓN %	2014	PARTICIPACIÓN %	VARIACIÓN %
accede	83.610	89,71	78.538	87,36	-6,07
accede parcialmente	620	0,67	374	0,42	-39,68
confirma	453	0,49	494	0,55	9,05
modifica	21	0,02	14	0,02	-33,33
no accede	2.912	3,12	1.756	1,95	-39,70
Pendiente de respuesta	5.521	5,92	8.643	9,61	56,55
rechaza	42	0,05	68	0,08	61,90
revoca	17	0,02	6	0,01	-64,71
Traslada por competencia	5	0,01	5	0,01	0,00
Total general	93.201	100	89.898	100	-3,54
Fuente:Sistema Unico de Información - SUI					
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_090					
Fecha de consulta19/05/2015					

Como se observa en lo referente a la respuesta en el 2013 el 89,71 % y en el 2014 el 87,36 % acceden, le siguen Pendiente de respuesta con el 5,92 % y 9,61%, esto en el 2013 y 2014 respectivamente, solo el 0,01% se traslada por competencia para las vigencias en evaluación.

En la variación se observa un incremento en el tipo de respuesta en rechaza del 2013 al 2014 del 61,90 %, seguido de Pendiente de respuesta con 56,55 %.

La empresa informa que frente a la respuesta de las PQR que acceden, se debe al criterio con el que la empresa registra las solicitudes del cliente frente a los daños, fugas o escapes, en donde la empresa los registra como acceden por que implican unas acciones correctivas por parte de la empresa, independientemente si la causa es atribuible al usuario o a la empresa.

Este criterio se basa en lo estipulado en la Resolución 2305 de febrero de 2006, en su anexo A.

4.4 INFORME DEL AEGR

Se realiza la revisión del informe del auditor en la página del SUI de los años 2013 y 2014, donde se observa que los informe del AEGR (KPMG ADVISORY SERVICES LTDA), están publicados a la fecha, de acuerdo con lo establecido en la resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, en su artículo 4°, en cuanto a *“...La fecha máxima para la entrega del informe de AEGR a través del SUI será el 20 de abril del año siguiente al que se está evaluando. El envío se entenderá oficializado una vez se haya cargado al SUI el certificado de cargue debidamente firmado por el representante legal de la empresa auditora...”*.

En revisión de lo reportado por el auditor (KPMG), por el año 2014 en cuanto a suscriptores se encontró:

Suscriptores

Que el auditor se hace referencia a coberturas donde se menciona:

“...Según los datos del ministerio de minas y energía el número de usuarios conectados al servicios de gas natural a junio de 2014 en de 786.020 para la compañía GDC, siendo el sector residencial el de mayor de usuarios conectados 773.993 equivalentes al 98,5%. De igual forma, los estratos con los mayores números de usuarios conectados son los estratos 1,2, y 3, los cuales representan el 38%, 32% y 18% del total de usuarios residenciales.

No se especifica cual es el número de suscriptores para la empresa en estudio, para el año 2014.

Peticiones, Quejas y Reclamos

El auditor reporta para el 2014, 89.898 PQR's, las cuales concuerdan en cifras con lo reportado por la empresa al SUI.

Tiempos de atención en Oficinas

El auditor informa que el promedio de atención en sala es de 12 minutos con treinta segundos y que la vigencia 2014 presenta una disminución de diez segundos con respecto del 2013.

4.5 ASPECTOS TARIFARIOS

4.5.1 Régimen Tarifario

Para el cálculo y aplicación de los costos y tarifas por parte de la empresa Gases del Caribe, el esquema de remuneración aplicable a partir del primero de enero de 2014 corresponde al definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG en la resolución 137 de 2013. En el 2014 la Empresa atendió 8 mercados relevantes.

Las metodologías tarifarias aplicables buscan remunerar vía tarifa los diferentes agentes de la cadena de prestación del servicio, para lo cual se involucran los componentes de compras de gas -G, transporte -T, distribución de gas -D y comercialización – C, los cuales varían cada mes. A partir de estos componentes, se calculan el cargo fijo y el cargo variable.

Los costos de las compras y del transporte se derivan de las condiciones particulares de las negociaciones entre las partes, estos valores también están afectados por la tasa representativa del mercado –TRM. En cuanto a los costos de distribución y comercialización, corresponden a los valores aprobados por la CREG en resoluciones particulares para cada mercado relevante atendido, estos valores son actualizados mensualmente con el índice de precios al productor –IPP y el índice de precios al consumidor –IPC, respectivamente; adicionalmente, están afectados por un factor de productividad mensual definido por el Regulador.

Para la definición de las tarifas y subsidios a los estratos 1 y 2, se cuenta con la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

4.5.2. Estructura de costos y tarifas

El análisis de los costos y tarifas se centra en el mercado relevante denominado Atlántico-Magdalena-Cesar, el cual abarca más del 90% de los usuarios atendidos por la Empresa, está conformado por 35 municipios¹, es atendido con gas natural comprimido y la resolución de aprobación de cargos de distribución y comercialización es la CREG 086 de 2004.

A continuación se presenta la estructura de costos y tarifas mes a mes durante el 2014.

¹ Baranoa, Barranquilla, Campo de La Cruz, Candelaria, Galapa, Juan de Acosta, Luruaco, Malambo, Manatí, Palmar de Varela, Piojó, Polonuevo, Ponedera, Puerto Colombia, Repelón, Sabanagrande, Sabanalarga, Santa Lucía, Santo Tomás, Soledad, Suan, Tubará, Usiacurí, Calamar, San Estanislao, La Paz, Valledupar, Aracataca, Ciénaga, El Retén, Fundación, Pueblviejo, Santa Marta, Sitionuevo, Zona Bananera.

Tabla 4.5.2 Mercado relevante Atlántico-Magdalena-Cesar

Estructura de costos y tarifas - Año 2014

Mes/Año	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	Dm (\$/m ³)	Cargo variable (\$/m ³)	*Cf (\$/factura)	*Cargo fijo (\$/factura)
ene 2014	378	108	306	810	3.222	3.222
feb 2014	391	118	308	836	3.234	3.234
mzo 2014	383	114	311	827	3.251	3.251
abr 2014	368	125	316	828	3.259	3.259
may 2014	374	115	317	824	3.270	3.270
jun 2014	382	95	317	812	3.282	3.282
jul 2014	363	95	315	789	3.281	3.281
ago 2014	377	107	314	815	3.282	3.282
sep 2014	389	125	316	849	3.284	3.284
oct 2014	374	111	317	820	3.285	3.285
nov 2014	360	126	318	822	3.286	3.286
dic 2014	382	133	318	851	3.286	3.286

Fuente: Archivos SSPD

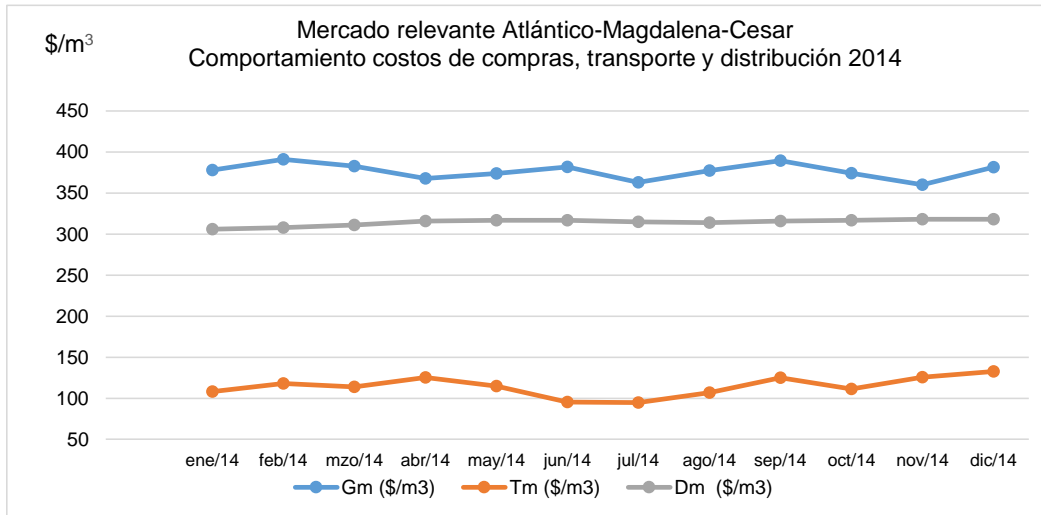
* Regulatoriamente la única variable del cargo fijo es el componente fijo del costo de comercialización - Cf, por esta razón los valores de las dos últimas columnas de la tabla son iguales.

En particular para el 2014, se observa de manera global que el costo de las compras –Gm es el que mayor participación tiene en el cargo variable, el cual está cercano al 48%, seguido de la distribución con un 38% y el transporte –Tm con un 14%,

El cargo fijo presentó en el 2014 un incremento cercano al 2%, inició el año en \$3.222 por factura y lo finalizó en \$3.286.

En el siguiente gráfico se aprecia el comportamiento de los costos asociados al cargo variable. El precio de las compras –Gm del gas presentó su mayor pico en febrero con \$391/m³ y el menor en noviembre con \$360/m³, el transporte –Tm osciló entre \$95/m³ y \$133/m³, los costos de distribución –Dm presentaron un crecimiento cercano al 4% entre enero y diciembre de 2014.

Gráfica 4.5.2 Mercado relevante Atlántico-Magdalena-Cesar



Fuente: Archivos SSPD

4.5.3. Estructura de subsidios aplicados

Para los estratos 1 y 2 la tarifa está en función del costo equivalente², el cual se calcula teniendo en cuenta el cargo fijo, el cargo variable y el consumo promedio. Los primeros 20m³ a los usuarios de los estratos 1 y 2 se facturan con la tarifa que se obtiene a partir del costo equivalente y de la aplicación del porcentaje de subsidio otorgado a cada estrato; los consumos que superen los 20m³ se facturan únicamente con el cargo variable y no son objeto de subsidio.

De conformidad con la Ley 1428 de 2010, los porcentajes de subsidios serán máximo del 60% para el estrato 1 y del 50% para el estrato 2.

En promedio durante el 2014, los subsidios otorgados al estrato 1 superaron el 57% y los del estrato 2 estuvieron cercanos al 47%.

Tanto las tarifas del estrato 1 como las del 2 tuvieron un incremento inferior al 3%, mostrando siempre un crecimiento progresivo mes a mes.

² Definido por la CREG mediante la resolución 186 de 2013.

Tabla 4.5.3 Mercado relevante Atlántico-Magdalena-Cesar
Tarifas y subsidios estratos 1 y 2 - Año 2014

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
ene 2014	1.056	449	57,43%	1.052	559	46,90%
feb 2014	1.078	452	58,11%	1.074	561	47,74%
mzo 2014	1.066	454	57,39%	1.063	565	46,85%
abr 2014	1.072	453	57,70%	1.068	563	47,23%
may 2014	1.064	455	57,18%	1.060	566	46,63%
jun 2014	1.042	458	56,06%	1.037	569	45,14%
jul 2014	1.037	458	55,83%	1.033	569	44,86%
ago 2014	1.068	459	57,05%	1.063	570	46,37%
sep 2014	1.096	460	58,07%	1.091	571	47,62%
oct 2014	1.065	460	56,76%	1.060	572	46,03%
nov 2014	1.072	461	56,98%	1.066	573	46,24%
dic 2014	1.099	462	57,97%	1.094	574	47,54%

Fuente: Archivos SSPD

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 5.1 Indicadores de Gestión Financiera

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2014	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	25%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	7	7,2	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	72	178,4	No Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16	34,3	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,8	No Cumple

Es importante aclarar que la evaluación financiera de la empresa, se efectúa con los indicadores calculados a partir del plan contable anual 2014 certificado por la empresa a SUI.

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

El resultado del indicador de Margen Operacional se ubica en 25% por debajo del referente establecido por la SSPD de 34%. Este indicador aumento en 5,6% con respecto al año 2013, debido al crecimiento del Ebitda.

La rotación de cuentas por cobrar de Gases del Caribe es de aproximadamente 6 meses lo que implica que en promedio la empresa recauda su cartera de forma tardía y está muy

lejos del referente del sector, adicionalmente la empresa cancela sus deudas con proveedores en un promedio de 34 días. Es importante, tener en cuenta lo señalado en los indicadores de liquidez de este documento.

La razón corriente es de 0,8 veces, lo cual implica que los activos corrientes de la entidad no alcanzan a cubrir los pasivos corrientes ante una exigibilidad, dicha situación aleja a la empresa del referente sectorial.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

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

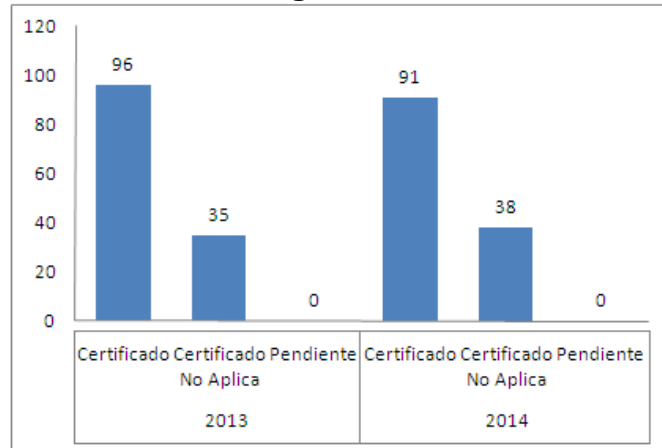
- **CARGADO EN BD o ENVIADO:** Cuando la empresa cargó la información pero no la certificó o radicó.
- **CERTIFICADO:** Cuando la empresa certificó la información cargada.
- **CERTIFICADO – NO APLICA:** Cuando la empresa certificó el formato sin información porque este no le aplica, o porque cargó un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

Estado de cargue al SUI 2013-2014

		Suma de Total de Formatos
2013		131
	Certificado	96
	Certificado No Aplica	35
	Pendiente	0
2014		129
	Certificado	91
	Certificado No Aplica	38
	Pendiente	0
Total General		260

Fuente SUI

Estado de cargue al SUI 2013-2014



De acuerdo al análisis del gráfico se determina que para el año 2013 la empresa no cuenta con porcentaje de incumplimiento en estado pendiente, presenta un estado de certificado como no aplica reflejado en 35 cargues de los cuales todos pertenecen a la aplicación de cargue masivo con el tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395
- Concepto estado de resultados proyectado gas res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:

- C1. Información suspensiones no programadas
- C2.compensaciones residencial no residencial
- C3.informacion suspensiones programadas

Para el año 2014 la empresa no cuenta con un porcentaje de incumplimiento en estado pendiente, se presenta que el porcentaje de certificados como no aplica corresponden a 38 cargues de los cuales todos corresponde a cargue masivo con el tópico Administrativo y Financiero con los formatos:

- Conceptos balance general proyectado gas res 2395
- Concepto estado de resultados proyectado gas res 2395

Tópico Auditor con los formatos:

- Análisis y evaluación de puntos específicos pdf gas natural
- Concepto encuesta control interno gas pdf natural
- Novedades pdf gas natural
- Organigrama pdf gas natural
- Viabilidad financiera pdf gas natural

Tópico Comercial y de Gestión con los formatos:
C1. Información suspensiones no programadas
C2.compensaciones residencial no residencial
C3.informacion suspensiones programadas

7. ACCIONES DE LA SSPD

- El 11 de abril de 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas realizó visita de verificación de aspectos técnicos y comerciales a la empresa GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. en donde no se encontraron no conformidades en los temas de calidad y seguridad verificados.

- El 9 de mayo de 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas realizó visita a la empresa GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., con el fin de verificar el cumplimiento de algunos aspectos normativos establecidos en la norma NTC 3728 en respuesta a lo solicitado por la empresa INGENIERÍA Y OBRAS S.A. E.S.P. EN LIQUIDACION. De dicha visita se elaboró el Informe de Gestión correspondiente.

Revisado el Sistema Orfeo, no se encontraron solicitudes de investigación por temas de calidad y/o seguridad, durante el año 2014

- El 15 de diciembre de 2014, la firma contratista APPLUS Norcontrol entregó informe de verificación y medición de estándares de calidad efectuada a la empresa Gases del Caribe SA ESP.

El alcance del informe aplica para las mediciones y verificaciones realizadas por Applus Norcontrol Colombia Ltda según parámetros de los indicadores IO – Índice de Odorización, IPLI – Índice de Presión en Líneas Individuales e IRST – Índice de Respuesta a Servicio Técnico, así:

Las mediciones fueron realizadas durante el 14 y 16 de octubre de 2014, en 60 viviendas residenciales en la ciudad de Barranquilla. Durante los días 17 a 21 de octubre de 2014, en 50 viviendas residenciales de la ciudad de Santa Marta, y durante los días 22 y 23 de octubre de 2014 a 40 viviendas residenciales en la ciudad de Valledupar.

De lo anterior, se estableció que: en Barranquilla y Valledupar no se encontraron mediciones para el indicador IO por fuera del rango establecido en la Resolución CREG 100 de 2003 modificada por la Resolución CREG 09 de 2005.

Similarmente, para las mismas ciudades, el indicador IPLI presentó sólo una medición por fuera del rango establecido.

En abril de 2014 se realizó visita la sede principal de la Empresa con el fin de verificar la aplicación tarifaria, la calidad de la información de costos y tarifas en el SUI, la aplicación de la estratificación socioeconómica y la facturación a los hogares comunitarios, sin evidenciarse algún presunto incumplimiento por parte de dicho prestador.

En julio de 2014 se visitó la sede principal de la Empresa con el fin de analizar el esquema utilizado para el cálculo de los componentes de costos y tarifas, el cual está enmarcado en la regulación tarifaria vigente.

Respecto a las acciones de vigilancia Financiera por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se realizó visita los días 26, 27 y 28 de marzo 2014 y 04 y 05 de junio de 2015 con el fin de realizar visita de inspección financiera y contable, esta última informada a través de radicado 20152000288391.

Mediante comunicación 20142300523211 del 23 de agosto de 2014, la superintendencia solicita el cargue de los anexos del plan contable semestral del año 2014.

Durante las vigencias 2013 y 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ha efectuado seguimiento permanente a la aplicación de la normatividad en materia comercial por parte de la empresa, sin evidenciar presuntos incumplimientos de la regulación vigente.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto en este informe, y en particular de lo encontrado en los documentos y registros presentados por el prestador, se tiene:

- Los registros de los indicadores de presión de las líneas individuales-IPLI, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.
- Los registros de los indicadores de Odorización - IO, se encontraron dentro de los rangos, de acuerdo a la normatividad vigente.
- En relación con las Revisiones Periódicas que el usuario no permitió realizar, se verificaron registros de la suspensión realizada por el prestador, una vez cumplido el plazo establecido.
- En cuanto a los eventos por causal de inhalación de gases tóxicos, éstos no se presentaron en el periodo analizado, por lo que no fueron reportados a la Superintendencia.
- Como se observa la empresa para el año 2013 y 2014 no se encuentra con formatos pendientes para reportar al SUI.

La estructura tarifaria aplicada por la Empresa a partir del 1 de enero de 2014 está soportada en la metodología contenida en la resolución CREG 137 de 2014.

En el mercado relevante denominado Atlántico-Magdalena-Cesar, el cual abarca más del 90% de los usuarios atendidos por la Empresa, los porcentajes de subsidio otorgados a los estratos 1 y 2 no superan los porcentajes máximos fijados a través de la Ley 1428 de 2010 y el cálculo de los mismos, se soporta en la metodología contenida en la resolución CREG 186 de 2010, modificada por la resolución CREG 186 de 2013.

En el análisis de la gestión financiera de la compañía, es importante aclarar que en visita del mes de junio de 2015, la empresa justifica y soporta los saldos negativos que presumían una alteración en la calidad de la información del grupo disponible. Por otra

parte, se evidencia que la empresa tiene partidas correspondientes a otros negocios en el plan contable de gas natural del año 2014; por tal razón, Gas Caribe entrega el resultado de algunos indicadores financieros que permiten tener una observación de la gestión financiera del servicio público sin la afectación de las partidas de otros negocios.

Teniendo en cuenta lo anterior, Gases del Caribe S.A. ESP presenta una leve disminución de sus ingresos operacionales superada totalmente con la reducción del costo operacional, lo cual permitió que la compañía tuviera un crecimiento en sus resultados operacionales. Adicionalmente, la empresa incrementó su nivel de endeudamiento el cual tiene asociación con el crecimiento de las construcciones en curso y finalizadas de redes de distribución de gas natural.

Según el concepto de Viabilidad Financiera del Auditor “(...) *nada ha llamado nuestra atención que nos indique que existen riesgos que puedan comprometer la viabilidad financiera de la Compañía. Lo anterior considerando que no se presenten cambios desfavorables en las variables macroeconómicas del país y/o en las condiciones comerciales de Gases del Caribe S.A E.S.P. (...)*”³

En la visita realizada a la empresa Gases del Caribe S.A. ESP los días 04 y 05 de junio de 2015, se puede determinar que cumple con la regulación en materia comercial para el servicio de gas natural. Esto se evidencia en la información recopilada en la empresa y con los soportes observados en la visita frente al aspecto comercial.

De acuerdo con lo reportado por Gases del Caribe S.A. E.S.P., al SUI para este tópico, se presenta un comportamiento creciente de suscriptores entre los años 2013 y 2014, con un incremento del 5,77 % en el total de usuarios en el 2014 con respecto al 2013.

De acuerdo con la información reportada por la empresa en evaluación en el Sistema Único de Información (SUI), durante el 2013 y 2014, la empresa registró para el 2013 93.201 PQR presentados por los usuarios, y para el 2014 registró 89.898 PQR los que corresponde a una variación negativa del 3,54 % del 2013 con relación al 2014.

La empresa Gases del Caribe informa que a la fecha tiene 167 hogares comunitarios para el 2013 y 159 el 2014 en Atlántico, la disminución entre el 2013 y 2014, se debe a que se han realizado ajustes de direcciones no existentes y de los que dejaron de ser hogares y los que entran nuevos. Los hogares comunitarios del ICBF registrados en la empresa Gases del Caribe a nivel nacional se encuentran facturados en estrato 1.

Se sugiere fortalecer el punto de atención al usuario ubicado en Soledad, en cuanto a la implementación de la cartelera y cambio o arreglo del digiturno e implementar buzón de sugerencias en los diferentes puntos de atención a los usuarios.

La empresa envía los recursos de reposición y en subsidio de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

³ Informe de Viabilidad Financiera (Marzo, 2015) – Auditoría Externa de Gestión y Resultados Año 2014. Fuente: SUI, según resolución SSPD 200613000012295.

Así mismo, se recomendó a la empresa continuar el fortalecimiento de las estrategias y herramientas de comunicación con los usuarios, los líderes comunitarios y vocales de control con el fin de que estos tengan claros los temas relacionados con la prestación del servicio en Gas Natural.

Todos los elementos publicitarios y documentos como facturas, contratos, papelería, emitidos por la empresa Gases del Caribe S.A. ESP., se lee “VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS”

La empresa en su página Web <http://www.gascaribe.com/seccion/informacion-clave/contrato-de-prestacion-de-servicios.html>, en el link de oficina virtual,) tiene publicado el CCU y cuando los usuarios lo solicitan se lo entregan a la mano.

Gases del Caribe, comunica que el informe del AEGR (KPMG Advisory Services Ltda., del 2013 y del 2014, fueron publicados en el periódico el Heraldillo medio de mayor circulación y lectura en la costa Atlántica, el 14 junio de 2014 y 3 de junio de 2015 respectivamente. Esto de acuerdo con lo estipulado en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, en su artículo 4°.

Se debe aclarar las cifras de suscriptores para el 2014 tanto las de la empresa, como las reportadas al SUI y las reportadas por el auditor, así como la fuente de consulta del auditor.

Proyectaron:

Jaime A. Guerra P. - Profesional Especializado - Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Freddy Antonio Chelín Terán – Contratista SSPD - Delegada Para Energía Y Gas Combustible
Cristian Camilo Ibáñez - Contratista SSPD - Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Jenny Alexandra Buitrago Medina–Profesional Especializado (e)-Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible
Mónica M. Socha Q. - Profesional Especializado - Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible

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