

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
SOCIEDAD DE UNIDAD EMPRESARIAL DE
SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. -
PUBLISERVICIOS**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS
COMBUSTIBLE
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
COMBUSTIBLE
Bogotá, agosto de 2016**

SOCIEDAD DE UNIDAD EMPRESARIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A E.S.P. PUBLISERVICIOS

ANÁLISIS 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Sociedad de Unidad Empresarial de Servicios Públicos S.A. E.S.P. se encuentra constituida como sociedad anónima, para desarrollar la actividad de Comercializador Distribuidor por Red de Gas Natural desde el 1 de enero de 2007. La empresa presenta un capital suscrito y pagado de \$ 700.000.000 y tiene su sede principal en Garagoa – Boyacá. Su última actualización aprobada en RUPS fue el día 13 de julio de 2016.

Tipo de Sociedad	Anónima
Razón Social	Sociedad de Unidad Empresarial de Servicios Públicos S.A E.S.P.
Sigla	Publiservicios SA ESP
Representante Legal	Orion S.A E.S.P
Auditor - AEGR	Fredy Alexander Adame Erazo

Fuente: SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Balance General

Tabla 1 - Balance General

BALANCE GENERAL	2015	2014	Variación
Activo	\$3.353.313.853	\$2.862.095.743	17,16%
Activo Corriente	\$1.060.745.782	\$877.923.052	20,82%
Activos de Propiedad, Planta y Equipo	\$565.479.134	\$514.993.573	9,80%
Inversiones	\$1.885.265	\$11.447.872	-83,53%
Pasivo	\$2.064.575.235	\$1.622.833.399	27,22%
Pasivo Corriente	\$2.064.575.235	\$1.622.833.399	27,22%
Obligaciones Financieras	\$1.236.206.649	\$809.437.429	52,72%
Patrimonio	\$1.288.738.618	\$1.239.262.344	3,99%
Capital Suscrito y Pagado	\$700.000.000	\$700.000.000	0,00%

• Fuente: SUI

• Activos

El total de activos de la compañía presentó un incremento de 17,2% respecto al año 2014, explicado principalmente por un aumento en otros activos y deudores. La

estructura del activo de la compañía está conformada según su orden de importancia de la siguiente manera:

- Los otros activos concentran el 51,5% del total del activo de la empresa y presentan un incremento de 17,5% respecto al año 2014, equivalente en \$258 millones de pesos.

Según los planes contables transmitidos al SUI, el grupo está conformado en esencia por bienes entregados a terceros, cuyo saldo al final de 2015 asciende a \$1.727 millones de pesos. No se puede establecer el detalle de esta partida debido a que los anexos al plan contable únicamente contienen el dictamen del revisor fiscal.

- El grupo de deudores participa en el 27,9% del total del activo de Publiservicios y presenta un ascenso de 21,7% respecto al año anterior explicado principalmente por un aumento de \$104 millones de pesos en la cartera del servicio público. Según el reporte de cuentas por cobrar del año 2015, la cartera del servicio de gas se encuentra concentrada en un 91% en los usuarios residenciales del estrato 1 y 2. Adicionalmente, el 20% del total de la cartera del servicio se encuentra categorizada como vencida.

Los principales componentes del grupo son: la cartera del servicio público y los otros deudores, las cuales concentran para el año 2015, el 50% y el 28%, respectivamente.

- La propiedad planta y equipo de la compañía representa el 16,8% del total del activo, compuesta principalmente por maquinaria y equipo y redes de distribución de gas natural. Este rubro presenta un aumento de 9,8% con respecto al año 2014, lo cual se explica por las redes de distribución, las cuales aumentaron en 66% en 2015, equivalente a \$114 millones de pesos.

- **Pasivos**

El total de pasivos de la empresa presentó un crecimiento de 27,2% respecto al año 2014 explicado principalmente por un aumento en las obligaciones financieras. La estructura del pasivo de la empresa está conformada según su orden de importancia relativa de la siguiente manera:

- Las obligaciones financieras representan el 60% del total del pasivo y el 37% del total del activo, conformadas por créditos con entidades bancarias. Las obligaciones financieras presentan un crecimiento del 52,7% respecto al año anterior, debido a la adquisición de créditos por valor de \$427 millones de pesos.
- Las cuentas por pagar representan el 22,6% del total de activo de Publiservicios y el 37% del total del pasivo. El grupo está compuesto principalmente por proveedores, acreedores y otras cuentas por pagar. Las cuentas por pagar presentan una variación positiva del 2,1% respecto al año 2014, ocasionado principalmente por el aumento de las otras cuentas por pagar en \$30 millones de pesos.

- Patrimonio

El total del patrimonio representa el 38% del total de activos de la compañía y está conformado en esencia por el capital y resultados de ejercicios anteriores. Adicionalmente, la compañía presentó un incremento patrimonial del 4% respecto al año 2014, explicado principalmente por la obtención de utilidad del ejercicio en el año 2015.

2.2 Estado de Resultados

Tabla 2 - Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2015	2014	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	\$3.876.720.649	\$3.928.735.173	-1,32%
COSTOS OPERACIONALES	\$2.653.233.630	\$4.015.004.536	-33,92%
GASTOS OPERACIONALES	\$764.896.046	\$816.477.833	-6,32%
UTILIDADES OPERACIONALES	\$458.590.973	(\$902.747.196)	-150,80%
OTROS INGRESOS	\$42.733.173	\$1.509.889.641	-97,17%
OTROS GASTOS	\$451.847.871	\$568.265.940	-20,49%
GASTO DE INTERESES	\$0	\$0	0,00%
UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO	\$49.476.275	\$38.876.505	27,27%

Fuente: SUI

En el estado de resultados de Publiservicios, se observa que sus ingresos dependen en mayor proporción de la comercialización de gas natural. La actividad de comercialización por red de gas concentra el 70,6% del total del ingresos de la empresa y presenta un notable crecimiento de 68,5%, equivalente a \$879 millones de pesos. Sin embargo, Los ingresos operacionales de la empresa presentan una disminución del 1,3%, equivalentes en \$52 millones de pesos.

En complemento, la empresa reporta otros ingresos operacionales asociados a venta de bienes comercializados, los cuales al final del año 2015 correspondieron al 30,4% del ingreso total, sin embargo, para el año 2014, estos ingresos tuvieron una participación del 39%, lo cual representa una disminución del 44% de dichos ingresos, equivalente a \$931 millones de pesos.

Es importante señalar que para el año 2014, la compañía registraba otros ingresos extraordinarios, cuya participación ascendía al 27,5% del total de ingresos de la empresa. No obstante, este ingreso resultó disminuido en un 99,9% para el año 2015. En consecuencia, lo ingresos en mención disminuyeron \$1.467 millones aproximadamente.

Los costos totales de Publiservicios representan el 67,69% del ingreso de la empresa y presentaron una reducción de 34% respecto al año anterior explicado principalmente por una disminución en el costo por órdenes contractuales, equivalente a \$2.140 millones de pesos.

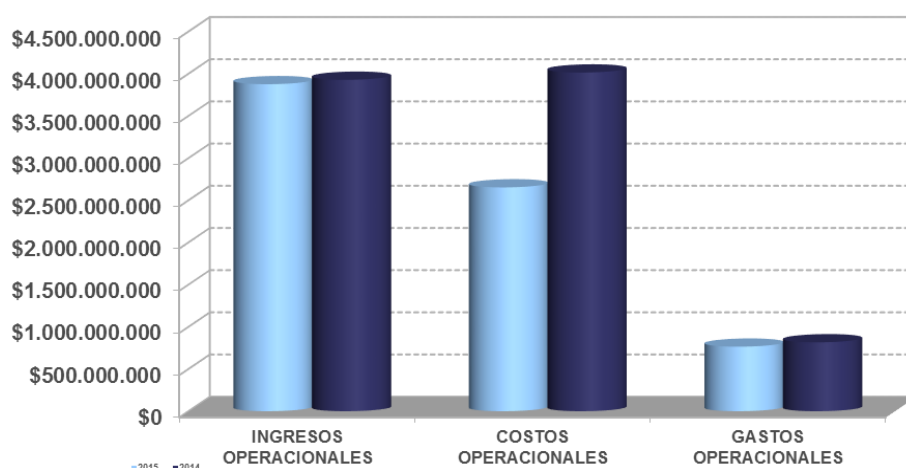
Los costos del servicio público de la empresa a diciembre de 2015 estuvieron compuestos principalmente por:

- El costo directo del gas representó el 82% del total del costo del servicio público de la empresa,
- Los costos de personal participaron en el 8% del total del costo del servicio.
- Los arrendamientos concentraron el 3% del costo del servicio público.

Los gastos operacionales de la compañía representaron el 19,7% del total del ingreso operacional neto y mostraron una disminución de 6,3% respecto al año anterior, lo cual es explicado principalmente por un descenso de los impuestos por valor de \$57 millones de pesos.

Los otros gastos presentaron una disminución del 20,5% y concentraron el 11% del total del ingreso de la empresa. Los otros gastos están representados principalmente por gastos financieros, los cuales disminuyeron en 11% respecto a 2014.

Gráfica 1 - Ingresos, costos y gastos operacionales



Fuente: SUI

Como se observa en la gráfica 1, la gestión operacional de la empresa presentó una reducción generalizada, sin embargo, la reducción de los ingresos fue inferior al descenso notable de los costos, lo cual permitió que la empresa generara una utilidad operacional de \$459 millones de pesos, al cierre del año 2015.

Los resultados netos del ejercicio de la empresa presentan un escenario diferente al de la gestión operacional, en el sentido que en el 2015 se disminuyeron los otros ingresos debido a la ausencia de los ingresos extraordinarios, lo cual desfavorece en parte el resultado obtenido en la gestión operacional. Así las cosas, el incremento de la utilidad operacional y la disminución importante de los ingresos extraordinarios, trajeron como consecuencia que el resultado neto aumentara en \$11 millones de pesos.

2.3 Indicadores Financieros

Tabla 3 - Indicadores Financieros

INDICADORES	2015	2014
INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN		
Razón Corriente – Veces	0,5	0,5
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	54,0	40,1
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	29,3	19,9
Activo Corriente Sobre Activo Total	31,63%	30,67%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO		
Nivel de Endeudamiento	61,6%	56,7%
Patrimonio Sobre Activo	38,4%	43,3%
Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total	100,0%	100,0%
Cobertura de Intereses – Veces		
INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD		
Ebitda	577.094.412	(772.773.725)
Margen Operacional	14,9%	-19,7%
Rentabilidad de Activos	17,2%	-27,0%
Rentabilidad de Patrimonio	46,2%	-66,0%

Fuente: SUI

Liquidez

La razón corriente de la empresa es de aproximadamente 0,5 veces y presenta un comportamiento constante del indicador respecto al año 2014. El actual indicador implica que con los actuales activos corrientes de \$1.060 millones la compañía no alcanza a cubrir el pasivo a corto plazo el cual asciende a \$2.064 millones al corte del año 2015, ante una exigibilidad. Lo anterior aumenta la probabilidad de riesgo de liquidez para la empresa.

La rotación de cartera de la empresa tuvo un aumento de 14 días respecto al año anterior, lo cual evidencia que en promedio la empresa recauda su cartera con una menor velocidad respecto al año 2014. En el año 2015, la empresa en promedio otorgó a sus clientes un plazo cercano a los 2 meses para el pago de sus obligaciones.

En contraste, la empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 29 días, lo cual representa un comportamiento creciente en 9 días en comparación al año 2014.

El activo corriente de la compañía corresponde al 31,6% del total del activo de la empresa para el año 2015 y presenta un aumento de 1 punto porcentual respecto al año 2014.

Endeudamiento

En el año 2015, el nivel de endeudamiento fue del 61,6%, lo cual representa un aumento de 5 puntos porcentuales respecto al año 2014, este aumento es explicado por un aumento de los créditos financieros. Por defecto, el patrimonio de la empresa representa actualmente el 38,4% de la estructura de financiación de Publiservicios.

El pasivo corriente de las obligaciones de la empresa corresponde a la totalidad del pasivo. El pasivo corriente tiene un comportamiento constante respecto al año 2014.

El indicador de cobertura de intereses de Publiservicios no presenta valor debido a que la empresa no reporta gastos de intereses, lo cual puede constituir un presunto problema de calidad de información reportada en SUI por parte del prestador.

Rentabilidad

El indicador Ebitda de la empresa tuvo un resultado positivo y un aumento de \$1.349 millones de pesos, respecto al año 2014, explicado principalmente por la reducción de los costos por órdenes contractuales.

El margen operacional de la empresa fue de 14,9% al cierre de 2015 y presenta un incremento de 34 puntos porcentuales en comparación al año 2014. Lo anterior, se explica debido a que para el año 2015 el Ebitda de la empresa fue positivo.

La rentabilidad del activo y patrimonio presentaron una mejora, debido a lo ya explicado en apartes anteriores donde se evidencia el Ebitda positivo con relación al año 2014.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Infraestructura

La empresa Publiservicios S.A. E.S.P. presta el servicio de gas natural en los siguientes municipios del departamento de Boyacá: Garagoa, Guateque, Miraflores, Tenza, Páez, La Capilla, Zetaquirá, San Eduardo, Sutatenza, Campohermoso y Berbeo.

De acuerdo con la información reportada al SUI, la empresa cuenta con tres estaciones reguladoras de puerta de ciudad, identificadas como Mir 001, Boysur001 y Gar00, y seis estaciones reguladoras de presión para distribución de gas natural identificadas como Mir002 y Gar002 a Gar006.

En el cuadro siguiente se presenta la infraestructura instalada del sistema de distribución del prestador, que incluye redes de polietileno de alta densidad (TPE100) para las redes principales de abastecimiento y de baja densidad para las redes de distribución de los municipios (TPE 80).

Tabla 4 - Diámetros de tuberías del sistema

DIAMETRO TPE	KILÓMETROS	PORCENTAJE
¾" TPE 80	109.6	54.4%
1" TPE 80	4.0	2.0%
2" TPE 80	6.8	3.4%
2" TPE 100	5.1	2.5%
3" TPE 100	17.0	8.5%
4" TPE 100	59.0	29.3%
TOTAL	202	100%

Fuente: Publiservicios S.A. E.S.P.

3.2 Indicadores de calidad

Revisada la información reportada al Sistema Único de Información –SUI- por PUBLISERVICIOS S.A. E.S.P. en el año 2015, este reportó un total de 216 mediciones para el indicador de Índice de Presión en Líneas Individuales (IPLI) y un total de 216 mediciones para el indicador de Índice de Odorización (IO), las cuales están dentro de los rangos establecidos en la normatividad vigente. Para la toma del índice de odorización el prestador utiliza el método fisiológico, utilizando una sustancia odorante diferente a mercaptano y THT, de acuerdo con lo reportado al SUI.

En el siguiente cuadro se resumen los reportes mensuales de la información de respuesta a servicio técnico cargada por la empresa al SUI en el formato T2, según lo establecido en la Circular SSPD-CREG 001 de 2006 modificada por la Circular SSPD-CREG 003 de 2006.

Tabla 5 - Reporte información eventos

MES	TIPO DE EVENTO	Eventos Reportados
ene / 2015	Escape de Gas Controlado	16
	Interrupcion del servicio.	1
	Calidad de Llama.	1
feb / 2015	Escape de Gas Controlado	13
mar / 2015	Escape de Gas Controlado	23
	Calidad de Llama.	1
	Escape de Gas No Controlado	2
	Otros.	2
abr / 2015	Escape de Gas Controlado	61
	Calidad de Llama.	1
may / 2015	Escape de Gas Controlado	19
jun / 2015	Escape de Gas Controlado	22
dic / 2015	Escape de Gas Controlado	5
nov / 2015	Escape de Gas Controlado	15
	Escape de Gas No Controlado	1
oct / 2015	Escape de Gas Controlado	10
	Calidad de Llama.	1
	Escape de Gas No Controlado	1
sep / 2015	Escape de Gas Controlado	6
	Escape de Gas No Controlado	3
ago / 2015	Escape de Gas Controlado	22
jul / 2015	Escape de Gas Controlado	27
	Calidad de Llama.	1

Fuente: SUI

3.3 Continuidad en el servicio

Según la información reportada al SUI, durante el año 2015 se presentaron las siguientes suspensiones del servicio:

Tabla 6 Suspensiones del servicio

FECHA	DURACION	USUARIOS AFECTADOS	JUSTIFICACION
16-04-2015	1020	5195	En la red troncal de Miraflores a Garagoa por deslizamiento de tierra se elongo y rompio la tubería
23-04-2015	510	1757	En la red troncal de Tenza a Sutatenza por trabajos en la via una retroexcavadora rompió la tubería

3.4 Concepto del Auditor Externo de Gestión y Resultados

De la información reportada por el AEGR en el SUI se destacan los siguientes aspectos:

“(...)

Mantenimiento de redes y equipos: Cada mes la empresa realiza recorrido y mantenimiento preventivo de redes urbanas y estaciones por parte de las cuadrillas propias de la empresa, lo cual hace que el servicio se preste de manera óptima, y se baja la probabilidad de fallas en equipos y redes.

Las actividades fueron realizadas según cronograma programado por el área técnica de la empresa, y se encuentran en el registro respectivo, estas actividades garantizaron la óptima prestación del servicio.

DES - Duración Equivalente de Interrupción del Servicio: En el año 2015 no se presentó interrupción en el servicio a los usuarios de los municipios atendidos.

Niveles de presión en las líneas: los niveles de presión fueron verificados en las inspecciones periódicas (ver tabla en numeral de mantenimiento) cumpliendo con los niveles requeridos.

Lugar	Rango de presión en psi
Entre Hot Tap y City Gates	750-1000
Entre City gate y estaciones reguladoras	115-145
De las estaciones reguladoras hacia redes urbanas	60

Fuente: Publiservicios S.A. E.S.P.

Presión en Líneas Individuales:

Según la Resolución GREG No. 100, valor mínimo 16 mbar (7.2 Pulgadas Columna de Agua - PCA) y máximo 23 mbar (9.2 PCA). De acuerdo con los resultados mensuales, todas las presiones tomadas se encuentran dentro del rango establecido.

De acuerdo a lo presentado en el formato T4, el total de mediciones efectuadas en el 2015 fue de 216, de las cuales la Presión Medida (mbar) mínima fue de 19 mbar, y la máxima fue de 23 mbar, encontrándose todas las mediciones dentro del rango establecido en el artículo 3.2. de la Resolución CREG No. 100.

Tabla 7 - Presión en líneas individuales

Niu	Fecha (dd-mm-aaaa)	Hora (hh:mm:ss)	Presión Medida (mbar)
9454	30-12-2015	13:42:00	23
10049	30-12-2015	14:10:00	23
6659	30-12-2015	11:12:00	23
11128	30-12-2015	8:52:00	23
15759	30-12-2015	15:30:00	23
14163	30-12-2015	17:13:00	19
16005	16-12-2015	9:48:00	23
16070	16-12-2015	10:28:00	23
16025	16-12-2015	10:45:00	23
3275	23-12-2015	7:44:00	23
3427	23-12-2015	8:27:00	23
3283	23-12-2015	9:28:00	23
4017	17-12-2015	14:13:00	23
2010	17-12-2015	15:04:00	23
5325	17-12-2015	17:18:00	23
1081	17-12-2015	10:39:00	23
1141	17-12-2015	10:54:00	23
1121	17-12-2015	11:05:00	23

Fuente: Publiservicios S.A. E.S.P.

Odorización:

Este índice señala el porcentaje de mediciones del nivel de la concentración de odorante en el gas distribuido; el valor de referencia indica que el 100% de las mediciones deben estar dentro del rango establecido en el artículo 3.3. de la Resolución GREG N° 100, que es: Nivel de concentración entre 18 – 20 mg/m³ para THT (Tetrahidrotiofeno); 8 – 12 mg/m³ para Mercaptano. Cuando se utilicen métodos fisiológicos, y de acuerdo con normas internacionales, el gas debe contener suficiente olor de tal forma que sea detectado a un quinto del límite inferior de explosividad del gas (ó 1% de gas en aire). De acuerdo con los resultados mensuales, todas las mediciones tomadas se encuentran dentro del rango establecido.

De acuerdo a lo presentado en el formato T4, el total de mediciones efectuadas en el 2015 fue de 216, de las cuales el método utilizado fue el FS – Fisiológico, el nivel de concentración mínimo fue de 0.32% de la cantidad de gas en el aire, y el máxima fue de 1%, encontrándose todas las mediciones dentro del rango establecido en el artículo 3.3. De la Resolución GREG N° 100.”

Niu	Fecha (dd-mm-aaaa)	Hora (hh:mm:ss)	Sustancia Odorante	Metodo	Nivel de Concentración
9454	30-12-2015	13:42:00	3	FS	0.62
10049	30-12-2015	14:10:00	3	FS	0.66
6659	30-12-2015	11:12:00	3	FS	0.57
11128	30-12-2015	8:52:00	3	FS	0.66
15759	30-12-2015	15:30:00	3	FS	0.68
14163	30-12-2015	17:13:00	3	FS	0.7
16005	16-12-2015	9:48:00	3	FS	0.48
16070	16-12-2015	10:28:00	3	FS	0.57
16025	16-12-2015	10:45:00	3	FS	0.75
3275	23-12-2015	7:44:00	3	FS	0.56
3427	23-12-2015	8:27:00	3	FS	0.81
3283	23-12-2015	9:28:00	3	FS	0.84
4017	17-12-2015	14:13:00	3	FS	0.68
2010	17-12-2015	15:04:00	3	FS	0.81
5325	17-12-2015	17:18:00	3	FS	0.63
1081	17-12-2015	10:39:00	3	FS	0.71
1141	17-12-2015	10:54:00	3	FS	0.69
1121	17-12-2015	11:05:00	3	FS	0.51

Fuente: Publiservicios S.A. E.S.P.

Inversión

PUBLISERVICIOS SA ESP en la actualidad se encuentra prestando el servicio público de gas natural por redes en aproximadamente el 9% de los municipios del Departamento de Boyacá.

PROYECTO DE GAS NATURAL PARA LA OBTENCIÓN DE SUBSIDIOS – MUNICIPIO DE CAMPOHERMOSO, BOYACÁ Este proyecto inició su construcción en el año 2012 y fue culminado en julio de 2014 con un costo total de \$1.260.530.930,00. El proyecto actualmente lleva el servicio de Gas Natural a 323 familias del municipio de Campohermoso, ubicado al sur-oriente del Departamento de Boyacá. El proyecto inició en la Estación City Gate de Páez, desde donde toma el combustible y lo transporta hasta Campohermoso por una red de polietileno; incluye la construcción de redes urbanas e instalaciones internas domiciliarias



De esta forma la empresa se consolida en la provincia y en el Departamento de Boyacá aumentando su cobertura y de forma directa el número de suscriptores (...)"

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que la empresa registra la actividad de distribución de gas por redes, a continuación, se analiza la composición de su mercado, y en particular el número los suscriptores, consumos, facturación, y peticiones, quejas y recursos durante el año 2015.

4.1 Suscriptores y consumo mercado regulado

Según la información reportada en el Sistema Único de Información –SUI–, el número de suscriptores de Publiservicios S.A. E.S.P. fue de 8.249 en 2015, de los cuales el 97% corresponden a usuarios residenciales. Los municipios en los que la empresa concentra la mayoría de los usuarios son Garagoa (35%), Guateque (21%) y Miraflores (15%).

Tabla 8 - Suscriptores por municipio (2015)

Municipio	Uso	
	Residencial	No Residencial
BERBEO	165	7
CAMPOHERMOSO	196	8
GARAGOA	2.836	65
GUATEQUE	1.666	44
LA CAPILLA	325	7
MIRAFLORES	1.171	50
PAEZ	389	19
SAN EDUARDO	274	8
SUTATENZA	198	9
TENZA	514	9
ZETAQUIRA	280	11
TOTAL	8.014	235

Fuente: SUI. Consultado el 22/08/16

79% de los suscriptores residenciales de la empresa corresponden a estratos 2 y 3. En cuando a los no residenciales, 81% son de naturaleza comercial. La empresa facturó más de 1.400 millones de pesos en 2015. De la facturación total 78% correspondió a consumo residencial y 22% a no residencial.

Tabla 9 - Suscriptores, consumo y facturación

USO	ESTRATO	Nro. de suscriptores	%	Consumo total (m3)	%	Facturación total (\$)	%
Residencial	Estrato 1	1.762	21%	127.741	21%	238.052.556	22%
	Estrato 2	5.848	69%	424.560	70%	785.785.259	71%
	Estrato 3	886	10%	50.274	8%	74.868.080	7%
	Estrato 4	4	0%	278	0%	414.034	0%
	Total Residencial	8.501	100%	602.853	100%	1.099.119.929	100%
No Residencial	Comercial	231	81%	178.989	91%	280.938.558	91%
	Especial Educativo	54	19%	16.973	9%	27.599.666	9%
	Total No Residencial	284	100%	195.962	100%	308.538.224	100%

Fuente: SUI. Consultado el 22/08/16

4.2 Peticiones Quejas y Recursos – PQR

De acuerdo con la información reportada por Publiservicios S.A. E.S.P. al SUI, durante 2015, la empresa registró 214 peticiones, quejas y recursos (PQRs) presentados por los usuarios, lo que corresponde a un aumento de 51% con respecto a 2014. El 65% de las PQRs fueron presentadas por alto consumo, y fue seguido por errores de lectura del medidor, con 29%.

Tabla 10 - Peticiones, quejas y recursos

Concepto	2014	2015	Variación
Alto consumo	77	140	82%
Error de lectura	48	63	31%
Cobro de otros cargos de la empresa	16	9	-44%
Entrega y oportunidad de la factura	0	1	-
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	0	1	-
Otras inconformidades	1	0	-100%
Total	142	214	51%

Fuente: SUI. Consultado el 22/08/16

De acuerdo con el informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, todas las PQR recibidas de forma personal, telefónica o escrita fueron resueltas entre 1 y 18 días, según la complejidad de las solicitudes del suscriptor y la viabilidad técnica operativa y/o administrativa para resolverlas.

4.2.1. Calidad de la atención al usuario

De acuerdo con el informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, Publiservicios S.A. E.S.P. da cumplimiento a la regulación respecto a la disponibilidad de oficinas de atención al usuario para la recepción de PQR. La empresa tiene tres oficinas ubicadas en Miraflores, Garagoa y Guateque; para los municipios de Zetaquirá, Berbeo, San Eduardo, Páez, Tenza, La Capilla y Sutatenza las peticiones se atienden vía telefónica o en las oficinas mencionadas que se encuentran a corta distancia. La empresa realiza actualmente un estudio de factibilidad para ubicar nuevas oficinas teniendo en cuenta las distancias entre los municipios atendidos y el crecimiento de la demanda del servicio.

El informe de AEGR indica además que, en las encuestas realizadas entre los usuarios, solo 25 personas consideraron que el servicio de la empresa es malo, lo que corresponde al 7 % del total de encuestados.

4.3. Aspectos tarifarios

La Sociedad de Unidad Empresarial de Servicios Públicos S.A. E.S.P. Publiservicios S.A E.S.P., para el cálculo de costos y tarifas del 2015 aplica la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en la Resolución CREG 137 de 2013, esquema que viene aplicando desde enero de 2014.

En el 2015 la empresa atendió cuatro (4) mercados relevantes, así:

Tabla11 - Mercados Relevantes Publiservicios S.A E.S.P. 2015

N°	Mercado Relevante	Municipios	Resolución aprobación de Cargos
1	Miraflores	Miraflores	CREG 023 de 2004
2	Boyacá Sur	Paez, Berbeo, San Eduardo y Zetaquirá	CREG 062 de 2008
3	Garagoa	Garagoa, Tenza, La Capilla, Sutatenza y Guateque	CREG 013 de 2011
4	Campohermoso	Campohermoso	CREG 197 de 2013

Fuente: Comisión de Regulación de Energía y Gas

La metodología tarifaria expedida por la CREG, busca remunerar las actividades de la cadena de prestación del servicio, para lo cual se involucran los componentes de compra de gas (G), transporte (T), distribución (D) y comercialización (C), componentes que varían mes a mes. A partir de estos componentes, se calculan el cargo fijo y el cargo variable que el prestador les aplica a los usuarios de los diferentes estratos en cada uno de los mercados.

Los costos de las compras y del transporte se derivan de las condiciones particulares de las negociaciones entre las partes, valores que también se ven 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, valores que son actualizados mensualmente con el índice de precios al productor (IPP) y el índice de precios al consumidor (IPC), respectivamente.

La tarifa para los usuarios de los estratos 1 y 2 y los subsidios están reglamentados en la Resolución CREG 186 de 2010, modificada y actualizada en términos a través de las Resoluciones CREG 186 de 2013 y CREG 186 de 2014.

4.3.1. Estructura de costos y tarifas

El análisis de los costos y tarifas se centra en los mercados relevantes de Garagoa y Miraflores, mercados que abarcan más del 84,78% de los usuarios atendidos por la Empresa en los municipios detallados en la Tabla 4.3.1., acorde con la información certificada por el prestador en el SUI y conforme a las Resoluciones de aprobación de cargos de distribución y comercialización.

A continuación se presenta la estructura de costos y tarifas mes a mes durante el 2014 y 2015 por mercado relevante.

Mercado Garagoa:

Tabla 12 -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)
Enero	342,06	362,41	278,58	1.051,27	2.852,53	2.852,53
Febrero	450,27	387,02	280,16	1.191,11	2.862,96	2.862,96
Marzo	460,65	427,89	283,27	1.247,86	2.877,36	2.877,36
Abril	440,92	348,76	287,81	1.150,65	2.884,98	2.884,98
Mayo	434,22	364,78	288,76	1.161,49	2.894,57	2.894,57
Junio	426,15	361,10	288,09	1.148,25	2.905,13	2.905,13
Julio	421,97	358,26	286,82	1.139,65	2.903,98	2.903,98
Agosto	419,89	331,81	285,87	1.134,70	2.904,82	2.904,82
Septiembre	429,44	339,68	287,54	1.154,29	2.907,13	2.907,13
Octubre	454,90	386,24	288,72	1.205,01	2.907,46	2.907,46
Noviembre	459,87	390,46	289,69	1.215,68	2.908,52	2.908,52
Diciembre	494,53	419,94	289,14	1.281,48	2.908,83	2.908,83

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

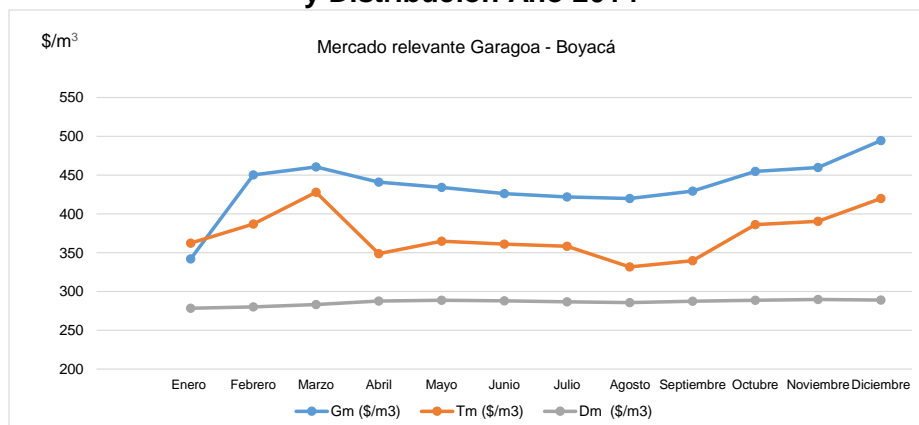
Para el 2014, se observa de manera global que el costo variable promedio del 2014 ascendió a 1.168 \$/m³, el costo de compras de gas (Gm) tiene una participación del 35,55%, seguido del valor promedio de distribución (Dm) y transporte (Tm) con un 34,05% y 30,41%. respectivamente. Lo anterior teniendo en cuenta un valor de pérdidas del 3,7% acorde con lo establecido en la Resolución CREG 127 de 2013 y un factor multiplicador del poder calorífico promedio de 1.1418.

El cargo fijo presentó en el 2014 un incremento cercano al 2%, inició el año en \$2.853 por factura y lo finalizó en \$2.909.

En el siguiente gráfico se aprecia el comportamiento de los costos asociados al cargo variable, observando que el precio de las compras del gas (Gm) presentó el menor y mayor valor en enero y diciembre con valores cercanos a 342 \$/m³ y 494.53 \$/m³, respectivamente, el transporte (Tm) osciló entre 331.81 \$/m³ y 419.94 \$/m³, los costos de distribución (Dm) alcanzaron un crecimiento cercano al 3,79% entre enero y

diciembre de 2014.

Gráfica 2- Comportamiento de los Costos de Compras, Transporte y Distribución Año 2014



Fuente: Archivos SSPD - tarifas

Para el 2015 y con base en la publicación realizada por el prestador mes a mes las cuales se encuentran detalladas en la Tabla 4.3.3., los usuarios del mercado Garagoa pagaron un costo variable promedio fue de 1.442 \$/m³, en relación con los valores del 2014 este costo presentó un incremento que representa el 23%. Lo anterior obedece al incremento en las compras de gas (Gm) que en promedio tienen una aportación al cargo variable del 44,62%, seguido del transporte (Tm) con el 34,05% y distribución (Dm) con un 31,59%.

Tabla 13 - Estructura de Costos y Tarifas Año 2015

Mes/Año	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	Dm (\$/m ³)	Cargo variable (\$/m ³)	Cf (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)
Enero	535,96	475,56	292,48	1.385,86	2.912,84	2.912,84
Febrero	547,13	491,28	294,21	1.416,00	2.927,91	2.927,91
Marzo	560,07	503,06	293,64	1.441,25	2.957,94	2.957,94
Abril	577,66	520,28	298,69	1.449,19	2.971,44	2.971,44
Mayo	529,46	419,30	297,35	1.303,65	2.983,67	2.983,67
Junio	581,32	534,98	295,06	1.482,97	2.987,78	2.987,78
Julio	571,37	332,32	297,37	1.273,77	2.987,23	2.987,23
Agosto	760,91	350,81	300,42	1.486,81	2.989,11	2.989,11
Septiembre	701,83	418,97	306,74	1.502,06	2999,78	2999,78
Octubre	730,33	418,29	309,86	1.520,77	3.017,48	3.017,48
Noviembre	643,91	375,73	309,48	1.392,34	3.034,16	3.034,16
Diciembre	706,24	411,18	311,03	1.497,98	3.048,61	3.048,61

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

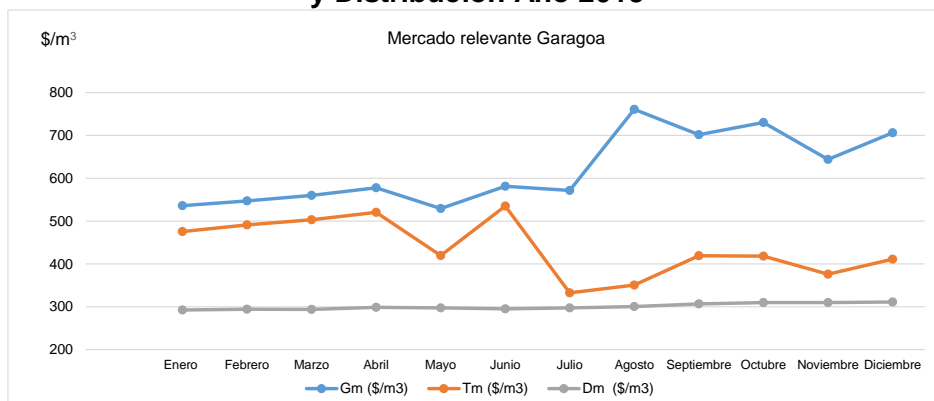
De los formatos remitidos por la empresa se observa que la empresa aplicó un valor de pérdidas en promedio 2,45%, el cual no supera el 3,7% definido en la Resolución CREG 127 de 2013 y un factor multiplicador del poder calorífico promedio de 1.1471.

De la tabla anterior se obtiene que el incremento en el cargo fijo entre enero y diciembre se situó alrededor del 4,66%, según los datos reportados.

En el siguiente gráfico se aprecia el comportamiento de los costos asociados al cargo variable, donde muestra la estabilidad del cargo de distribución y la tendencia al alza de la componente de compra y la tendencia hacia la baja en el segundo semestre de

2015 del componente de transporte.

Grafica 3 - Comportamiento de los Costos de Compras, Transporte y Distribución Año 2015



Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD.

Estructura de subsidios aplicados

Para los estratos 1 y 2 la tarifa está en función del costo equivalente¹, 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 20 m³ 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 las vigencias 2014 y 2015 el subsidio otorgado al estrato 1 se situó entre el 50,70% y 56,45% respectivamente, para los usuarios del estrato 2 fueron cercanos al 39,05% y 46,28% al finalizar las vigencias analizadas.

Tabla 14 -Tarifas Estratos 1 y 2 Año 2014 y 2015

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
Enero	1.304,83	684,30	47,56%	1.320,63	858,18	35,02%
Febrero	1.431,33	687,66	51,96%	1.444,17	862,39	40,28%
Marzo	1.497,62	691,99	53,79%	1.525,16	867,81	43,10%
Abril	1.411,86	694,69	50,80%	1.439,34	871,2	39,47%
Mayo	1.398,52	697,87	50,10%	1.416,32	875,19	38,21%
Junio	1.411,59	701,29	50,32%	1.438,01	879,48	38,84%
Julio	1.374,98	701,89	48,95%	1.395,73	880,24	36,93%
Agosto	1.369,92	702,97	48,69%	1.389,60	881,59	36,56%
Septiembre	1.400,28	704,42	49,69%	1.418,71	883,4	37,73%
Octubre	1.448,00	705,38	51,29%	1.467,66	884,6	39,73%
Noviembre	1.456,15	706,52	51,48%	1.474,29	886,03	39,90%
Diciembre	1.531,56	707,48	53,81%	1.551,13	887,24	42,80%

¹ Definido por la CREG mediante la resolución 186 de 2013.

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
Enero	1.641,17	709,34	56,78%	1.655,73	889,57	46,27%
Febrero	1.663,29	713,90	57,08%	1.677,89	895,3	46,64%
Marzo	1.672,47	722,13	56,82%	1.696,43	905,61	46,62%
Abril	1.721,84	726,33	57,82%	1.750,97	910,88	47,98%
Mayo	1.556,12	730,23	53,07%	1.576,92	915,77	41,93%
Junio	1.760,40	732,15	58,41%	1.954,99	977,49	50,00%
Julio	1.508,45	732,94	51,41%	1.526,15	919,16	39,77%
Agosto	1.728,37	734,31	57,51%	1.748,74	920,89	47,33%
Septiembre	1.746,20	737,86	57,74%	1.764,12	925,34	47,55%
Octubre	1.783,33	743,14	58,33%	1.799,67	931,96	48,21%
Noviembre	1.662,58	748,18	55,00%	2.072,03	1126,6	45,82%
Diciembre	1.769,74	752,69	57,47%	1.787,13	943,93	47,18%

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

Mercado Miraflores:

La Estructura de Costos y Tarifas de los años 2014 y 2015 para el mercado relevante de Miraflores, se consolida en las tablas 15 a y b.

Tabla 15. a. 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)
Enero	342,06	341,60	375,70	1.141,11	2.592,17	2.592,17
Febrero	450,28	369,92	377,81	1.285,48	2.601,65	2.601,65
Marzo	460,66	369,05	382,02	1.300,11	2.614,73	2.614,73
Abril	440,92	348,76	388,14	1.265,91	2.621,66	2.621,66
Mayo	434,22	361,13	389,42	1.273,36	2.630,38	2.630,38
Junio	426,15	364,59	388,52	1.267,18	2.639,97	2.639,97
Julio	421,97	343,26	386,81	1.238,92	2.638,93	2.638,93
Agosto	419,97	341,64	385,52	1.233,64	2.639,69	2.639,69
Septiembre	429,43	349,57	387,77	1.253,35	2.641,79	2.641,79
Octubre	454,90	377,62	389,37	1.311,63	2.642,09	2.642,09
Noviembre	459,87	374,10	390,67	1.314,67	2.643,05	2.643,05
Diciembre	494,53	402,37	389,93	1.378,92	2.643,34	2.643,34

Tabla 15. b. Estructura de Costos y Tarifas Año 2015

Mes/Año	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	Dm (\$/m ³)	Cargo variable (\$/m ³)	Cf (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)
Enero	535,96	445,97	394,43	1.472,07	2.646,98	2.646,98
Febrero	547,13	463,28	396,77	1.504,64	2.660,67	2.660,67
Marzo	560,07	474,49	396,00	1.529,15	2.687,96	2.687,96
Abril	577,66	511,13	402,81	1.592,31	2.700,23	2.700,23
Mayo	586,55	471,00	401,01	1.557,82	2.711,34	2.711,34
Junio	642,86	579,40	397,92	1.724,43	2.715,08	2.715,08
Julio	588,87	379,94	401,02	1.464,94	2.714,57	2.714,57
Agosto	821,74	465,92	405,14	1.799,67	2.716,29	2.716,29
Septiembre	549,53	407,53	413,67	1.467,05	2.725,98	2.725,98
Octubre	663,94	425,37	417,88	1.609,27	2.742,07	2.742,07
Noviembre	710,61	429,00	417,36	1.661,50	2.757,22	2.757,22
Diciembre	758,45	461,31	419,45	1.746,28	2.770,35	2.770,35

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

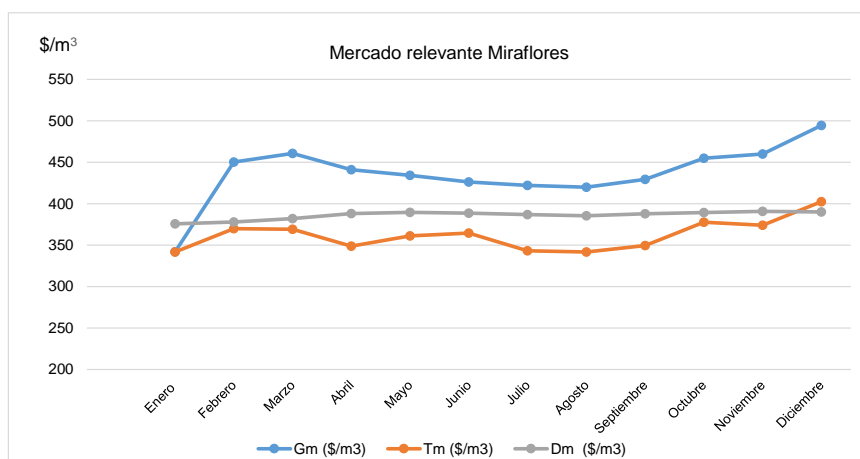
En el 2014, se observó en el cargo variable incrementos de 12,65%, 4,65% y 4,89% entre los meses de enero a febrero, septiembre a octubre y noviembre a diciembre respectivamente. En el 2015, los incrementos de este costo entre mayo a junio, julio y agosto, y septiembre y octubre se sitúan por encima del 11%, 23% y 10% respectivamente, sin embargo, en la vigencia 2015, también se observa disminuciones en este cargo del orden del 15% ente junio y julio del 18% agosto a septiembre.

En la estructura de Costos para PUBLISERVICIOS S.A. E.S.P. del 2015, el valor promedio de la componente de compra de gas tiene una participación del 40,77%, mientras que los pesos relativos de los componentes de transmisión y distribución son del 29,90% y 29,43% respectivamente; durante el 2014, el valor de pérdidas aplicado fue del 3,7% pero en el 2015 aplicaron un promedio del 2,45%, valores que están conformes con lo establecido en la Resolución CREG 127 de 2013 y un factor multiplicador del poder calorífico promedio de 1.147.

El cargo fijo presentó en el 2015 un incremento cercano al 4,66%, mientras que aumento en el 2014 fue del 1,97%.

En la gráfica 4., se aprecia el comportamiento de los costos asociados al cargo variable, donde el cargo de distribución muestra un comportamiento estable; en el componente de compra de gas se observa una tendencia al alza entre enero y febrero, al igual que en último trimestre de 2014; el componente de transporte registró en los meses de enero y diciembre en el 2014 el valor más bajo con un promedio de 361.97 \$/m³.

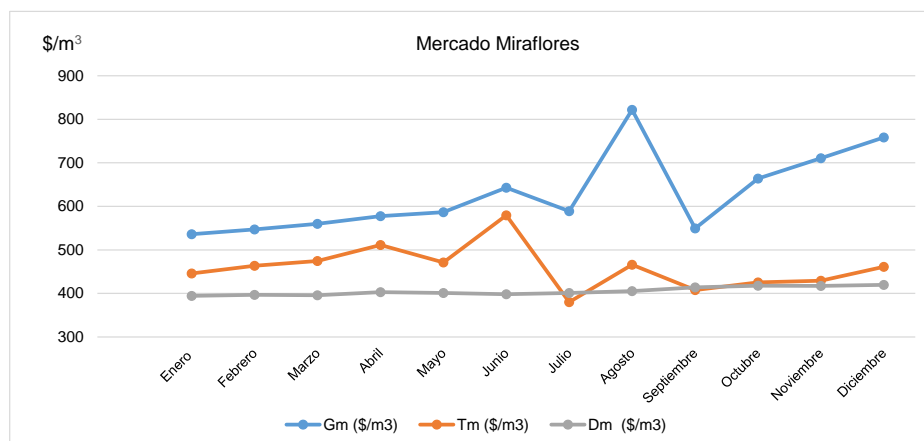
Gráfica 4 - Comportamiento de los Costos de Compras, Transporte y Distribución Año 2014



Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

La gráfica 5., permite observar la tendencia de los costos de los componentes para la vigencia 2015 en el mercado Miraflores.

Grafica 5 - Comportamiento de los Costos de Compras, Transporte y Distribución Año 2015



Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

La gráfica anterior, muestra un comportamiento similar a lo aplicado para el mercado de Garagoa, no obstante, a lo afirmado con respecto a la tendencia, los valores de estos componentes en Miraflores son mayores. Se presenta estabilidad del componente de transporte, un incremento abrupto en la componente de compra de gas en agosto y una marcada tendencia al alza hacia el último trimestre de 2015; el componente de distribución se incrementa en el mes de junio y durante el segundo trimestre presenta una tendencia hacia la baja.

Estructura de subsidios aplicados

Para el mercado de Miraflores, el promedio durante el 2014 y 2015 el subsidio otorgado al estrato 1 se situó entre el 58,71% y 57,65% respectivamente, para los usuarios del estrato 2 fueron cercanos al 48,42% y 47,20% al finalizar las vigencias analizadas, el porcentaje de subsidios es mayor con respecto a los datos al usuario del mercado de Garagoa.

Las tablas 16.a y b, contienen las tarifas de los estratos 1 y 2 para los años 2014 y 2015, calculadas teniendo en cuenta el costo equivalente y el promedio de los metros consumidos, acorde con las disposiciones expedidas en las normas vigentes.

Tabla 16.a Tarifas Estratos 1 y 2 Año 2014

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)	Costo (\$/m³)	Tarifa (\$/m³)	Subs. (%)
Enero	1.304,83	684,30	47,56%	1.320,63	858,18	35,02%
Febrero	1.431,33	687,66	51,96%	1.444,17	862,39	40,28%
Marzo	1.497,62	691,99	53,79%	1.525,16	867,81	43,10%
Abril	1.411,86	694,69	50,80%	1.439,34	871,20	39,47%
Mayo	1.398,52	697,87	50,10%	1.416,32	875,19	38,21%
Junio	1.411,59	701,29	50,32%	1.438,01	879,48	38,84%
Julio	1.374,98	701,89	48,95%	1.395,73	880,24	36,93%
Agosto	1.369,92	702,97	48,69%	1.389,60	881,59	36,56%
Septiembre	1.400,28	704,42	49,69%	1.418,71	883,40	37,73%
Octubre	1.448,00	705,38	51,29%	1.467,66	884,60	39,73%
Noviembre	1.456,15	706,52	51,48%	1.474,29	886,03	39,90%
Diciembre	1.531,56	707,48	53,81%	1.551,13	887,24	42,80%

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

Tabla 16. b Tarifas Estratos 1 y 2 Año 2015

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
Enero	1.673,12	669,25	60,00%	1.682,75	841,38	50,00%
Febrero	1.705,05	682,02	60,00%	1.715,96	857,98	50,00%
Marzo	1.724,19	690,09	59,98%	1.739,64	869,82	50,00%
Abril	1.810,39	724,15	60,00%	1.813,60	906,80	50,00%
Mayo	1.763,32	728,04	58,71%	1.769,66	911,67	48,48%
Junio	1.946,53	778,61	60,00%	1.954,99	977,49	50,00%
Julio	1.674,92	779,44	53,46%	1.669,02	978,54	41,37%
Agosto	2.054,04	821,61	60,00%	2.036,10	1.018,05	50,00%
Septiembre	1.681,41	825,58	50,90%	1.675,77	1.022,95	38,96%
Octubre	1.858,66	831,49	55,26%	1.847,91	1.030,29	44,25%
Noviembre	1.900,53	837,13	55,95%	1.904,26	1.037,28	45,53%
Diciembre	1.984,55	842,17	57,56%	2.000,75	1.043,52	47,84%

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

Otros Mercados

Se considera importante mencionar que acorde con la información establecida en la Resolución CREG 062 de 2008, a través de la cual se aprobó el cargo promedio de distribución para el uso del Sistema de Distribución de Gas Natural por Red y el Cargo Máximo Base de Comercialización de Gas Natural por redes a usuarios regulados, para el mercado relevante conformado por los municipios Páez, Berbeo, San Eduardo y Zetaquirá (mercado Boyacá Sur) y los aprobados para el mercado de Campohermoso por medio de la Resolución CREG197 de 2013 en el departamento de Boyacá; según las solicitudes tarifarias presentadas por la empresa Publiservicios S.A. E.S.P. se aborda la información de costos y tarifas para los mismos.

En las dos Resoluciones mencionadas se establece que en el Fondo Nacional de Regalías (FNR) en los mercados relevantes de Boyacá Sur y Campohermoso, no se deben incluir los montos del FNR, sino lo montos que efectivamente invirtió el prestador; dichas Resoluciones deben ser actualizados conforme lo dispone la Resolución CREG 011 de 2003 y el artículo 12 de la Resolución CREG 137 de 2013.

Mercado Boyacá Sur

El valor de la estructura de componentes y tarifas para el 2015 de los mercados mencionados se observa en la siguiente tabla:

Tabla 17 a. Estructura de Costos y Tarifas Año 2015

Mes/Año	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	Dm (\$/m ³)	Cargo variable (\$/m ³)	Cf (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)
Enero	535,96	460,64	437,20	1.536,36	3.465,63	3.465,63
Febrero	547,13	474,05	439,80	1.565,22	3.483,57	3.483,57
Marzo	560,07	485,05	438,94	1.589,43	3.519,30	3.519,30
Abril	577,66	542,29	446,49	1.674,79	3.535,35	3.535,35
Mayo	586,55	471,00	444,49	1.607,75	3.549,91	3.549,91
Junio	642,86	579,40	441,07	1.773,93	3.554,80	3.554,80
Julio	588,87	379,94	444,51	1.514,83	3.554,13	3.554,13
Agosto	821,74	465,92	449,07	1.849,97	3.556,38	3.556,38
Septiembre	549,33	407,53	458,52	1.518,50	3569,07	3569,07
Octubre	663,94	425,37	463,19	1.661,20	3.590,13	3.590,13
Noviembre	710,61	429,00	462,61	1.713,43	3.609,98	3.609,98
Diciembre	758,45	461,31	464,93	1.798,39	3.627,16	3.627,16

Tabla 17 b Tarifas Estratos 1 y 2 Año 2015

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
Enero	1.881,47	794,26	57,79%	1.867,08	990,4	46,95%
Febrero	1.917,52	799,37	58,31%	1.881,40	996,77	47,02%
Marzo	1.908,59	808,58	57,63%	1.909,03	1008,25	47,19%
Abril	2.026,61	813,28	59,87%	2.035,70	1017,85	50,00%
Mayo	1.956,64	817,65	58,21%	1.938,32	1023,32	47,21%
Junio	2.118,72	847,49	60,00%	2.103,64	1051,82	50,00%
Julio	1.839,86	848,39	53,89%	1.808,53	1052,94	41,78%
Agosto	2.199,38	879,75	60,00%	2.203,58	1101,79	50,00%
Septiembre	1.854,65	883,99	52,34%	1.832,40	1107,1	39,58%
Octubre	2.010,06	890,32	55,71%	2.002,53	1115,03	44,32%
Noviembre	2.068,71	896,37	56,67%	2.072,03	1122,6	45,82%
Diciembre	2.165,66	901,76	58,36%	2.154,53	1129,35	47,58%

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

Los datos registrados en el componente de distribución, muestran que la empresa empleó el valor de las inversiones propias y su actualización es acorde con lo dispuesto en las normas vigentes.

En términos generales, el cargo variable del prestador entre los meses de julio a agosto de 2015 presentó la mayor variación correspondiente al 22,1% y entre agosto septiembre la menor variación correspondiente al 17,9%.

Mercado Campohermoso

La tabla siguiente contiene los componentes aplicados por Publiservicios S.A. E.S.P., en las cuales se puede observar que el prestador para el cargo de distribución aplica lo señalado en la Resolución CREG 197 de 2013 y el cargo es actualizado acorde con las normas vigentes y citadas en el acápite anterior; con respecto a los componentes de compra y transmisión, estos son iguales a los aplicados por el prestador para el mercado relevante Boyacá Sur.

Al igual que en el mercado de Boyacá Sur, el mayor incremento en el cargo variable para los usuarios se presentó entre el séptimo y octavo mes del 2015, con un incremento del 17% y la disminución en este cargo entre agosto y septiembre, que corresponde al 13,7%, tal como se puede observar en la tabla siguiente.

Tabla 18. a. Estructura de Costos y Tarifas Año 2015

Mes	Gm (\$/m ³)	Tm (\$/m ³)	Dm (\$/m ³)	Cargo variable (\$/m ³)	Cf (\$/factura)	Cargo fijo (\$/factura)
Enero	535,96	460,64	850,88	2.010,85	4.233,76	4.233,76
Febrero	547,13	474,05	855,93	2.042,85	4.255,67	4.255,67
Marzo	560,07	485,05	854,26	2.066,47	4.299,32	4.299,32
Abril	577,66	542,29	868,96	2.159,87	4.318,94	4.318,94
Mayo	586,55	471,00	865,07	2.090,66	4.336,71	4.336,71
Junio	642,86	579,40	858,40	2.252,73	4.342,69	4.342,69
Julio	588,87	379,94	865,10	1.997,22	4.341,88	4.341,88
Agosto	821,74	465,92	873,98	2.336,52	4.344,63	4.344,63
Septiembre	549,33	407,53	892,38	2.016,12	4360,13	4360,13
Octubre	663,94	425,37	901,46	2.163,51	4.385,86	4.385,86
Noviembre	710,61	429,00	900,34	2.215,79	4.410,10	4.410,10
Diciembre	758,45	461,31	904,85	2.302,42	4.431,10	4.431,10

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

Los valores aplicados durante el 2015 del costo equivalente para los usuarios de los estratos 1 y 2 se detallan en la siguiente tabla, en la cual se puede observar que a los usuarios del estrato 1, en promedio se les otorgó un subsidio del 57,89% y a los estrato 2 les correspondió un subsidio del 47,34%, porcentajes que están dentro de las normas vigentes.

Tabla 18.b Tarifas Estratos 1 y 2 Año 2015

Mes	Estrato 1			Estrato 2		
	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)	Costo (\$/m ³)	Tarifa (\$/m ³)	Subs. (%)
Enero	2.409,53	976,26	59,48%	2.441,00	1220,5	50,00%
Febrero	2.402,88	982,54	59,11%	2.426,41	1228,35	49,38%
Marzo	2.473,10	989,24	60,00%	2.474,08	1237,04	50,00%
Abril	2.655,21	1.062,09	60,00%	2.652,79	1326,4	50,00%
Mayo	2.502,14	1.067,79	57,32%	2.495,93	1333,52	46,57%
Junio	2.685,06	1.074,02	60,00%	2.705,91	1352,96	50,00%
Julio	2.376,07	1.075,18	54,75%	2.354,59	1354,4	42,48%
Agosto	2.892,23	1.156,89	60,00%	2.858,87	1429,44	50,00%
Septiembre	2.443,86	1.162,47	52,43%	2.419,18	1436,33	40,63%
Octubre	2.698,07	1.170,80	56,61%	2.666,34	1446,62	45,75%
Noviembre	2.761,62	1.178,74	57,32%	2.721,73	1456,43	46,49%
Diciembre	2.801,06	1.185,84	57,66%	2.751,90	1465,2	46,76%

Fuente: Publicación de Tarifas de la ESP, Archivo Consolidado por la SSPD

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Evaluación Financiera

Tabla 19 - Indicadores de Gestión Financieros

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2015	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	15%	No Cumple
Cobertura de Intereses – Veces	16,8	NA	NA
Rotación de Cuentas por Cobrar – Días	72,0	54,0	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar – Días	16,0	29,3	No Cumple
Razón Corriente – Veces	2	0,5	No Cumple

De acuerdo a los referentes establecidos, la empresa no cumple con el margen operacional, la rotación de cuentas por pagar y razón corriente, lo anterior según lo establecido en la resolución CREG 072 de 2002 modificada por la resolución CREG 034 de 2004.

El margen operacional tuvo un comportamiento al alza respecto año anterior, lo cual ubica a Publiservicios a 19 puntos porcentuales del referente del sector; no obstante, se debe propender a tomar las medidas necesarias para lograr el referente sectorial, dado que la entidad aún se encuentra alejada de su referente. La empresa explica que *“el indicador no alcanza el referente deseado y muestra una reducción de 3 puntos*

comparado con el 2014, Las razones de este comportamiento son: a) La inexistencia de facturación por nuevos proyectos que redujo considerablemente el total de ingresos; b) Las tarifas de venta de gas no son favorables a Publiservicios, bajo reconocimiento tarifario de los gastos de AOM; c) El fuerte incremento de la TRM del dólar, lo cual se traduce en mayor valor de la compra y transporte de gas, que infla los ingresos sin que ello represente una posibilidad de mayor utilidad, pues este costo se traslada sin variación alguna al usuario (no reporta utilidad a Publiservicios).”. Por su parte el auditor señala que “el margen operacional se ve afectado por el no cumplimiento del cronograma de inversiones y que son valores contractuales de hace 6 años los cuales generan deudas a los precios actuales, afectando el margen operacional”.

La empresa en promedio paga sus obligaciones con proveedores cada 2 meses, el indicador nos señala que la empresa se alejó de referente sectorial. La empresa señala que “este indicador presentó un incremento considerable, debido a que el flujo de caja se afectó negativamente por la mora en la recuperación de cartera con la Gobernación de Boyacá el municipio de Campo hermoso y los subsidios de FSRI”. El auditor menciona que “el indicador aumentó y se encuentra fuera del rango, lo cual se ve afectado por concepto de la mora por entes gubernamentales”.

La razón corriente de la empresa es de 0.5 veces, lo cual mantiene a la empresa lejana del referente sectorial. El prestador menciona que “el indicador muestra una mejoría sustancial como consecuencia de la reestructuración del pasivo con entidades financieras”. El auditor reporta que “aunque mejoró sustancialmente, el indicador aun no alcanza el referente deseado se recomienda refinanciar la cartera o capitalizar la empresa”.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Según la información disponible en el Sistema Único de Información SUI se pudo establecer que para el año 2015 la empresa Publiservicios S.A. E.S.P. presentaba en estado pendiente de cargue un total de 18 reportes, con lo cual se tiene un porcentaje de cargue del 89% del total de formatos y formularios habilitados para esta prestadora.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Dirección Técnica requirió a la empresa mediante radicado 20152300330001 del 11 de junio de 2015 con el fin de conocer el detalle de la contabilización de la compra de gas. La empresa atiende el requerimiento mediante comunicación 20155290354042 de 24 de junio de 2015.

Durante 2015, la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible efectuó seguimiento permanente a la aplicación de la normatividad en materia comercial por parte de la empresa, sin evidenciar presuntos incumplimientos de la regulación vigente, por lo cual no fue necesario adelantar acciones particulares frente a la empresa.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Antes de realizar la evaluación financiera resulta importante mencionar que para la realización del presente informe se tomaron los planes contables de gas natural de los años 2015 y 2014, certificados en SUI por parte de Publiservicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión financiera de Publiservicios S.A E.S. P. se caracterizó por una reducción generalizada de los ingresos, costos y gastos operacionales, donde la disminución de los costos operacionales resultó ser muy superior a la disminución de los ingresos, en consecuencia, se genera un aumento de los márgenes de rentabilidad de la empresa al cierre de 2015, ocasionando utilidad del ejercicio y Ebitda positivo. Sin embargo, pese al mejoramiento financiero por la reducción de los costos operacionales, la empresa no presentó el valor material de ingresos extraordinarios obtenidos en el año 2014, así las cosas, el resultado neto de la empresa presentó a 2015 una situación similar a la reportada en el año 2014.

Según el informe de viabilidad financiera del auditor se explica que:

“(…)1. VIABILIDAD FINANCIERA.

La viabilidad financiera de los prestadores analiza los riesgos financieros y operacionales generados en el año fiscal 2015, los resultados conseguidos por la empresa y la evolución de los mismos, determinando como afectan la sostenibilidad y la continuidad en la prestación del servicio en el entendido que es un servicio público domiciliario que hace parte de los servicios esenciales para los usuarios del mismo.

Vale la pena aclarar que la viabilidad financiera se ve afectada por variables internas y externas a la organización y que los resultados financieros de un ejercicio por si solos no permiten identificar la realidad de una empresa por ese motivo es conveniente tener en cuenta la gestión realizada y las proyecciones echas de esta manera se podrá ser objetivos en el análisis en conjunto de la situación de la empresa.

(…)

El resultado de la empresa es positivo a pesar de mostrar un margen bajo de utilidades en los últimos años, sin embargo la tendencia seguirá mostrando resultados de recuperación, toda vez que la empresa cuenta con un plan de acción que se viene ejecutando eficientemente con una estrategia comercial que ha logrado la ampliación de la cobertura y la identificación de los suscriptores potenciales. Por otra parte a pesar de realizar una operación financiera de leasing en la cual se obtuvo recursos frescos para cubrir deudas de corto plazo en la cual se pignora parte de los activos del sistema por 5 años con opción de compra el nivel de endeudamiento sigue siendo de alto riesgo por ser de corto plazo y generar unos altos gastos financieros que desde luego reducen las utilidades, el flujo de caja y el capital de trabajo, con las consecuencias que esto representa en la gestión de la empresa. Por otro lado es importante anotar que se redujeron los ingresos representados en dineros que financiaban los proyectos en curso debido a que estos ya fueron terminados y por ende también se redujeron sustancialmente los costos de ventas y operación con relación al año 2014, esta situación se ve reflejada en el margen de las utilidades.

Esta auditoria reitera la necesidad de bajar el nivel de endeudamiento de la empresa toda vez que las tasas de interés en el país están al alza y los gastos financieros son muy altos, esto golpea las finanzas y reduce la capacidad de inversión de la empresa; por otro lado se debe recuperar de forma más ágil la cartera pendiente para amortizar los créditos de corto plazo.

(…)

Es importante anotar que el flujo de caja de la empresa es uno de los indicadores financieros que esta auditoría propone mejorar a través de una serie de estrategias establecidas en el plan de acción, esto significa la reducción de los riesgos financieros y el aumento del capital de trabajo de la empresa.

(...)²

En los aspectos técnicos, en términos generales, la empresa PUBLISERVICIOS S.A ESP, da cumplimiento a la regulación en materia técnica para el servicio de gas natural, lo cual se pudo verificar con la información reportada por el AEGR y por la empresa al Sistema Único de Información.

En materia comercial la empresa da cumplimiento, en términos generales, a la regulación en materia comercial para el servicio de distribución de gas por redes, lo cual se pudo verificar con la información reportada al Sistema Único de Información y en el informe de AEGR. De la misma manera, la empresa cumple en términos generales con los criterios de calidad y oportunidad en el cargue de la información sobre suscriptores, consumo, facturación al SUI. Sin embargo, se registra un aumento significativo de las peticiones, quejas y recursos durante 2015, especialmente relacionadas con alto consumo por lo que se recomienda indagar sobre las razones de este incremento.

En los aspectos tarifarios, la estructura 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 los mercados relevante denominado Garagoa y Miraflores en el departamento de Boyacá, el cual abarca más del 84% 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 y actualizada por las Resoluciones CREG 186 de 2013 y CREG 186 de 2014.

Publiservicios S.A. E.S.P., en su estructura de Costos para los mercados de Boyacá Sur y Campohermoso, da aplicación a lo señalado en las Resoluciones 062 de 2008 y 197 de 2013, cobrando a los usuarios en el componente de distribución lo concerniente a la inversión realizada.

² Informe de Viabilidad Financiera Gas Natural (Abril, 2016) – Auditoría Externa de Gestión y Resultados del Año 2015. Fuente: SUI, según resolución SSPD 200613000012295.