

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS  
COMBUSTIBLE  
Bogotá, Julio de 2011**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN**  
**Gases del Oriente S.A. E.S.P**

**ANÁLISIS 2010**

**AUDITOR: RDS LTDA.**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**Actividad:** Distribución y comercialización de Gas Natural.

**Fecha de Inicio de Operaciones:** 7 de septiembre de 1981.

**Área de Servicio:** Mercado Norte de Santander

**Ventas Anuales:**

Total 2010 Mercado Regulado: \$ 20,365.808.698,23

**2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

Los ingresos operacionales aumentaron en el 2010, registrando una variación del 15,02% con respecto al año anterior, pasando de 23.391 millones de pesos en el 2009 a 26.905 millones de pesos, como consecuencia del incremento en consumo, conexiones e instalaciones internas.

Igualmente, los costos operacionales crecieron en el último año en 8,53%, ubicándose en 16.066 millones de pesos, participando de los ingresos en 59,71%. Los costos que representaron mayores incrementos fueron las ordenes y contratos de mantenimiento con el 68,74% y el personal con el 10,94%, como consecuencia al mantenimiento efectuado sobre las redes, líneas y ductos.

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>VAR</b>
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$26.904.548.930</b>	<b>\$23.390.499.916</b>	<b>15,02%</b>
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$16.065.573.580</b>	<b>\$14.802.536.481</b>	<b>8,53%</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$4.901.916.706</b>	<b>\$4.758.050.774</b>	<b>3,02%</b>
<b>UTILIDADES OPERACIONALES</b>	<b>\$5.937.058.644</b>	<b>\$3.829.912.661</b>	<b>55,02%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>\$1.410.881.414</b>	<b>\$3.526.139.992</b>	<b>-59,99%</b>
<b>INGRESOS POR FINANCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>\$1.196.528.344</b>	<b>\$786.951.881</b>	<b>52,05%</b>
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>\$585.943.473</b>	<b>\$280.650.214</b>	<b>108,78%</b>
<b>GASTO DE INTERESES</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>0,00%</b>
<b>UTILIDADES NETAS DEL EJERCICIO</b>	<b>\$6.761.996.585</b>	<b>\$7.075.402.439</b>	<b>-4,43%</b>

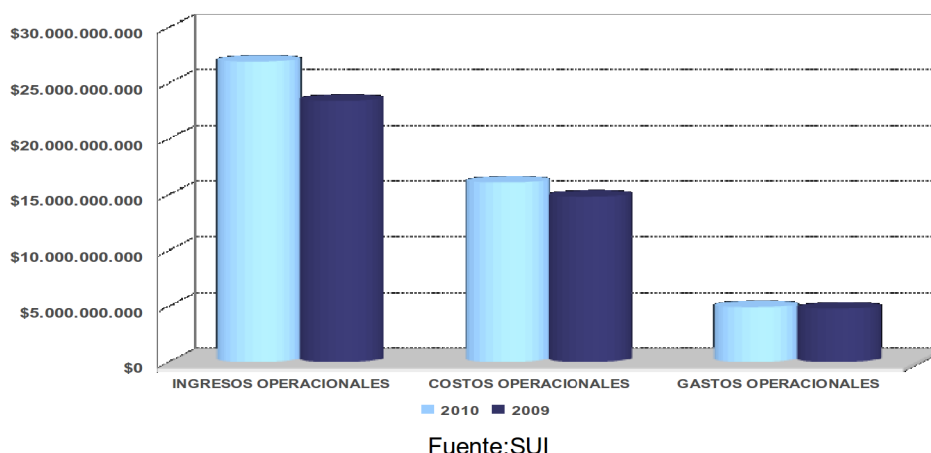
Fuente: SUI

Los gastos operacionales incrementaron en 3,02% en el 2010, pasando de 4.758 millones de pesos en el 2009 a 4.902 millones de pesos en el último año, producto del crecimiento en generales del 16,48% y de sueldos y salarios del 11,01%.

Al ser deducidos los costos y gastos que acarrea la operación se generó una utilidad de 5.937 millones de peso, la cual fue superior en 55,02% a la obtenida en el 2009,

ocasionado por el incremento en los ingresos del periodo que permitieron registrar mayores beneficios.

### INGRESOS, COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES (PESOS)

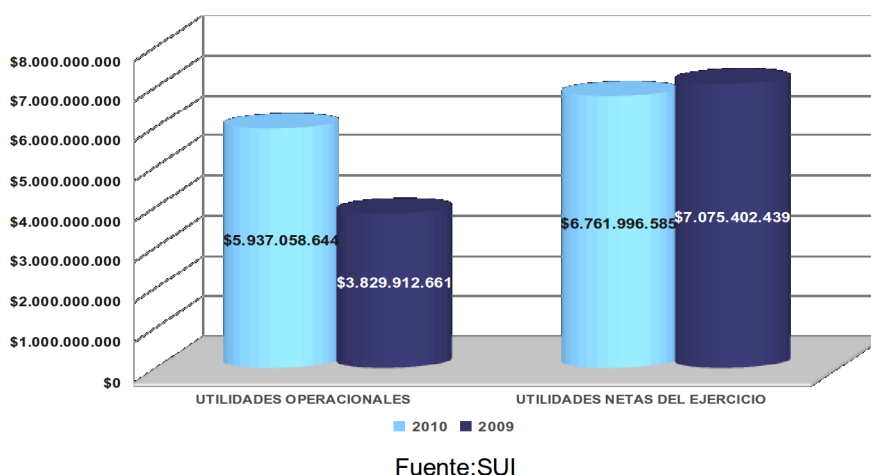


Los ingresos no operacionales decrecieron en 59,99%, equivalente a 2.142 millones de pesos, ubicándose estos en 1.411 millones de pesos. Sin embargo, los ingresos por concepto de financiación de usuarios registraron un aumento del 52,05%, siendo cada vez mas relevantes los beneficios obtenidos por conceptos de intereses y recargos por mora.

Los gastos no operacionales fueron de 586 millones de pesos, los cuales mostraron un crecimiento del 108,8% en el último año, ocasionado por la diferencia en el ajuste de los resultados de ejercicios anteriores, especialmente en impuestos y tasas.

Al final del ejercicio, la utilidad neta reportada fue de 6.762 millones de pesos, registrando una disminución del 4,43% con respecto al 2009, en razón al crecimiento de los gastos no asignados a la operación de distribución y comercialización de gas natural.

### UTILIDAD OPERACIONAL Y NETA (PESOS)



Los activos totales de la empresa durante el 2010, mostraron un comportamiento ascendente del 3,29%, pasando de 69.905 millones de pesos en el 2009 a 72.207

millones en el último año, principalmente por el crecimiento en la cartera del servicio la cual fue del 13,47%, terminando en el 2010 en 5.322 millones de pesos y del aumento en inversiones de renta fija y variable del 36,58%, las cuales culminaron en 11.631 millones de pesos.

Por su parte, los activos corrientes participan en un 18,16% de los activos de la empresa, presentando un decrecimiento del 25,93% con respecto al 2009, quedando en 13.113 millones de pesos, ante el descenso del efectivo del 75,19% el cual fue utilizado ante necesidades de capital de trabajo surgidos durante el 2010.

Los activos de propiedad, planta y equipo descendieron a 3.299 millones de pesos, registrando una disminución del 1,68% con respecto al 2009, contribuyendo al activo total con el 4,47%, causado por la afectación de la depreciación acumulada presentada para 2010.

<b>BALANCE GENERAL</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Var</b>
<b>Activo</b>	<b>\$72.207.190.624</b>	<b>\$69.904.675.694</b>	<b>3,29%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$13.112.669.885</b>	<b>\$17.704.238.127</b>	<b>-25,93%</b>
<b>Activos de Propiedad, Planta y Equipo</b>	<b>\$3.298.510.121</b>	<b>\$3.354.941.969</b>	<b>-1,68%</b>
<b>Inversiones</b>	<b>\$11.631.316.230</b>	<b>\$8.516.191.321</b>	<b>36,58%</b>
<b>Pasivo</b>	<b>\$8.777.669.416</b>	<b>\$6.800.439.380</b>	<b>29,08%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>\$6.935.046.641</b>	<b>\$6.200.815.380</b>	<b>11,84%</b>
<b>Obligaciones Financieras</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>#DIV/0!</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>\$63.429.521.208</b>	<b>\$63.104.236.314</b>	<b>0,52%</b>
<b>Capital Suscrito y Pagado</b>	<b>\$2.640.187.377</b>	<b>\$2.640.187.377</b>	<b>0,00%</b>

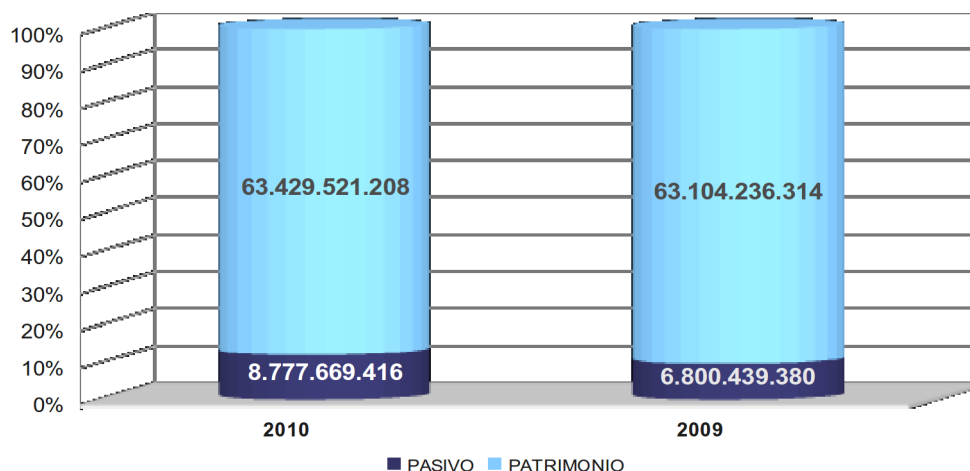
Fuente:SUI

De otro lado, los pasivos totales de la empresa, pasaron de 6.800 millones de pesos en el 2010 a 8.778 millones en el 2009, manifestando un incremento del 29,08%, especialmente por el aumento en las cuentas por pagar por concepto de insumos directos y acreedores, las cuales ascendieron en 763 millones de pesos en el último año

Los pasivos corrientes aumentaron en 11,84%, quedando en el 2010 en 6.935 millones de pesos, participando de los pasivos totales en un 79,01%, siendo un porcentaje muy alto que debe ser de especial atención con el fin de no comprometer la liquidez de la empresa ante imprevistas y prontas exigibilidades.

El patrimonio de la empresa, ascendió a 63.430 millones de pesos con un crecimiento del 0,52%, originado en el aumento registrado en la cuenta de superávit de valorizaciones, especialmente por acciones del 2,04%.

## ESTRUCTURA DE CAPITAL (PESOS)



Fuente: SUI

INDICADORES	2010	2009
<b>Costos Operacionales/ Ingresos Operacionales</b>	59,7%	63,3%
<b>Gastos de Administración/ Ingresos Operacionales</b>	4,4%	4,7%
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLIDEZ Y GESTIÓN</b>		
<b>Razón Corriente - Veces</b>	1,9	2,9
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar- Días</b>	72,2	73,2
<b>Rotación de Cuentas por Pagar - Días</b>	16,0	12,8
<b>Activo Corriente Sobre Activo Total</b>	18,16%	25,33%
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO O APALANCAMIENTO</b>		
<b>Nivel de Endeudamiento</b>	12,2%	9,7%
<b>Patrimonio Sobre Activo</b>	87,8%	90,3%
<b>Pasivo Corriente Sobre Pasivos Total</b>	79,0%	91,2%
<b>Cobertura de Intereses - Veces</b>	0,0	0,0
<b>INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD</b>		
<b>Ebitda</b>	10.144.537.739	7.892.321.968
<b>Margen Operacional</b>	37,7%	33,7%
<b>Rentabilidad de Activos</b>	14,0%	11,3%
<b>Rentabilidad de Patrimonio</b>	17,0%	13,3%

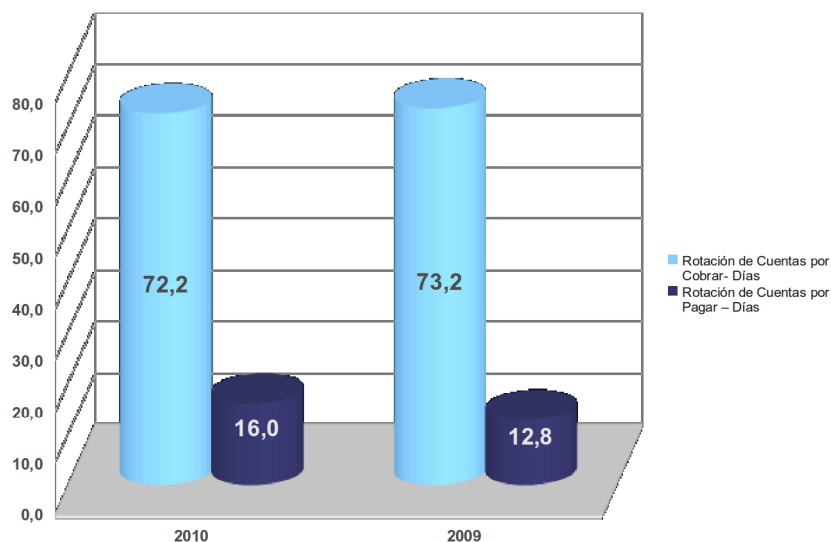
Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

La razón corriente disminuyó al pasar de 2,9 veces en el 2009 a 1,9 veces en el 2010, como consecuencia del aumento del 11,84% de los pasivos corriente. Sin embargo, el indicador cumple con el referente de 2 veces en el cual los activos de rápida conversión al dinero pueden respaldar las obligaciones de corto plazo ante cualquier imprevisto.

La rotación de cuentas por cobrar disminuyeron en un día con respecto al resultado causado en el 2009, encontrándose en 72 días lo que permite que la empresa cumpla con el referente CREG de 75 días, periodo en el cual se considera apropiado para recuperar los recursos provenientes de ventas a crédito.

Por su parte, la rotación de cuentas por pagar aumento en 3 días con respecto al 2009, ante el crecimiento considerable de las obligaciones con proveedores, sin que dicho incremento afectara el cumplimiento del referente CREG de 16 días por lo que la empresa mantiene un periodo de pago apropiado.

### ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR (DÍAS)



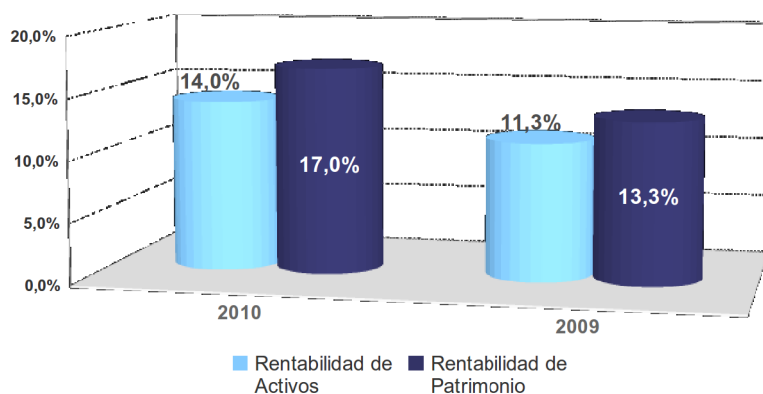
Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El nivel de endeudamiento mostró un crecimiento, ubicándose en 12,2% en el último año, ante el incremento en el pasivo comentado anteriormente. Dicho nivel es considerado bajo frente al promedio de empresas distribuidoras comercializadoras, las cuales alcanzan el 60%.

El Ebitda ante el incremento en los ingresos operacionales, evidenció un crecimiento del 28,34%, pasando de 7.892 millones de pesos en el 2009 a 10.145 millones de pesos en el último año, lo que permite que la operación sea mas rentable con los años sobre la cual se obtienen mejores rentabilidades.

Es así como, el margen operacional, la rentabilidad del activo y del patrimonio presentaron incrementos de 3, 4 y 3 puntos porcentuales respectivamente en el último año, ubicándose en 37,7%, 14% y 17%.

## RENTABILIDAD DEL ACTIVO Y DEL PATRIMONIO (%)

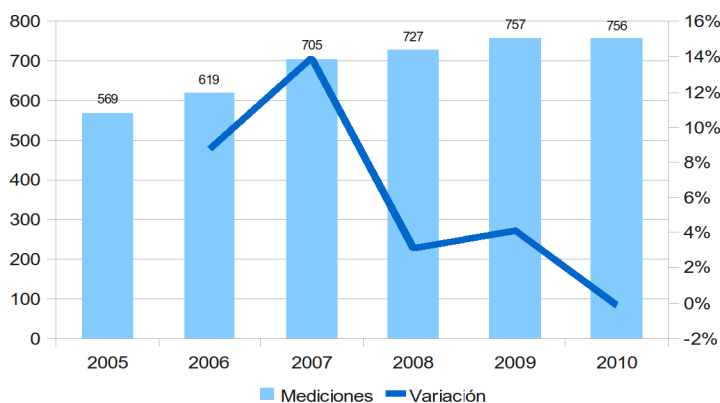


Fuente: SUI, Cálculos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1 Indicadores de Calidad

A partir de 2006 el número de mediciones ha mostrado una tendencia estable ubicándose entre las 569 y 757- mediciones anuales. No obstante lo anterior en 2010 las mediciones decrecieron 0,13% con respecto a las reportadas en 2009 pasando de 757 a 756 en 2010.



Fuente: SUI

Con respecto a las incidencias recibidas por la empresa, se observa que durante 2010 el 100% estuvieron concentradas en los escapes de gas controlados.

Sector	Requerimiento por Evento
Escape de gas controlado	100,00%
Escape de gas no controlado	0,00%
Incendio	0,00%
Calidad de la llama	0,00%
Interrupción del servicio	0,00%
Otros	0,00%

Fuente: SUI

### **3.2. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR**

#### **Operación**

De acuerdo con la información reportada por el informe del Auditor Externo de la Empresa, *la actividad operativa desarrollada por Gases del Oriente S.A. E.S.P., corresponde a su zona de influencia, en los municipios de Cúcuta, Patios, Villa del Rosario y Pamplona en el departamento de Norte de Santander. La estructura del sistema de distribución por redes la componen las troncales, poliválvulas, anillos. 1 Estación de Regulación y Medición de Puerta de Ciudad, 7 Estaciones de Regulación de Presión, 1 Unidad de Descompresión de GNC, 1 Estación de GLP y 1 Estación de GNS. En el municipio de Pamplona se cuenta con 1 Estación de Regulación y Medición de Puerta de Ciudad y 1 Unidad de Descompresión de GNC.*

#### **Inversiones**

Gases del Oriente S.A. realizó inversiones en el año 2010, por valor de 105 millones de pesos, ocupando el 76% en la localidad de Villa del Rosario, el 22% para la ciudad de Cúcuta.

#### **Mantenimiento**

El departamento técnico de la empresa en cumplimiento de la norma NTC 3728 “Gasoductos Redes de distribución urbana de gas”, numeral 8.1.2 Inspección visual, realiza periódicamente un reconocimiento de las redes de distribución que opera, para identificar fugas, actividad constructiva y otros factores que puedan afectar la operación segura de la red. El programa de resequimiento de la compañía se efectuó en las líneas de acero y polietileno.

### **3.3 Aspectos Ambientales**

En el proceso de control, la Dirección Técnica de Gas al realizar las visitas de verificación de cumplimiento de normatividad técnica, revisa entre otros aspectos que las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas combustible por red cuenten con la guía ambiental para distribución de gas natural reglamentada por la resolución 1023 del 28 de julio de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, además de los otros permisos, autorizaciones y/o licencias que son expedidas por otras autoridades y que se requieren para el desarrollo de un proyecto nuevo de distribución de gas.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

### **4.1 Suscriptores Mercado Regulado**

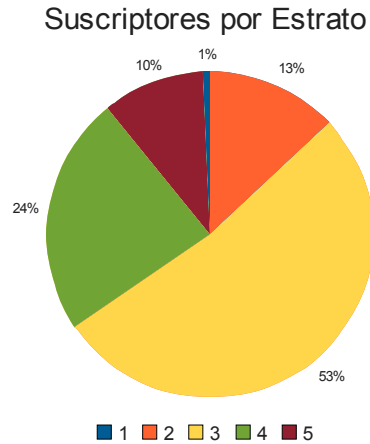
De acuerdo con la información publicada por el Ministerio de Minas y Energía, durante el 2010 el número de usuarios residenciales anillados aumentó menos del 2,7% con respecto al 2009. Asimismo los usuarios conectados aumentaron en un 9,8%. A 31 de diciembre de 2010 la empresa contaba con 75.185 usuarios instalados para una cobertura en servicios del 62.81%, donde la mayor parte de los usuarios está concentrada en Cúcuta con el 86%, en Villa del Rosario 4%, 8% para el municipio de los Patios y Pamplona el 2%.



AÑO	CATASTRO	USUARIOS RESIDENCIALES		COBERTURA RESIDENCIAL	
		ANILLADOS	CONECTADOS	POTENCIAL	EFFECTIVA
2009	151.067	112.959	68.433	74,77%	45,30%
2010	184.853	116.103	75.185	62,81%	40,67%

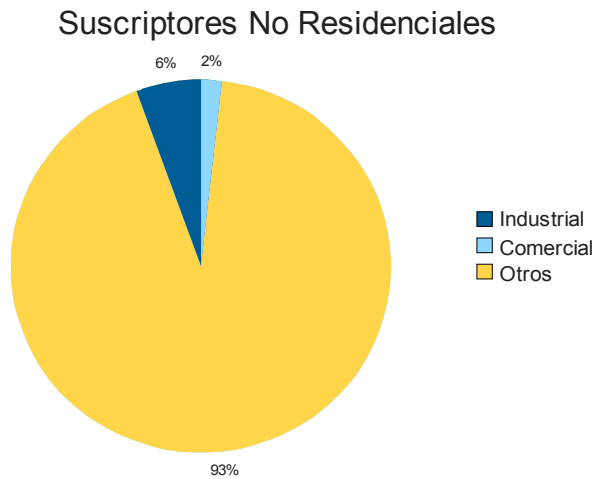
Fuente: Ministerio de Minas y Energía

Como se puede apreciar en la ilustración siguiente, durante el año 2010 la mayor parte de los suscriptores residenciales se ubicó en los estratos 2 y 3, con una participación del 77%.



Fuente: SUI

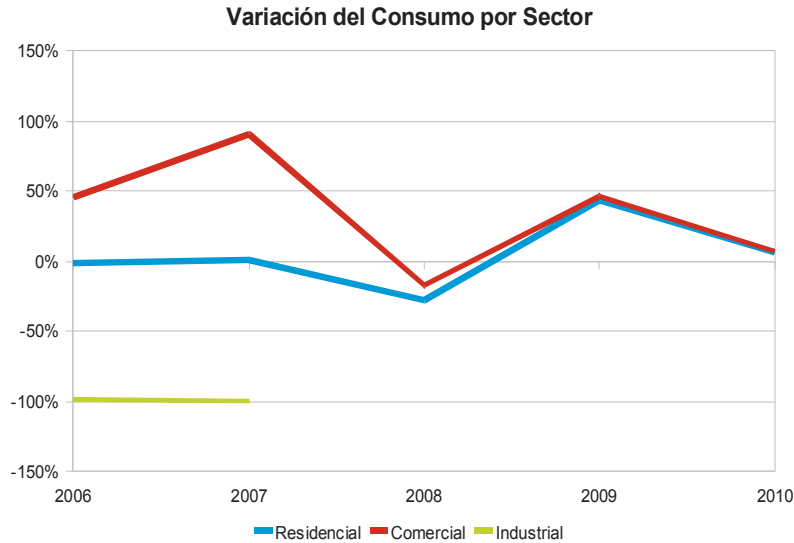
Con respecto a los usuarios no residenciales, se observa que la mayor parte se encuentran concentrados en el sector comercial (93%), mientras que los sectores industrial y otros participan con 2% y 6% respectivamente.



Fuente: SUI

## 4.2 Consumo Regulado

Con respecto al consumo por sector se destaca un crecimiento continuo en todos los sectores hasta el año 2007, año a partir del cual se presenta una caída, principalmente en el sector comercial. Durante el año 2010 se presenta un decrecimiento significativo del consumo residencial y comercial, principalmente por una reducción en la dinámica de crecimiento los mercados de Cúcuta y Villa del Rosario.



Fuente: SUI

El mayor consumo en el año 2010 se presentó en el sector residencial con el 98,06%, esto se ve reflejado en la facturación con un 97,02% del total de ventas en el mercado regulado. Por su parte los sectores Comercial e Industrial participaron en el consumo total con un valor inferior al 3%.

Sector	% Consumo	% Facturación
Estrato 1	13,03%	13,37%
Estrato 2	53,35%	54,79%
Estrato 3	21,37%	20,24%
Estrato 4	8,69%	8,26%
Estrato 5	0,57%	0,55%
Estrato 6	0,00%	0,00%
Comercial	1,51%	1,41%
Industrial	0,40%	0,40%
Otros	1,07%	0,99%

Fuente: SUI

## 4.2. Verificación Tarifaria

### Norte de Santander

Teniendo en cuenta que la Comisión de Regulación de Energía y Gas estableció el cargo promedio de distribución y el cargo máximo de comercialización para el mercado relevante Norte de Santander, mediante Resoluciones CREG 032 de 2004 y 011 de 2005, y de acuerdo con el seguimiento realizado a las tarifas de Gases del Oriente SA ESP, se encuentra que la empresa ha dado correcta aplicación al marco tarifario establecido en la Resolución CREG 011 de 2003.

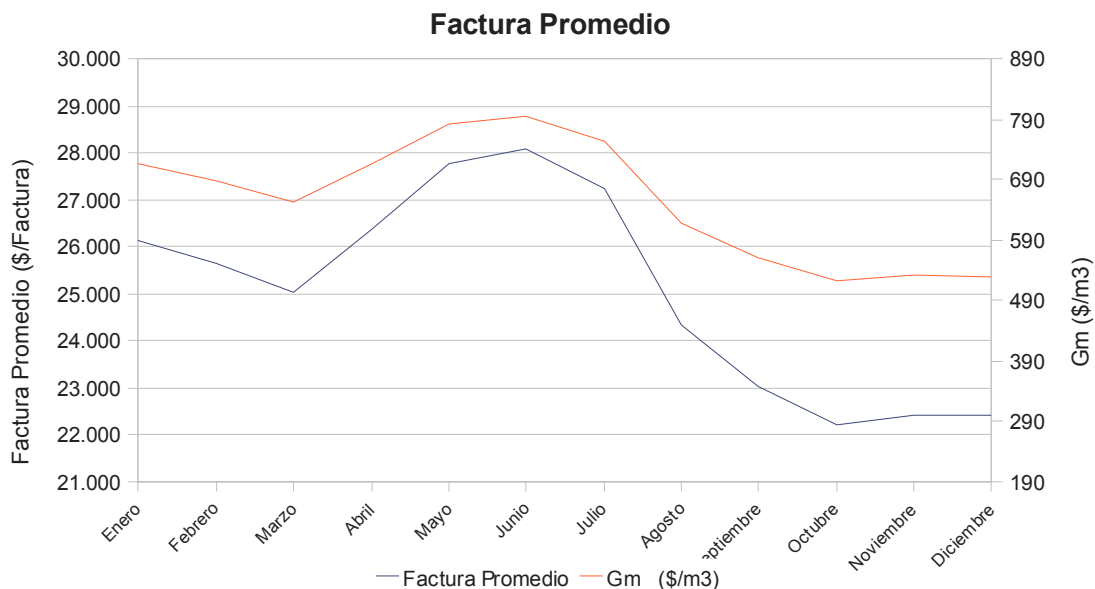
Así mismo, revisada la aplicación de la metodología de otorgamiento de subsidios, se concluye que la empresa ha mantenido la correcta aplicación de las Resoluciones CREG 108 de 2003, CREG 040 de 2004 y CREG 001 de 2007.

A continuación se presentan los componentes tarifario durante 2010

Mes	Gm (\$/m3)	Tm (\$/m3)	Cm (\$/factura)	Dm (\$/m3)	Cargo fijo (\$/factura)	Cargo variable (\$/m3)
Enero	715,92	0,00	2.082,52	459,86	2.082,52	1.201,74
Febrero	687,82	0,00	2.094,19	465,03	2.094,19	1.177,80
Marzo	653,97	0,00	2.108,89	468,50	2.108,89	1.146,19
Abril	716,26	0,00	2.111,54	470,74	2.111,54	1.212,98
Mayo	781,64	0,00	2.118,65	472,44	2.118,65	1.282,42
Junio	794,60	0,00	2.118,23	474,31	2.118,23	1.297,73
Julio	755,33	0,00	2.118,02	473,40	2.118,02	1.256,12
Agosto	617,84	0,00	2.114,36	470,00	2.114,36	1.110,25
Septiembre	559,42	0,00	2.114,14	467,03	2.114,14	1.046,74
Octubre	522,72	0,00	2.108,67	463,97	2.108,67	1.005,65
Noviembre	533,56	0,00	2.104,22	461,88	2.104,22	1.014,80
Diciembre	529,22	0,00	2.105,62	466,76	2.105,62	1.015,17

Fuente: SUI

La factura promedio para un usuario estrato 3 con un consumo de 20m3, tuvo un comportamiento con tendencia decreciente a lo largo del año 2010, esto debido a que el componente G tuvo un comportamiento a la baja a partir de la segunda mitad del año. Entre los meses de enero de 2010 y diciembre de 2010 la tarifa promedio se redujo un 14%.



Fuente: SUI

### 4.3. Peticiones, Quejas y Reclamos

El número de PQR's se incrementó un 23% entre 2009 y 2010, siendo los incrementos más significativos en las quejas relacionadas con errores de lectura y cobros de otros cargos de la empresa. De la misma forma la causa que tuvo mayor participación en las PQR fue la relacionada con errores en la lectura.

La causa que tuvo una reducción más significativa dentro del total de las PQR fue la relacionada con cobros inoportunos y suspensión por mutuo acuerdo.

A continuación se presenta el consolidado de la información de PQR's para los años 2009 y 2010:

CAUSA	2009	2010
Aforo	0	0
Alto Consumo	87	75
Cobros inoportunos	2	0
Cobros por servicios no prestados	41	30
Dirección incorrecta	0	0
Cobro múltiple	0	0
Entrega y oportunidad de la factura	4	1
Error de la lectura	68	153
Falla en la prestación del servicio	0	0
Cobro de otros cargos de la empresa	10	35
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0
Calidad del servicio	0	0
Decisiones de sanción de la ESP	0	0
Estrato	30	17
Subsidios y contribuciones	0	0
Tarifa cobrada	0	0
Plan tarifario	0	0
Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	0	0
Relacionada con cobros por promedio	0	0
Medidor, cuenta o línea cruzada	0	0
Pago sin abono a cuenta	9	5
Solidaridad	0	0
Condiciones de seguridad o riesgo	0	0
Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	59	70
Conexión	0	0
Cobro como multiusuario	0	0
Cambio de medidor o equipo de medida	0	0
Normalización del servicio	0	0
Suspensión por mutuo acuerdo	4	0
Otras inconformidades	77	98
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>484</b>

Fuente: SUI

## 5. EVALUACION DE LA GESTIÓN

### 5.1. Indicadores de Gestión CREG

INDICADORES DE GESTIÓN	Referente 2010	Resultado	Observación
Margen Operacional	34%	38%	Cumple
Cobertura de Intereses - Veces	5	0,0	Cumple
Rotación de Cuentas por Cobrar- Días	75	72,2	Cumple
Rotación de Cuentas por Pagar - Días	17	16,0	Cumple
Razón Corriente - Veces	2	2	Cumple

La empresa da cumplimiento con todos los referentes establecidos por la CREG para medir el desempeño en la gestión del servicio público, siendo una de las pocas que logra cumplir la totalidad, demostrando tener una administración eficiente que le permite generar solidez y viabilidad financiera.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Mensualmente se realizó revisión y análisis de la información reportada al Sistema Único de Información -SUI-. Para 2009 la empresa no tiene reportes pendientes.

Año	Periodo	Formato
2008	1	Estados Financieros/Plan Contable
	10	INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
	11	INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
	12	INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
	7	INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
	8	INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
	9	INFORMACIÓN COMERCIAL USUARIOS NO REGULADOS
2010	1	Estados Financieros/Plan Contable

Al respecto la Dirección Técnica de Gestión de Gas realizó requerimiento a la empresa el día 12 de diciembre de 2010 en donde se le puso en conocimiento los faltantes y se solicitó el cargue inmediato de la información.

Con respecto a la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-, se encuentra que fue efectuada el 13 de febrero de 2010, con lo cual a la fecha de realización de este informe la empresa se encontraría incumpliendo lo establecido en la Resolución 20051300016965 del 10 de agosto de 2005, modificada por la Resolución 20071300027015 del 26 de septiembre, que establece la obligación de actualizar el RUPS por lo menos una vez al año

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

### Visitas Técnicas

Durante los días 24 y 25 de agosto de 2010 se realizó visita técnica en la ciudad de Cúcuta en donde se destacan los siguientes aspectos:

Con respecto a las normas técnicas de la Red, no se encontraron falencias evidentes. La red se encuentra a una profundidad adecuada con su respectiva demarcación, cuenta con válvulas de corte en condiciones de operación óptimas. Asimismo mantiene una señalización acorde con lo establecido en las normas técnicas vigentes.

Por otra parte y de acuerdo con lo observado durante el ejercicio de toma de mediciones, se observó que los técnicos de la empresa llevan un registro de las intervenciones que realizan en los centros de medición de los usuarios, e informan adecuadamente sobre los procedimientos que realizan.

Por último se hizo revisión de las competencias de los técnicos de la empresa. En este sentido se observó que cuentan con capacitación adecuada para realizar intervenciones en las redes de gas y en los centros de medición.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los resultados del informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados, en los informes remitidos por la empresa y en la gestión realizada por esta Superintendencia durante el periodo de análisis, se puede concluir que la empresa cuenta con indicadores comerciales y financieros sólidos.

No obstante lo anterior la empresa cuenta con información pendiente de cargue al Sistema Único de Información, la cual se recomienda sea cargada a la brevedad.

Por otra parte es importante que la empresa realice un seguimiento continuo a la evolución de las Peticiones Quejas y Reclamos por cuanto durante el años 2010 se observó un incremento importante con respecto al volumen registrado en 2009

Por último se recomienda a la empresa realizar las actualizaciones del RUPS dentro de los plazos establecidos por la norma dado que lo anterior se constituye como una violación a la normatividad establecida por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Actualmente no se observa riesgo en la prestación del servicio prestado por la empresa para los municipios atendidos.